



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía
Superior de Familia de Ancash, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Huerta Leon, Vaneza (orcid.org/0000-0001-5583-9805)

ASESORES:

Mtra. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Armando y Blanca, por el amor y apoyo incondicional que me brindan, y a mis hijos Franchesco Alexander y Camila Antonella, quienes son mi motor para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la señora Magister Giovana Ruiz Villavicencio, por su apoyo y sabia orientación para el desarrollo de la presente tesis.

Al Licenciado R.A.M.G, por su paciencia y valioso apoyo.

A mi familia por apoyarme en esta aventura académica y ser el soporte y ayuda que necesité siempre.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", cuyo autor es HUERTA LEON VANEZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456 | Firmado electrónicamente por: GRUIZV101 el 06-08- 2023 08:49:18 |

Código documento Trilce: TRI - 0623421



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUERTA LEON VANEZA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| HUERTA LEON VANEZA DNI: 41487342 ORCID: 0000-0001-5583-9805 | Firmado electrónicamente por: VHUERTALE el 08-08- 2023 11:24:03 |

Código documento Trilce: INV - 1265314

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Juicio de expertos | 18 |
| Tabla 2 Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones | 21 |
| Tabla 3 Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones..... | 22 |
| Tabla 4 Relación entre la variable uno y la variable dos | 23 |
| Tabla 5 Relación entre la planificación y la variable dos | 24 |
| Tabla 6 Relación entre la organización y la variable dos | 25 |
| Tabla 7 Relación entre la dirección y la variable dos | 26 |
| Tabla 8 Relación entre el control y la variable dos | 27 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash. Fue un estudio aplicado, con diseño no experimental, usando un nivel correlacional, de corte transversal. La población estuvo integrada por 30 trabajadores fiscales y administrativos de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash. Se recopilaron datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, estructurado tipo Likert y servqual, conformada por 49 preguntas, distribuidas en 24 ítems para la variable uno y 25 preguntas para la variable dos.

El instrumento fue expuesto a la validación de tres expertos, con un grado académico de magister, una prueba de confiabilidad con un Alpha de Cronbach de 0,973. Como resultado se pudo comprobar la contrastación entre gestión administrativa y calidad de servicio, obteniéndose un $p =$ valor de $0,000 < 0,05$, con un coeficiente de Pearson $r = 0,739$, estos valores indican que existe correlación positiva alta y significativa entre las variables. Se concluye que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, Fiscalía Superior.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine how administrative management is related to the quality of service of the Superior Family Prosecutor of Áncash. It was an applied study, with a non-experimental design, using a correlational, cross-sectional level. The population was made up 30 tax and administrative workers from the Superior Family Prosecutor's Office of Áncash. Data was collected through the survey technique and the questionnaire instrument, structures Likert and servqual type, consisting of 49 questions, distributed in 24 items for variable one, and 25 questions for variable two.

The instrument was exposed to the validation of three experts, with a minimum academic degree of magister, a reliability test with a Cronbach's Alpha of 0.973. As a result, it was possible to verify the contrast between administrative management and quality of service, obtaining a p -value of $0,000 < 0,05$, with Pearson coefficient $r = 0.739$, these values indicate that there is a high and significant positive correlation between the variables. It is concluded that administrative management is directly and significantly related to the quality of service of the Superior Family Prosecutor of Áncash.

Keywords: Administrative management, quality of service, Superior Prosecutor's Office.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa propugna calidad; en ese sentido, Tobías et al. (2020) precisa que, son los procesos por los cuales se realiza el funcionamiento organizacional de una empresa para hacer un uso adecuado de sus recursos. Asimismo, Mendoza (2018) refiere está orientada por una cantidad de acciones para lograr los objetivos mediante procedimientos de: planear, organizar, dirigir y controlar. Complementando, Peña et al. (2022) lo define como el conjunto de tareas que se desarrolla para dirigir una entidad. Coadyuvando para Rhein (2019) es un conglomerado de fases a fin de solucionar problemas. Soledispa et al. (2022) argumentan que es conglomerado de actividades varias que se desarrollan para la buena marcha de una entidad.

En la realidad internacional, Oyarzún et al. (2020) indican que en varios países existen deficiencias en la gestión administrativa, y es necesario modernizarlo para lograr el rendimiento en la calidad del servicio. Para Trigos (2021) un aspecto que se ha desatendido en las diversas empresas es el uso y empleo de una gestión adecuada, por la falta de planteamiento y organización. Hill (2022) argumenta que debe haber cambios céleres que permitan el crecimiento de una empresa con nuevas formas y modelos. También, Pérez et al. (2022) sostienen que debe mejorar la planificación. Asimismo, la comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022) menciona para lograr resultados adecuados, es necesario planificar, organizar, y controlar los recursos materiales y humanos a fin de brindar un buen servicio.

En Latinoamérica, conforme a los estudios realizados por Cepal (2022) existen dificultades dentro de la gestión administrativa, al momento de planificar y organizar los recursos. Izquierdo (2021) enfatiza que las deficiencias en la gestión administrativa subsisten; Shulca (2021) considerando lo que sucede en Ecuador, sostiene que no hay una buena planificación en la gestión, lo que afecta la calidad y el progreso. Valdez (2019), desde la experiencia de Venezuela, menciona que se ha adoptado una forma de gestionar basada en el monitoreo del desempeño de los temas públicos, y con la mirada al logro de una mejora continua. Casemeiro (2020) considera que es determinante un compromiso de mejora de las entidades públicas para brindar un mejor servicio.

En el ámbito nacional, desde la mirada de Ley Nro. 27658, la administración estatal está orientada hacia un buen servicio a los ciudadanos. En esa línea, Pacori (2023) sostiene que una idónea gestión administrativa, funciona con una reestructuración en el ámbito estatal. Según Cárdenas (2020) las deficiencias a reestructurar se deben, a factores como una escasa capacidad de planificación, y deficiente administración de los recursos. Complementando Chanamé (2021) sostiene que el principal problema es tener una organización con funciones ineficaces, siendo importante una reforma. Alejandro (2022) en esa misma orientación, detalla que las dificultades en la excelencia del servicio se manifiestan por la falta gestión administrativa en las entidades.

A nivel local, el Ministerio Público cuenta con documentos normativos y de gestión, como los manuales y reglamentos de organización y funciones, así como directivas que rigen las actuaciones fiscales y administrativas en materia de investigación y de gestión como tal; sin embargo, se ha suscitado problemas al no contarse un sistema ni protocolos estandarizados para medir la gestión administrativa, existiendo solamente los reportes del departamento: Gestión de Indicadores, área encargada de elaborar el récord del trabajo en la institución dentro del software llamado Sistema de Gestión Fiscal, arrojando estadísticas de la productividad laboral de cada oficina, más no de un buen nivel de servicio mediante de una eficiente gestión administrativa. Esta situación se presenta en la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, ubicada físicamente en la ciudad de Huaraz.

Este estudio es importante debido que permite conocer la asociación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, identificando los factores determinantes de la primera variable sobre la segunda variable dentro de la institución, buscando mediante la investigación mejorar los resultados a través de la entrega de una óptima calidad de servicio.

Ante ello se plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, 2023?; y como problemas específicos, ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicio?; ¿Cómo se relaciona la organización con

la calidad de servicio?; ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio?; y, ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicio?

La justificación teórica se concentra en la amplia literatura existente sobre las variables que se están estudiando; la justificación práctica, es el aporte relacionado con el problema estudiado, en el estudio en curso radica en comprobar la asociación que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio que brinda la Fiscalía Superior de Familia. A nivel social, la investigación a partir de los resultados será de utilidad para resolver el problema (Baena, 2017). En el aspecto metodológico, citando a Hernández et al. (2018) consiste en establecer instrumentos, procedimientos y técnicas que ayuden a otros investigadores con la intención de recabar información confiable y así aportar en el conocimiento de las variables estudiadas.

Siendo así, se planteó como objetivo general, determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, 2023; desprendiéndose los objetivos específicos; primero, determinar la relación de la planificación con la calidad de servicio; segundo, determinar la relación de la organización con la calidad de servicio; tercero, determinar la relación de la dirección con la calidad de servicio; y, como cuarto objetivo, determinar la relación del control con la calidad de servicio.

Al haberse establecido la tipología y el diseño del estudio, se planteó como hipótesis general que existe relación significativa entre gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, 2023; y como hipótesis específicas; primero, existe relación significativa entre planificación con la calidad de servicio; segundo, existe relación significativa entre la organización con la calidad de servicio; tercero, existe relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio; y cuarto, existe relación significativa entre el control con la calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes del presente estudio encontrados internacionalmente son:

Peña et al. (2022) en su trabajo científico buscó valorar cómo la gestión administrativa afecta sobre la calidad de servicio; efectuó investigación mixta, no experimental, realizaron una entrevista a los responsables de las tiendas y encuestas a los clientes, considerando una muestra de 20 trabajadores, entre gerente y usuarios de la cooperativa de taxis 15 de febrero. Los resultados más importantes se concentran, en primer lugar, en que es necesario crear una base sólida que promueva el fortalecimiento de la cooperativa; en segundo punto, enfatiza la opinión de los usuarios, quienes precisan que es necesario el proceso comercial de los servicios que atiende esta organización empresarial, mediante las redes sociales, o a través de las plataformas de comunicación que permiten acceder a ellas. Concluyen que para que un negocio se administre adecuadamente, se deben emplear herramientas que apoyen a agilizar el trabajo, siendo la gestión administrativa clave para que una empresa cumpla los objetivos que se ha propuesto. Este estudio proporcionó un mecanismo de cómo medir el nivel del servicio a través del modelo servqual.

Paredes (2020) mediante su investigación estableció la importancia de las variables de estudio; fue un estudio cuantitativo y bibliográfico, descriptivo, asociativo, efectuando una encuesta a los docentes y estudiantes, considerando tomar una muestra de una población total de 16527, cuyo resultado evidenció que la gestión administrativa posee trascendental asociación sobre la calidad de los servicios, cuyo valor $Rho = 0,898$, corresponde a una asociación positiva fuerte. Concluye que la prestación de servicios administrativos incide de manera directa cómo perciben los usuarios la calidad de servicio. La investigación aportó para comparar los resultados, puesto que se trata de profesionales de nivel superior.

Riffo (2019) realizó tesis para conocer la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio; fue estudio básico, cuantitativo, explicativo y transversal, considerando 80 profesores a quienes se les sometió una escala de opinión, obteniendo como resultado que muchos profesores de la enseñanza básica lograron desarrollar habilidades gerenciales, lo que

corresponde aproximadamente el 70% del universo estudiado, siendo que el 85% de los profesores manifiestan que existe buena calidad en la gestión, por lo que el estudio concluye que se verifica una buena gestión y calidad en las actividades en las escuelas seleccionadas. Este estudio aportará resultados similares a los que se espera conseguir en nuestro estudio, debido a la escala de medición.

Rocafuerte (2019) a través de su investigación se determinó la trascendencia de la calidad de servicio en la valoración de la gestión administrativa; investigación mixta, cuantitativa, de carácter no experimental y correlacional, con 384 habitantes como muestra, quienes respondieron una encuesta y fueron 37 trabajadores de la empresa a quienes se les entrevistó, concluyendo que debido al valor de correlación arrojó una significancia de 0,003, la que es entendida como altamente significativa para la asociación de la primera variable con la segunda, de dicha cooperativa de transportes. Esta investigación tiene un aporte metodológico significativo, sobre todo porque su población de estudio es amplia y diversa.

Espinoza (2019) planteó la asociación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente; fue correlacional la investigación, sin manipular variables y numérico; trabajó una población de 8 trabajadores y 96 huéspedes, aplicando un cuestionario de control administrativo y el instrumento servqual. Concluyendo que los procedimientos de gestión son necesarios para el funcionamiento del trabajo en curso y la satisfacción general del cliente. Además, su aceptación por parte de los clientes es positiva, existiendo la posibilidad de que su fidelidad sea alta. El aporte de esta investigación se basa en la parte metodológica, pues nuestra investigación seguirá el mismo diseño del método científico.

A nivel nacional: Daga (2022) en su investigación determinó cómo se relacionan ambas variables en el Ministerio Público en la ciudad de Tacna, en tiempos de pandemia; trabajó su estudio básico, correlacionando variables, sin experimentar y con orientación cuantitativa, cuya población fue de 91 fiscales, quedando 56 en la muestra, aplicándose a ellos un cuestionario, el cual arrojó como resultado altos valores de ambas variables; asimismo, se obtuvo un valor $r=0,410$, es un indicador de una asociación directa moderada, altamente

significativa. Concluye que ambas variables en la entidad tienen un nivel elevado. La investigación contribuyó para establecer un comparativo de los resultados y para guiarse del proceso metodológico.

Trigoso (2021) en su investigación determinó la relación entre las dos variables en la Unidad Ejecutora 009; estudio sin alteración de variables, cuantitativo y transversal, y finalmente correlacional, trabajando con 132 encuestados, hallando que el 67% no está satisfecho, pero tampoco insatisfecho con el servicio, lo que implica que existen diversos aspectos del servicio que aún se deben mejorar; asimismo un 60% considera regular la gestión administrativa. Se concluye que se presenta una asociación de gran significancia entre ambas variables estudiadas, habiendo obtenido $Rho = 0,821$. Esta investigación ha ayudado al estudio por el aporte teórico y metodológico, debido al trabajo de las variables de estudio.

Aliaga et al. (2021) en su investigación determinaron la relación que tienen las variables, gestión administrativa y la calidad del servicio que otorga un centro hospitalario de la capital peruana, siendo un trabajo causal, cuantitativo, transversal y descriptivo, alcanzando a 90 pacientes en la muestra de mujeres atendidas en partos humanizados, a quienes se sometieron 3 instrumentos; resultando que es evidente que la variable uno incide de modo significativo sobre la calidad de los servicios en el parto humanizado. El aporte de este trabajo se centra en que la población es amplia, y se podrán realizar comparaciones con nuestros resultados.

Bao et al. (2020) en la investigación que realizaron sobre la calidad de servicio y la gestión administrativa que perciben los estudiantes de posgrado en Huánuco, determinaron que ambas variables guardan estrecha relación; fue un estudio cuantitativo, correlacional y transversal; cuya muestra la conformaron 147 usuarios de posgrado, empleándose dos cuestionarios. Sus hallazgos arrojan que la percepción que poseen los usuarios de postgrado es la manifiesta asociación de significancia entre las dos variables tratadas. El aporte de esta tesis se basa en el aspecto metodológico, pues ha trabajado con el modelo servqual.

Lun Pun (2020) en su investigación determinó conocer cómo se relaciona la gestión administrativa en la calidad del servicio que el usuario percibe en el puerto del Callao; se trabajó un estudio básico, cuantitativo, sin experimentar, causal y asociativo, para lo cual se estableció 2 instrumentos de recojo de datos a 384 usuarios del puerto, concluyendo que existe incidencia significativa registrada para las dos variables del estudio en la institución abordada, a partir de la óptica que tienen los clientes del puerto chalaco. Esta investigación ha servido por su aporte en el aspecto metodológico, pues se recoge datos de campo directamente del personal involucrado.

En el ámbito regional y local: Alejandro (2022) estableció en su investigación, cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en el Gobierno Provincial de Huaylas. Fue un estudio básico, asociativo, transeccional, con una muestra de 216 usuarios, quienes respondieron a una encuesta. Los hallazgos determinaron una asociación significativa alta (0,736; $p= 0,000$), lo que permite concluir que la correlación es fuerte y positiva entre las variables investigadas en el gobierno local. El aporte de este trabajo se centra en el método de recojo de información y en la utilización del instrumento de recolección, siendo muy similar al nuestro.

Vergaray et al. (2021) en su investigación establecieron la escala de correlación entre la gestión administrativa y el clima laboral y la calidad del servicio; fue un trabajo de investigación descriptivo y asociativo, sin manipular variables, transversal, simple, con una muestra de 96 trabajadores. Obteniendo que el porcentaje del 40% de los miembros estudiados consideran que es regular la gestión administrativa, empero el 10% percibió que la planeación es excelente; el 6%, manifestaron de excelente la organización; el 8% dijo que la dirección es excelente; y finalmente que también es excelente el control (5%); concluyendo que la primera variable tiene asociación de modo directo con la segunda variable. Este trabajo apoyó al estudio para conocer los estándares de la variable uno y también de calidad de servicio y sus valores finales para poder compararlos con nuestros valores.

Respecto al fundamento teórico de la gestión administrativa, se tiene como autor principal a Mendoza (2018) quien considera que la gestión administrativa se

caracteriza por ser sistémica, puesto que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales con base en que se puedan cumplir los procedimientos administrativos, cuyas etapas son: planear, organizar, dirigir y controlar. También Tobías et al. (2020) sostiene, que se entiende por gestión administrativa a los procesos por los cuales se realiza el funcionamiento organizacional de una empresa con el fin de hacer buen uso de los recursos disponibles, enfocados en lograr sus metas y objetivos institucionales. Complementariamente, Rhein (2019) expresa, que es un conglomerado de fases que se realiza a fin de solucionar problemas organizacionales y administrativos, tales como de organización y dirección, para lo cual se debe planificar con anterioridad y diseñar objetivos con claridad de modo que los procesos se realicen con el menor esfuerzo posible.

Asimismo, Robbins y Coulter (2018) refieren sobre esta variable, que es un conjunto de actividades por las cuales se organizan los procesos productivos, bajo el principio de la eficacia; complementando, Chiavenato (2018) explica que este proceso también debe ser eficaz; por lo tanto, la gestión administrativa, es considerada como un instrumento al servicio del proceso administrativo cuyo fin es la eficacia y la eficiencia de los cuatro elementos que tiene la gestión.

Según Mendoza (2018), la gestión administrativa se divide en cuatro dimensiones en el que existe consenso mundial, la primera dimensión, es la planificación, que es el aspecto que permite la organización una entidad a fin de lograr el objetivo a futuro en aras de mejorar el servicio. Complementando, Armijo y Rivadeneira (2021) precisan que es el proceso mediante el cual se establece la dirección de los procedimientos que guían la organización para el cumplimiento de propósitos; en ese mismo entendido, Cabanillas (2021) refiere, para que una organización logre sus objetivos se debe considerar ciertos elementos y condiciones, como los procesos, directrices, procedimientos y técnicas administrativas para ejecutar las tareas. Por su parte, González et al. (2020) explican que se trata de las acciones más importantes tendientes a cumplir objetivos establecidos que la institución proyectó.

Seguidamente, la organización, consiste en los niveles jerárquicos que debe existir para el desenvolvimiento de actividades encaminadas al logro de objetivos.

En esa línea, para Khanduri (2021) se habla de estructuración, niveles jerárquicos, funciones y acciones de cómo y quién debe desarrollar ciertos trabajos de modo que se alcancen los objetivos. Igualmente, Jara et al. (2018) precisa, organizar es gestionar el accionar de las tareas indispensables para lograr las metas, en la que se indican las facultades y responsabilidades otorgadas a cada responsable para su respectiva ejecución. Peña (2018), lo complementa como una función que consiste en la asignación de tareas a los equipos de una organización, a quienes se le debe asignar los recursos indispensables, lo define como actividades en función de jerarquías donde los fines y metas deben alcanzarse haciendo uso de la eficiencia y la eficacia, añadiendo a eso la velocidad de las acciones, eficaz, eficiente, productivo y competitivo.

La tercera dimensión es la dirección, cuyo objetivo es el liderazgo institucional para implementar estrategias frente a los problemas identificados en la gestión y buscar soluciones. Reforzando, Balcázar (2019) identifica esta etapa como la gestión, dirección e implementación de estrategias que se integrarán a la implementación. Alejandro, (2022) sostiene, la dirección se lleva a cabo con la ayuda de una correcta interacción, estímulo, supervisión que permitan en forma oportuna conseguir con efectividad las metas. Para Trigos, (2021), la dirección es fundamental porque en esta etapa es posible lograr motivación al personal, procediendo a emplear oportunamente más comunicación para unir lazos fraternos, lo que hace posible que las etapas de planificación y organización se lleve a cabo a través de un proceso permanente. Se crea un excelente ambiente de trabajo entre socios y supervisores.

La cuarta dimensión lo conforma el control, que permite evaluar las acciones realizadas en las etapas anteriores, y a lo largo del todo el proceso desde la planificación, lo que va a permitir adoptar decisiones acertadas y medidas. Luna et al. (2015) lo conceptualiza como la fase final del proceso de gestión que evalúa las acciones realizadas en las etapas anteriores. Rocafuerte (2019) refiere, controlar es un paso esencial, porque la empresa puede controlar el desempeño de lo programado, comprobando si la jerarquía de la organización responde correctamente y si la etapa de dirección estuvo acertada; mejor dicho, se puede

utilizar para comprobar el estado real de la organización como tal y conocer si realmente lo que hizo corresponde con los objetivos propuestos. Días et al. (2019) indica, que controlar permite identificar deficiencias en la planificación, organización y dirección, y es posible determinar acciones de corrección, evaluando ciertas variaciones, que podrían encontrar alternativas de solución que permitan minimizar costos y ahorrar tiempo que evite más errores. Se presentan tres momentos en el control: inicial, simultáneo y posterior.

Asimismo, Lara (2017) considera que la gestión administrativa son procesos que se efectúan para el logro de metas, ha identificado tres dimensiones, siendo la primera, la gestión estratégica, que es la actividad continua y dinámica que se emplea en el mantenimiento de una organización y guarda relación con la identificación de la misión y visión, evaluación del entorno, identificación de directrices, estrategias y planes; la segunda, es gestión operativa, consiste en la parte práctica y ejecutiva de la gestión, mediante el desarrollo de labores, con miras a lograr metas y objetivo; y, la tercera, lo constituye la gestión de control, que se desarrolla mediante el acatamiento de una estructura, para asegurar el cumplimiento de actividad, enfrentando positivamente los riesgos.

Maguiña (2019) considera a la gestión administrativa, como acciones tendientes a alcanzar el uso responsable de los recursos del Estado, tiene tres dimensiones, una de ellas son los sistemas funcionales, que constituye un procedimiento necesario, enfocado en otorgar un servicio óptimo a la comunidad, donde es estado representa la estructura burocrática, sistemática, documental de una entidad; la segunda, es el sistema de abastecimiento, que es el conglomerado de políticas, estrategias y procedimientos, que tiene como objetivo adquirir, y abastecer de recursos para una óptima gestión y organización en las instituciones públicas; y, la tercera dimensión, es la gestión de recursos humanos, guarda relación con las actividades que permiten lograr una gestión adecuada, a través de estrategias para el reclutamiento de personal, este sistema permite captar el talento humano, capacitado.

La calidad del servicio tiene como autor principal a Khanduri (2021), quien indica que la calidad se construye en la mente de los consumidores de un servicio con base en el entendimiento de los requerimientos que demandan los clientes y

se vincula con la satisfacción al cliente. Complementando, Bustamante et al. (2019) señalan la calidad del servicio incluye un rasgo distintivo que posee un producto o servicio para satisfacer una necesidad u opiniones de los clientes o usuarios; asimismo, Callejas (2019) precisa que, la calidad específica es la usabilidad o aspectos reconocibles de un producto o servicio que facilitan la forma en que piensan y lo que necesitan los clientes. Cepeda et al. (2019) muestran que calidad significa, la posibilidad de una empresa puede lograr satisfacción en el cliente.

La calidad del servicio se analiza con base en el modelo Servqual de Parasuraman y otros (1988), el cual crea valor agregado al servicio ofrecido para satisfacer los intereses y percepciones del usuario. Asimismo, Fontalvo et al. (2020) encuentran que este modelo se basa en la confiabilidad, que significa que se debe cumplir lo que se promete a un cliente o usuario, en tanto que la capacidad de respuesta significa las ganas de contribuir con el cliente que requiere un servicio con eficiencia; la seguridad se refiere a la sensibilidad de escucha lo que el usuario necesita y que busca transmitir confianza, finalmente la empatía se refiere a que el cliente sea atendido por el colaborador como si este fuera el mismo cliente.

Khanduri (2021) establece cinco dimensiones, según el modelo de calidad, siendo la primera, la empatía, que constituye una cualidad que todo integrante de la organización debe tener, consistente en entender lo que el usuario requiere y necesita; la siguiente es la seguridad, que genera altos índices de percepción de los usuarios en cuanto a su evaluación de posibles riesgos, donde se analiza mediante expectativas alcanzadas y resultados finales, la tercera dimensión, es la fiabilidad, consiste en que la puntualidad, es la manera adecuada para llevar a cabo el servicio a tiempo; es decir, seguir las promesas de la organización, lo que significa que es una organización responsable; la cuarta dimensión, es la responsabilidad, tiene como objetivo apoyar a los clientes frente a los problemas e inconvenientes y brindarle soluciones. Por su parte, Rhein (2019), Robbins y Coulter (2018) y Chen (2020), indican que consiste en ayudar rápidamente a los usuarios ante posibles inconvenientes y brindarles comodidades para que se sientan satisfacción con el servicio; la quinta dimensión, son los elementos

concretos, que constituyen aspectos clave, tal es el caso del equipamiento con que se cuenta, la propia infraestructura del local o establecimiento, recursos y materiales disponibles para atender y servir con calidad, teniendo en cuenta las preferencias del usuario.

Para Stanton et al. (2022), la calidad de servicio, constituyen acciones que se desarrollan para construir procedimientos que están orientados a mejorar las necesidades de los usuarios o clientes, consideran que tiene dos dimensiones, la número uno es, la calidad, que lo definen los clientes, lo que significa que es el consumidor quien determina la calidad, en mérito al tipo de atención que recibe; y, dos, los clientes colocando sus expectativas, significa que la capacidad de dar atención a los requerimientos de los clientes a través del precio se mide por la satisfacción a sus requerimientos.

Hernández et al. (2017) la calidad de servicio es la acción que se ejecuta en atención a una solicitud, cumpliendo expectativas del cliente. Identifica, cinco dimensiones, la primera, es la capacidad de respuesta, definido como la prontitud, flexibilidad y personalización en la atención a un pedido; la segunda, lo conforma la fiabilidad, entendido como la exactitud en la respuesta respecto de la solicitud; la tercera, es la seguridad, consiste en la capacidad de atender una solicitud de manera íntegra, completa; la cuarta, lo constituye la empatía, se define como el buen trato, sin afectar la dignidad de la persona; la quinta, se denomina tangibilidad, entendida como los recursos materiales disponibles para entregar un buen servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se trató de un estudio aplicado, y en el entender de Hernández et al (2018), se trata de un tipo de estudio en el que el observador (investigador) propone un problema real o de investigación y vuelca en él las posibles soluciones al problema propuesto, apoyado de las investigaciones precedentes sobre la materia.

3.1.2. Diseño

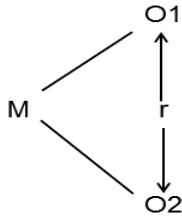
Según la propuesta de Zamora (2019), se eligió el diseño no experimental, cuando la pretensión del investigador es observar las manifestaciones espontáneas que las variables arrojan dentro de un grupo de individuos a los que se estudia, sin que el observador intervenga en absoluto en las variables y donde per se, el investigador no posee control de ninguna de las variables estudiadas, posteriormente, recoge la información pertinente y la procesa.

Enfoque

Fue cuantitativo debido a que se centró en analizar variables que afectan o influyen en estudio, haciendo uso de los resultados numéricos que se obtuvieron mediante tablas. El recojo de datos se empleó para verificar las hipótesis planteadas, basándose en los antecedentes previamente recopilados (Arias, 2012).

Nivel

Correspondió a un tipo descriptivo, porque se orientó en describir un fenómeno o situación para comprenderla; además fue correlacional por cuanto se pretendió encontrar asociaciones entre las variables y su grado de significancia estadística (Hernández et al, 2017).



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1: gestión administrativa.

O₂ = Variable 2: calidad de servicio.

r = Asociación entre variables de investigación.

Corte

Fue transversal, porque es utilizado en estudios que recolectan información y datos en un momento único, sin seguimiento temporal, es útil para explorar la relación entre variables en específico momento (Hernández et al, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: Gestión administrativa

Definición Conceptual

Mendoza (2018) define a los procesos por los cuales se realiza el funcionamiento organizacional de una empresa u organización con el fin de hacer buen uso de los recursos disponibles, enfocados en lograr sus metas y objetivos institucionales, se caracteriza por ser sistémica y orientado a acciones para obtener los fines institucionales.

Definición operacional

Esta variable se ha medido por sus dimensiones, planificación, organización, dirección y control, con el apoyo de un cuestionario de 24 ítems, tipo Likert que estableció tres niveles, buena, regular y mala.

Indicadores

Fueron la planeación estratégica, definir áreas de desempeño, establecer metas, perfil del puesto, manual de organizaciones, inducción, supervisión, motivación, coordinación, monitoreo y seguimiento, e inventario.

Escala de medición

Fue ordinal, el cual tuvo como propósito la medición de la gestión administrativa y determinar la percepción, bajo el siguiente detalle: Buena, regular, mala.

Variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual

Khanduri (2021) define que la calidad del servicio se construye en la mente de los consumidores de un servicio con base en el conocimiento de las necesidades de los clientes y se vincula con la satisfacción al cliente.

Definición operacional

La variable se ha medido por sus dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, con el apoyo de un cuestionario de 25 ítems, modelo Servqual, que estableció tres niveles de calidad, buena, regular y mala.

Indicadores

Fueron la capacidad de atender al usuario, comprensión, paciencia, información, confianza, precisión de respuesta; innovación de equipos, capacitación del personal, atención rápida, atención oportuna, solución de problemas, infraestructura adecuada, equipamiento, y recursos materiales.

Escala de medición

Fue ordinal, la cual tuvo como objetivo realizar la medición de esta variable y determinar la percepción de la misma, bajo el siguiente detalle: Buena, regular, mala.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es entendida como una agrupación de individuos con características parecidas unos a otros, y que además están determinadas por un número finito, conformado por seres vivos o sin vida, que son susceptibles de ser medidos (Valderrama, 2014).

Para esta investigación la población estuvo compuesta por fiscales administrativos de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash ubicada físicamente en la ciudad de Huaraz, los cuales suman 30 personas, entre fiscales y personal administrativo.

Criterio de inclusión: Para ser considerado dentro de la población válida del estudio, cada integrante fue nombrado o contratado bajo cualquier régimen laboral; asimismo, tuvo una antigüedad de dos meses; por otro lado, durante el día de aplicación del instrumento de recojo de datos, estuvo físicamente presente en su centro laboral.

Criterios de exclusión: Fueron excluidos de la población de estudio aquellos trabajadores que se encontraron gozando de vacaciones, licencias, permisos, comisión de servicios, medidas disciplinarias, entre otras circunstancias que le impidieron contestar presencialmente el instrumento; asimismo, fueron excluidos aquellas personas que no dieron su consentimiento para participar del estudio.

3.3.2. Muestra

Es cierto que una muestra es aquella proporción que representa a la población total, que mantiene las mismas características y manifestaciones de la población o universo, y cuyos integrantes también pueden ser medidos al igual que los integrantes de la población, con el uso de mecanismos científicos validados (Ñaupas et al., 2013).

En el estudio, la muestra se determinó de la totalidad de la población, por tratarse de un tamaño poblacional accesible y pequeña, por lo tanto, quedó integrado por los trabajadores fiscales y administrativos de la Fiscalía Superior de

Familia de Áncash, conformada por 30 personas, entre fiscales y personal administrativo.

3.3.3. Muestreo

El mecanismo por el cual se eligió a los miembros de la muestra se denominó muestreo, que para el presente caso se decidió que fuera no probabilístico; es decir, que no se siguió criterios estadísticos de selección, más por el contrario, el investigador eligió intencionalmente a su muestra, a la que se denomina por conveniencia, por lo que todos los integrantes de la población fueron considerados integrantes de la muestra (Hernández et al., 2014).

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo integrado por trabajadores, sean fiscales o personal administrativo que labora en la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, ubicada en la ciudad de Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se empleó una técnica denominada encuesta, la cual consta de un recojo masivo de los datos de estudio a la muestra, con el apoyo de algún instrumento útil para dicho fin, que guarda coherencia con los objetivos trazados (Arias, 2012).

Instrumentos de recolección de datos

El recojo de información de los integrantes de la muestra censal, se hizo a través del uso de dos instrumentos denominados cuestionarios, que consisten en una serie de proposiciones o interrogantes elaboradas con sumo cuidado, atendiendo a las variables, sus dimensiones, indicadores y según su escala de medición, los cuales son sometidos a los miembros de la muestra de forma presencial (Zamora, 2019).

Consiguientemente, en nuestra investigación se hizo uso de dos cuestionarios con preguntas cerradas, donde 24 ítems es para la variable uno; y, 25, para la variable dos, las cuales poseen alternativas de respuesta múltiple, cuya valoración será de 3 niveles

La gestión administrativa tomó el instrumento tipo Likert, elaborado por Alejandro (2022) en su investigación; mientras que la calidad de servicio se trabajó con el instrumento Servqual, adaptado por Gómez (2018).

Validez

Estas herramientas de estudio se sometieron a la validación de contenido mediante el criterio especializado de tres expertos en la materia, lo cual se denomina juicio de expertos, quienes realizaron una revisión sistemática y cuidadosa de la elaboración de los instrumentos en función del sustento de las bases teóricas, y hallaron la coherencia que deben tener las categorías, sus dimensiones y sus indicadores.

En palabras amplias, un instrumento tiene validez cuando existe criterios válidos que miden la variable que debe medir; es decir, que el instrumento de medición es pertinente para los fines de medición (Hernández et al., 2018).

Los expertos que validaron los instrumentos fueron los que se detallan en la tabla siguiente:

Tabla 1

Juicio de expertos

| Nº. | Nombres y Apellidos | Especialidad | Opinión |
|-----|---------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 1 | Mg. Giovana Ruiz Villavicencio | Docente metodóloga | Favorable |
| 2 | Mg. Rimmel Alex Muñoz Gómez | Gestión Pública | Favorable |
| 3 | Dr. Hans Keyfren Ávila Foesther | Gestión Pública y Gobernabilidad | Favorable |

Confiabilidad

Se dice que un instrumento tiene confiabilidad al ser expuesto en repetidas oportunidades en su medición, arrojando similares resultados con bajo porcentaje de error (Hernández, et al., 2018).

En este trabajo, los dos instrumentos diseñados pasaron por un mecanismo de confiabilidad, a través de la ejecución de una prueba piloto

aplicada a una población pequeña. Con características muy semejantes a la muestra del estudio. Para la prueba piloto, se eligió trabajar con una muestra compuesta por fiscales y personal administrativo de los diversos despachos de la fiscalía provincial corporativa especializada de violencia de Huaraz, los cuales fueron 20.

El estadígrafo para el procesamiento algorítmico fue el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, cuyos valores fueron 0,973, con un cuestionario de 24 preguntas para la variable uno; y, 0,942, conformada por 25 preguntas para segunda variable.

3.5. Procedimientos

Las etapas que se dieron en el presente trabajo se guiaron bajo los principios del método científico, iniciando por el análisis del problema, donde se enunció el problema de estudio, se propusieron los objetivos y se desarrollaron los fundamentos científicos y teóricos que dieron lugar a construir los instrumentos de recojo de datos de campo, los que, bajo aspectos donde se incluyeron y se excluyeron a los integrantes de la muestra determinada, después de ello se diseñó una base de datos en formato Excel, desde donde se exportaron al programa SPSS y se elaboraron tablas de los resultados obtenidos, aplicando los estadígrafos de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk el cual determinó que los datos son normales por lo que se procedió a emplear el coeficiente de correlación de Pearson (r).

3.6. Método de análisis de datos

La información acopiados y compilados en las bases de datos estadísticas fueron sometidos a procesos algorítmicos mediante el software SPSS para establecer las correlaciones y su grado de significancia estadística, posteriormente, se procedió a la prueba de hipótesis del objetivo principal y de los específicos, mediante el test paramétrico de acuerdo a lo que resultó en la prueba de normalidad, el cual determinó el valor teórico en base de los grados de libertad estadística y arrojó un p-valor (significancia), cuyo parámetro de tolerancia de error fue del 5% (0,05), lo que quiere decir que sus valores tuvieron una significancia del 95%.

3.7. Aspectos éticos

Los derechos de autor se respetaron a lo largo de la investigación científica, dependiendo de los diferentes autores citados y su fuente. Asimismo, se respetaron las prácticas de redacción profesional que se ajustan a las Normas APA, Séptima Edición.

De otro lado, a fin de contrastar que el trabajo es original, así como para rescatar el aporte del estudio, se hizo uso del software turnitin, que emite informes de similitud mencionando el volumen de información, con lo cual se evita los fraudes, plagios y resultados ineficaces.

Para finalizar, se trabajó bajo los principios de privacidad y consideración a la dignidad del ser humano y del trabajo, siempre diciendo que los resultados y el uso de la información son solo para investigación científica; por otro lado, se dio el aseguramiento confidencial del tratamiento personal de la información brindada por quienes participaron voluntariamente en este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.

| Nivel | V1. Gestión Administrativa | | D1. Planificación | | D2. Organización | | D3. Dirección | | D4. Control | |
|---------|----------------------------------|--------|----------------------|--------|---------------------|--------|------------------|--------|----------------|--------|
| | F | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Mala | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Regular | 12 | 40,0% | 12 | 40,0% | 5 | 50,0% | 15 | 50,0% | 11 | 36,7% |
| Buena | 18 | 60,0% | 18 | 60,0% | 25 | 50,0% | 15 | 50,0% | 19 | 63,3% |
| Total | 30 | 100,0% | 30 | 100,0% | 30 | 100,0% | 30 | 100,0% | 30 | 100,0% |

Nota: Elaboración propia.

El 60% de trabajadores fiscales y administrativos de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash perciben a la V1 como buena, mientras que el 40%, como regular. Asimismo, la planificación es percibida como buena para el 60% de trabajadores, y regular para el 40%. La organización se percibe como buena para el 50,0%, y regular para el otro 50,0%. La dirección es considerada como buena para el 50% y regular para el otro 50%. Finalmente, el control se percibe como bueno para el 63,3% y como regular para el 36,7%.

Tabla 3

Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

| Nivel | V2. Calidad de servicio | | D1. Elementos tangibles | | D2. Confiabilidad | | D3. Capacidad de respuesta | | D4. Seguridad | | D5. Empatía | |
|---------|----------------------------------|-------|-------------------------------|-------|----------------------|-------|-------------------------------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | F | % |
| Mala | 0 | 0,0 | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Regular | 8 | 26,7 | 6 | 20,0 | 14 | 46,7 | 5 | 16,7 | 9 | 30,0 | 5 | 16,7 |
| Buena | 22 | 73,3 | 22 | 73,3 | 16 | 53,3 | 25 | 83,3 | 21 | 70,0 | 25 | 83,3 |
| Total | 30 | 100,0 | 30 | 100,0 | 30 | 100,0 | 30 | 100,0 | 30 | 100,0 | 30 | 100,0 |

Nota: Elaboración propia.

El 73,3% de trabajadores fiscales y administrativos de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, perciben a la V2 como buena, mientras que el 26,7%, como regular. Asimismo, los elementos tangibles son percibidos como bueno para el 73,3% de trabajadores, regular para el 20%; y mala para el 6,7%. La confiabilidad se percibe como buena para el 53,3%, y regular para el 46,7%. La capacidad de respuesta es considerada como buena para el 83,3% y regular para el 16,7%. La seguridad se percibe como buena para el 70% y como regular para el 30%. Finalmente, la empatía se percibe como buena para el 83,3% y como regular para el 16,7%.

4.2. Resultados del análisis inferencial

Hipótesis general:

H_a: Existe relación significativa entre gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.

Tabla 4

Relación entre la variable uno y la variable dos.

| | | Gestión administrativa | Calidad de servicio |
|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,739** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |

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

En la tabla 4, se realiza la contrastación entre ambas variables donde se describe una correlación de ($r = 0,739$), es decir, existe una correlación positiva alta; con respecto al grado de significancia ($p=0,000 < 0,05$) se interpreta que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

H_a:Existe relación significativa entre planificación con la calidad de servicio.

Tabla 5

Relación entre la planificación y la variable dos.

| | | Planificación | Calidad de servicio |
|---------------|------------------------|---------------|---------------------|
| Planificación | Correlación de Pearson | 1 | ,585** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 30 | 30 |

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

En la tabla 5, se realiza la contrastación entre planificación y calidad de servicio, donde se describe una correlación de ($r = 0,585$) entre las variables de estudio, es decir, existe una correlación positiva moderada; con respecto al grado de significancia ($p=0,001 < 0,05$) se interpreta que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

H_a: Existe relación significativa entre la organización con la calidad de servicio.

Tabla 6

Relación entre la organización y la variable dos.

| | | Organización | Calidad de servicio |
|--------------|------------------------|--------------|---------------------|
| Organización | Correlación de Pearson | 1 | ,603** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 30 | 30 |

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

En la tabla 6, se realiza la contrastación entre organización con la variable dos, donde se describe una correlación de ($r = 0,603$) entre las variables de estudio, es decir, existe una correlación positiva moderada; con respecto al grado de significancia ($p=0,001 < 0,05$) se interpreta que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

H_a: Existe relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio.

Tabla 7

Relación entre la dirección y la variable dos.

| | | Dirección | Calidad de servicio |
|-----------|------------------------|-----------|---------------------|
| Dirección | Correlación de Pearson | 1 | ,603** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 30 | 30 |

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

En la tabla 7, se realiza la contrastación entre dirección y calidad de servicio, donde se describe una correlación de ($r = 0,603$) entre las variables de estudio, es decir, existe una correlación positiva moderada; con respecto al grado de significancia ($p=0,001 < 0,05$) se interpreta que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4:

H_a: Existe relación significativa entre el control con la calidad de servicio.

Tabla 8

Relación entre el control y la variable dos.

| | | Control | Calidad de servicio |
|---------|------------------------|---------|---------------------|
| Control | Correlación de Pearson | 1 | ,793** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 30 | 30 |

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

En la tabla 8, se realiza la contrastación entre control y la variable dos, se describe una correlación de ($r = 0,793$) entre las variables de estudio, es decir, existe una correlación positiva moderada; con respecto al grado de significancia ($p=0,001 < 0,05$) se interpreta que se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, los resultados encontrados revelan que el 60% de trabajadores fiscales y administrativos de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash perciben a la gestión administrativa como buena, mientras que el 40%, como regular; por otra parte, el 73,3%, perciben la calidad de servicio como buena, y el 26,7%, como regular. Respecto a la correlación estadística, entre la variable uno y la variable dos, el valor es $r = 0,739$, con una significancia de $0,000 < 0,05$), lo que evidencia la existencia de relación directa y significativa entre ambas variables, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Estos resultados concuerdan con los de Peña et al. (2022), cuando menciona entre los resultados más importantes que es necesario crear una base sólida que promueva el fortalecimiento de la cooperativa, lo cual se encuentra en correspondencia con lo planteado teóricamente por Mendoza (2018), para quien la gestión administrativa se caracteriza por ser sistémica, puesto que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales con base en que se puedan cumplir los procedimientos administrativos, cuyas etapas son planear, organizar, dirigir y controlar.

Estos hallazgos muestran que la población estudiada percibe positivamente la variable uno, pero la variable dos es mejor percibidos por esta misma población, y son ellos quienes tienen contacto más directo e inmediato con los usuarios de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, fundamentalmente con abogados y litigantes.

Por otra parte, el estudio de Paredes (2020) concuerda con los hallados, cuyo resultado evidenció que la variable uno tiene significativa asociación con la segunda variable, cuyo valor $Rho = 0,898$, lo cual corresponde a una asociación positiva fuerte, similar a la encontrada en el estudio presente. Estos hallazgos se fundamentan en las bases teóricas de Rhein (2019), quien expresa que la gestión administrativa es un conglomerado de fases que se realiza a fin de solucionar problemas organizacionales y administrativos, tales como de organización y dirección, para lo cual se debe planificar con anterioridad y diseñar objetivos con

claridad de modo que los procesos se realicen con el menor esfuerzo posible. En esta línea de correspondencias, también los resultados de Rocafuerte (2019) demuestran que debido al valor de correlación arrojó una significancia de 0,003, es entendida como altamente significativa para la asociación de la primera variable con la segunda, de dicha cooperativa de transportes.

En este sentido, es innegable que sendos estudios científicos que tuvieron como variables a las que fueron estudiadas en la investigación, demuestran que, efectivamente, ambas tienen estrecha relación o asociación estadística, además presentan alto grado de significancia, lo que demuestra que están íntimamente ligadas al quehacer de la gestión pública en todas las instancias y niveles de las instituciones del Estado.

Otro estudio similar, con resultados análogos, es el de Daga (2022) quien investigó estas variables en el Ministerio Público en la ciudad de Tacna, obteniendo como resultado valores altos en ambas variables; asimismo, se obtuvo un valor $r = 0,410$ que es un indicador de una asociación directa moderada, altamente significativa. Este resultado evidencia que los comportamientos, tanto de los servidores del Ministerio Público, como de los públicos usuarios, tienen similares resultados o se dirigen coincidentemente cuando se trata de analizar ambas variables; no obstante, la mirada y perspectiva de los públicos externos son más diversificados que los de los públicos internos; es decir, de los propios trabajadores, quienes pueden estar siendo intimidados por sus propias creencias respecto a las valoraciones que pueden hacer hacia sus propios jefes y sobre su centro laboral.

Sin embargo, no todos los estudios concuerdan con los hallados en esta investigación; así tenemos el estudio de Trigo (2021), quien halló que el 67% no está satisfecho, pero tampoco insatisfecho con el servicio, lo que implica que existen diversos aspectos del servicio que aún se deben mejorar; asimismo, un 60% considera regular la gestión administrativa. Se concluye que se presenta una asociación de gran significancia entre una y otra variable estudiada, habiendo obtenido $Rho = 0,821$. No obstante, las diferencias entre ambos estudios, aún se

mantienen altos niveles de correlación estadística entre ambas variables, independientemente del coeficiente de correlación (Pearson y/o Spearman).

Similares resultados se han obtenido trabajando las mismas variables, pero en escenarios diferentes, por ejemplo, en el sector salud, Aliaga et al. (2021) hallaron que es evidente que ambas variables inciden de manera significativa en el parto humanizado. Asimismo, en el sector educación, Bao et al. (2020) encontraron que, efectivamente, se presenta una asociación significativa entre las dos variables tratadas, que perciben los usuarios de dicha escuela. Adicionalmente, en el sector producción de la pesca, Lun Pun (2020) concluyeron que existe incidencia significativa registrada para las dos variables del estudio, en la institución abordada, a partir del punto de vista de los usuarios del puerto chalaco. Finalmente, a nivel de gobiernos locales, Alejandro (2022) descubrió que los hallazgos determinaron asociación significativa alta y positiva (0,736; $p= 0,000$), con lo cual se concluye que la correlación es fuerte y positiva entre las variables investigadas en el gobierno local provincial de Huaylas.

Como se puede apreciar, se verifica que en todos los casos las dos variables se encuentran íntimamente relacionadas, no solo en cuestiones operativas y de sentido común, sino, sobre todo, a nivel de correlaciones estadísticas y científicas, lo que se evidencia en diversos sectores de la actividad gubernamental o estatal, con lo cual queda demostrado que, con matices menores, existe relación directa y significativa entre ambas variables estudiadas.

Respecto al objetivo específico 1, los resultados muestran que la planificación es percibida como buena para el 60% de trabajadores, y regular para el 40%. De otra parte, los resultados inferenciales arrojaron que el valor de correlación con la calidad de servicio es $r= 0,585$, con una significancia de $0,001 < 0,05$), lo que evidencia que existe relación directa y significativa. Se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Siendo así, existen otros trabajos previos similares a este, los cuales arrojaron similitudes; así, se tiene el trabajo de Peña et al. (2022), quienes estudiaron una cooperativa, obteniendo como resultados que las opiniones de los usuarios inciden en que es muy necesario en el proceso comercial los servicios que

atiende esta organización empresarial, mediante las redes sociales, o a través de las plataformas de comunicación que permiten acceder a ellas. Este estudio hace hincapié en la calidad del servicio como premisa básica.

Asimismo, el estudio de Vergaray et al. (2021) muestra que el 40% de los miembros estudiados consideran que la gestión administrativa es regular, pero el 10% percibió que la planeación es excelente; el 6% consideran excelente la organización; asimismo, manifestaron de excelente la organización; el 8% dijo que la dirección es excelente; y finalmente que también es excelente el control (5%). Aunque parezca positivo el resultado, las valoraciones excelentes son muy bajas numéricamente, lo cual evidencia aún mucho trabajo por desarrollar en el campo de la gestión administrativa.

Todo lo antes mencionado tiene sustento teórico en los fundamentos de Cabanillas (2021), quien refiere para que una organización logre sus objetivos se debe considerar ciertos elementos y condiciones, como los procesos, directrices, procedimientos y técnicas administrativas para ejecutar las tareas. Por su parte, González et al. (2020) explican que se trata de las acciones más importantes tendientes a cumplir objetivos establecidos que la institución proyectó.

De acuerdo a los hallazgos logrados para el objetivo específico 2, en los resultados, se obtuvieron que la organización es considerada como buena para el 50% y regular para el otro 50%; asimismo, a nivel del coeficiente de correlación, con la calidad de servicio, el valor es $r = 0,603$, con una significancia de $0,001 < 0,05$), lo que demuestra que existe relación directa y significativa, lo que se interpreta que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Estos resultados están en correlación con los de Espinoza (2019), quien, al estudiar una institución del rubro hotelero, descubrió que los procesos de gestión son necesarios para el buen funcionamiento de las operaciones de trabajo en curso y la satisfacción general del cliente. Lo que quiere decir que, si los procesos de organización funcionan adecuadamente, se alcanzará buenos niveles de satisfacción de los clientes, y en el caso del Ministerio Público, de los usuarios.

El hecho que las acciones de organización en una institución, cualquiera sea su naturaleza, incide directamente en la calidad del servicio, está fundamentado en los postulados de Jara et al. (2018), cuando precisan que organizar es gestionar el accionar de las tareas indispensables para lograr las metas, en la que se indican las facultades y responsabilidades otorgadas a cada responsable para su respectiva ejecución. En ese sentido, Peña (2018) lo complementa como una función que consiste en la asignación de tareas a los equipos de una organización, a quienes se le debe asignar los recursos indispensables, lo define como actividades en función de jerarquías donde los fines y metas deben alcanzarse haciendo uso de la eficiencia y la eficacia, añadiendo a eso la velocidad de las acciones, eficaz, eficiente, productivo y competitivo.

Respecto al objetivo específico 3, en los resultados se hallaron que la dirección es considerada como buena para el 50% y regular para el otro 50%. De otra parte, a nivel inferencial, los resultados arrojaron para la relación con la calidad de servicio, que el valor es $r = 0,603$, con una significancia de $0,001 < 0,05$), lo que demuestra la existencia de relación directa y significativa, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Estos resultados son contrarios a los de Riffo (2019), quien al estudiar una institución educativa halló que muchos profesores de la enseñanza básica lograron desarrollar habilidades gerenciales, lo que corresponde aproximadamente 70% del universo estudiado, siendo que el 85% de los profesores manifiestan que existe buena calidad en la gestión, por lo que el estudio concluye que se verifica una buena gestión y calidad en las actividades en las escuelas seleccionadas. Sin embargo, existe cierto sesgo, toda vez que la metodología empleada fue entrevistar a los docentes que participaron de un taller de gestión administrativa, y, evidentemente, su apreciación siempre tenderá a lo positivo.

El hallazgo obtenido se fundamenta teóricamente en los planteamientos de Alejandro, (2022), quien sostiene que la dirección se lleva a cabo con la ayuda de una correcta interacción, estímulo, supervisión y decir oportunamente que conlleve conseguir con efectividad las metas. Asimismo, para Trigos (2021), la

dirección es fundamental porque en esta etapa es posible lograr motivación al personal, procediendo a emplear oportunamente más comunicación para unir lazos fraternos. Lo que se establezca en las etapas de planificación y organización se lleva a cabo a través de un proceso permanente. Se crea un excelente ambiente de trabajo entre socios y supervisores. Se asumen decisiones con el fin de conseguir lo importante para el negocio cuando se aplica el control más adelante.

Como se aprecia, existe coherencia entre la dirección y la calidad de servicio, pues la calidad se manifestará directamente proporcional a la dirección; es decir, a las acciones concretas de ejecutar tareas y funciones dentro de las organizaciones; por tanto, es una de las dimensiones más importantes, pues es la que evidencia un contacto más cercano con el público usuario.

Finalmente, respecto al objetivo específico 4, los resultados obtenidos muestran que el control se percibe como bueno para el 63,3% y como regular para el 36,7%; asimismo, para la relación con la calidad de servicio, el valor de correlación es $r = 0,793$, con una significancia de $0,001 < 0,05$, lo que evidencia que existe relación directa y significativa; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Estos resultados coinciden con lo analizado por Espinoza (2019), quien, en su investigación en el sector turístico, halló que es positiva la aceptación por parte de los clientes, existiendo la posibilidad de que su fidelidad sea alta; lo que significa que la calidad de servicio fue percibida mejor que la gestión administrativa, similar al caso del estudio en curso, el cual arrojó mejores valores de la calidad de servicio que en el control administrativo. También se alinea a esta postura los postulados de Días et al. (2019), quienes indican que controlar permite identificar deficiencias en la planificación, organización y dirección, y es posible determinar acciones de corrección, evaluando ciertas variaciones, que podrían encontrar alternativas de solución que permitan minimizar costos y ahorrar tiempo que evite más errores. Se presentan tres momentos en el control: inicial, simultáneo y posterior.

Asimismo, se fundamentan en lo que menciona Fontalvo et al.(2020), quienes encuentran que el modelo servqual, que mide la calidad del servicio, se basa en la confiabilidad, significando que se debe cumplir lo que se promete a un cliente o usuario, en tanto que la capacidad de respuesta significa las ganas de contribuir con el cliente que requiere un servicio con eficiencia; la seguridad se refiere a la sensibilidad de escucha lo que el usuario necesita y que busca transmitir confianza, finalmente la empatía se refiere a que el cliente sea atendido por el colaborador como si éste fuera el mismo cliente.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, 2023, cuyo valor de correlaciones $r = 0,739$ con una alta significancia de $0,000 < 0,05$).

Segunda: Existe relación significativa entre la planificación con la calidad de servicio, cuyo valor de correlación es $r = 0,585$ con una alta significancia de $0,001 < 0,05$).

Tercera: Existe relación significativa entre la organización con la calidad de servicio, cuyo valor de correlación es $r = 0,603$ con una alta significancia de $0,001 < 0,05$).

Cuarta: Existe relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio, cuyo valor de correlación es $r = 0,603$ con una alta significancia de $0,001 < 0,05$).

Quinta: Existe relación significativa entre el control con la calidad de servicio, cuyo valor de correlación es $r = 0,793$ con una alta significancia de $0,001 < 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A fin de conocer con mayor precisión la gestión administrativa del despacho fiscal de la Fiscalía Superior de Familia de Áncash, se recomienda, con base a los resultados hallados en la presente investigación, se tome en cuenta como línea de base y se lleve a cabo otra investigación priorizando las dimensiones de la gestión administrativa, pero correlacionándola con otra variable de gestión, como puede ser, productividad, desempeño, entre otras, las que coadyuvarán a conocer resultados más precisos de la gestión administrativa en la Fiscalía Superior antes mencionada. En el mismo sentido, se puede plantear una investigación complementaria para conocer los niveles de la calidad del servicio, considerando como población de estudio a los usuarios, quienes pueden aportar de manera más directa la percepción sobre la calidad de servicio.

Segunda: Se sugiere que la planificación que se realiza en la entidad estudiada, se efectúe de forma participativa del personal fiscal y administrativo, para el cumplimiento de las metas propuestas, como la atención oportuna de casos.

Tercera: Respecto a la organización, se recomienda que en la entidad se proponga una forma de trabajo coordinado con el personal administrativo y fiscal para el cumplimiento de plazos y acciones de investigación fiscal.

Cuarta: Se recomienda a la jefatura del despacho superior que la dirección, pueda ser delegada a los fiscales adjuntos superiores, provinciales o adjuntos provinciales que se encuentran laborando en esta fiscalía, a fin de descentralizar las responsabilidades del desempeño y avance de carpetas, en aras de consolidar un mejor trabajo, y por consiguiente una mejor calidad de servicio.

Quinta: Se recomienda que la dirección del despacho fiscal realice con mayor continuidad acciones de control concurrente del trabajo de los colaboradores, a efectos de reducir o minimizar los errores en el avance de la investigación de los casos, lo cual conllevará a un mejor índice de estándares de calidad de servicio a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alejandro, W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99196/Alejandro_RWR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Armijo, V. y Rivadeneira, J. (2021). *Diseño De Modelo De Planeación Estratégica*. [Tesis de grado. Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54455>.
- Bakhtiar, B., Muhammad, Z., Anshar, K., & Wahyuni, F. (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 1003, 12-54.
[file:///C:/Users/HP/Downloads/Bakhtiar_2020_IOP_Conf._Ser._Mater._Sci._Eng._1003_012054%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Bakhtiar_2020_IOP_Conf._Ser._Mater._Sci._Eng._1003_012054%20(1).pdf)
- Balcazar, A. M. (2019). Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E Nuestra Señora del Carmen Tabio - Cundinamarca. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 73, 13-32.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/337317/2079256>
- Bao, C., Marcelo, M., M., G., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*. 6(2), 104-114.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals Of Quality Of Service, The SERVQUAL Model. *Dialnet Empresarial*, 13(2), 11-15. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
- Cabanillas, F. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57846/Cabani%20SF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Cárdenas, A. (20 de junio de 2020). *¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión?*. Obtenido de El Comercio.
https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645
- Casemeiro, G. (2020). *La calidad de servicios públicos*. AL-ta Argentina. Doi: Secretaria General de la Gobernación de Salta.
https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- CEPAL. (2022). *Panorama de gestión pública en América Latina y el Caribe*. Cepal- Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- Cepeda, J., y Cifuentes, W. (2019). Quality Management System in the Public Sector. A literary review. *PODIUM*, 36, 35-54. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/261>
- Chanamé, C. (2021). Cuatro deficiencias de la Gestión Pública en el Perú que se deben resolver.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>

- Chen, J. (2020). An integrated fuzzy MICMAC with a revised IPA approach to explore servicequality improvemen. *Total Quality Management and Business Excellence*. 31, 13-15.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2018.1488586?scroll=top&needAccess=true&role=tab&aria-labelledby=full-article>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Da Silva, D. (21 de setiembre de 2020). *Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>
- Daga, R. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia por el Covid19, año 2020*. [Tesis de posgrado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4495/208_2022_daga_palacios_rh_fcje_segunda_especialidad_gestion_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Días, C., Ferreira, A., & Pereira, A. (2019). *Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers*. *Ebsco*, 28(2), 49-58.
<https://archives.rpd-online.com/article/download/v28-n2-dias-ferreira-pereira-et al/2221-13457-1-PB.pdf>
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>

- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De laHoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Rev. Información técnica*. 31(4), 27-34.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- Gaffar, A., Pervin, R., & M., S. (2018). Understanding the Service Quality and Custome Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Uin o tytructural Equatió n Model. *Global Business Review*. 22(3), 1-16.
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0972150918795551>
- Ganga, F. A., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1), 14-24.
<https://juniperpublishers.com/asm/pdf/ASM.MS.ID.555629.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdozoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Uniersidad y Sociedad*, 32-3.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*. 28(5), 15-22.
- Hernández, M., Cantín, S., López, N. y Rodríguez, M. (2014). *Métodos de Investigación*. Universidad Autónoma de

Madrid.<https://docplayer.es/2983730-Estudio-de-encuestas-marta-alelu-hernandez-sandra-cantin-garcia.html>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación. (7ª ed)*. Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/41246668/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_
- Hill, M (2022). La importancia de la Gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Revista de Ciencias sociales y humanidades*. Volumen 24, N°. 2, pp 244-261.
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/3011/2682>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad del servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*. 8(1), 425-437.
Perú<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. 18(18), 396-401.
https://www.researchgate.net/publication/348949773_Service_Quality_Analysis_of_Banks_in_Rajasthan_Post_Financial_Inclusion_Program
- Lara, J. C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal- Canton Manta. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*. 8(2), 144-157.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*. 17(1), 09-26.
<https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>

- Maguiña, N. M. (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa 01,2018*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%C3%B1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnología Ipha*.
2(1).<http://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Mendoza, A. A. (2018). *Gestión Administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Ecuador*. [Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Oyarzún, C., & Cornejo, R. (2020). Trabajo docente y nueva gestión pública en Chile: Una revisión de la evidencia. *Revista Científica. Brasil: Educação & Sociedade*. 41, 1-24.
<https://www.scielo.br/j/es/a/pdt8v87KQng8HPYrdXrbBkR/abstract/?lang=es>
- Pacori, J. (7 de enero de 2023). *La gestión de reclamos en la administración pública*.
<https://lpderecho.pe/gestion-reclamos-administracion-publica/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
<https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

- PCM. (18 de octubre de 2022). *Ley Marco de la modernización de la gestión pública*.
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*. 6(1), 121-131. Ecuador.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>
- Pérez, W., Colcha, R., Serrano, J., & Moreno, M. (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations. *Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico*. 7(2), 1077-1088.
[file:///C:/Users/overapinto/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYCalidadDeServicioDeAcuerdoAL-8354894%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/overapinto/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYCalidadDeServicioDeAcuerdoAL-8354894%20(2).pdf)
- Rhein, V. (2019). The Internal Control of Public Administration and the Configuration of the Contemporary State. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 5, 51-95.
<https://www.redalyc.org/journal/6002/600263495010/html/>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4, 153-172. Chile.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
<https://www.marcialpons.es/libros/administracion/9786073243377/>
- Rocafuerte, A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017*. [Tesis de maestría. Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4652/1/UPSE-TAE-2019-0004.pdf>

- Sampaio, A., y Romero, A. (2017). Model and procedure for quality management in small Brazilian municipalities. *Ingeniería industrial*, (38) (1), 93-105.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397009.pdf>
- Shulca, B. D. (2021). *Gestión Administrativa y el Desarrollo Organizacional en la JURECH-Período 2019-2021*. [Tesis de grado. Universidad Nacional del Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%c3%a9pez%2c%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%c3%b3n%20Administra%20Y%20EI%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021..pdf>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). Gestion Administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*. 8(1), 280-294.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez-López, R., & Palomino, G. (2023). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*, 1184-1197.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Tobías, M., Fuentes, J., Feriche, I., & Alvarez, F. (2020). A quality evaluation in higher distance education services: servqual scale and factorial análisis. *Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(2), 304-357.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/eticanet/article/view/16144/14092>
- Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. [Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2c%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. (3ª. ed.)*. San Marcos.
http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en America Latina. *Revista Venezolana de Gerencia, 24(86)*, 325-339.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/html/>
- Vera, R. M., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Revista Científica Multidisciplinar, 6(3)*, 367-385.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3258>
- Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., & León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas, 22(22)*, 046 -058.
<https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102/198>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: Cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior, 18(27)*, 96-99.
<https://revistavipi.uapa.edu.do/index.php/edusup/article/view/190/pdf>

ANEXOS.

Anexo 1.

Operacionalización de variables

Variable 01: Gestión administrativa.

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|-------------------------------|---|---|---------------|-------------------------------|----------|--|
| Gestión administrativa | Se caracteriza por ser sistémica, puesto que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales en base a que se puedan cumplir los procedimientos administrativos en forma eficaz y eficiente, cuyas etapas son: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza (2018)) | La gestión administrativa se medirá por sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control, con el apoyo de un cuestionario tipo Likert que establecerá tres niveles: buena, regular y mala. | Planificación | Planeación estratégica | 1,2 | Buena: 65-96 Regular: 33-64 Mala: 00-32 |
| | | | Organización | Establecer áreas de desempeño | 3,4 | |
| | | | | Establecer las metas | 5,6 | |
| | | | Dirección | Perfil del puesto | 7,8,9 | |
| | | | | Manual de organización | 10,11,12 | |
| | | | Control | Inducir | 13,14 | |
| | | | | Supervisar | 15,16 | |
| | | | | Motivar | 17,18 | |
| | | | | Coordinación | 19,20 | |
| | | | | Monitoreo y seguimiento | 21,22 | |
| | Inventarios | 23,24 | | | | |

Variable 02: Calidad de servicio.

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|----------------------------------|--|---|------------------------|--------------------------|-------|---|
| Calidad de servicio | La calidad se construye en la mente de los consumidores de un servicio en base al conocimiento de las necesidades de los clientes y se vincula con la satisfacción al cliente (Khanduri 2021). | La calidad de servicio se medirá por sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, con el apoyo del cuestionario SERVQUAL que establecerá tres niveles de calidad: buena, regular y mala. | Elementos tangibles | Ubicación de acceso | 1 | Buena: 68-100 Regular: 34-67 Mala: 00-33 |
| | | | | Información al usuario | 2 | |
| | | | | Zona de recepción | 3,4 | |
| | | | Fiabilidad | Material informativo | 5 | |
| | | | | Innovación de equipos | 6,7 | |
| | | | | Capacitación de personal | 8 | |
| | | | Capacidad de respuesta | Atención rápida | 9,10 | |
| | | | | Cortesía | 11,12 | |
| | | | | Amabilidad | 13,14 | |
| | | | Seguridad | Compromiso | 15 | |
| | | | | Información | 16,17 | |
| | | | | Confianza | 18,19 | |
| Precisión de respuesta | 20 | | | | | |
| Capacidad de atención al usuario | 21,22 | | | | | |
| Empatía | Comprensión | 23 | | | | |
| | Paciencia | 24,25 | | | | |

Anexo 2

Matriz de consistencia.

| TÍTULO:Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023 | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------|--------------------|---|--------------|----------------|
| AUTOR:Huerta León, Vaneza | | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | |
| <p>General: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023?</p> <p>Específicos: a)¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicio?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicio?</p> | <p>General Establecer la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.</p> <p>Específicos: a) Determinar la relación de la planificación con la calidad de servicio. b) Determinar la relación de la organización con la calidad de servicio. c) Determinar la relación de la dirección con la calidad de servicio. d) Determinar la relación del control con la calidad de servicio.</p> | <p>General: Existe relación significativa entre gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.</p> <p>Específicas: a) Existe relación significativa entre planificación con la calidad de servicio. b) Existe relación significativa entre la organización con la calidad de servicio. c) Existe relación significativa entre la dirección con la calidad de servicio. d) Existe relación significativa entre el control con la calidad de servicio.</p> | Variable - 1: Gestión administrativa | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | | |
| | | | Planificación | Planeación estratégica | 1,2 | Buena: 65-96 Regular: 33-64 Mala: 00-32 | | |
| | | | | Establecer áreas de desempeño | 3,4 | | | |
| | | | | Establecer las metas | 5,6 | | | |
| | | | Organización | Perfil del puesto | 7,8,9 | | | |
| | | | | Manual de organización | 10,11,12 | | | |
| | | | Dirección | Inducir | 13,14 | | | |
| | | | | Supervisar | 15,16 | | | |
| | | | | Motivar | 17,18 | | | |
| | | | Control | Coordinación | 19,20 | | | |
| | | | | Monitoreo y seguimiento | 21,22 | | | |
| | | | | Inventarios | 23,24 | | | |
| | | | Variable - 2: Calidad de servicio | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles |
| | | | Elementos tangibles | Ubicación de acceso | 1 | Buena: 68-100 Regular: 34-67 Mala: 00-33 | | |
| | | | | Información al usuario | 2 | | | |
| | | | | Zona de recepción | 3,4 | | | |
| | | | | Material informativo | 5 | | | |
| | | | Fiabilidad | Innovación de equipos | 6,7 | | | |
| | | | | Capacitación de personal | 8 | | | |
| | | | | Atención rápida | 9,10 | | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Cortesía | 11,12 | | | |
| | | | | Amabilidad | 13,14 | | | |
| Compromiso | 15 | | | | | | | |
| Seguridad | Información | 16,17 | | | | | | |
| | Confianza | 18,19 | | | | | | |
| | Precisión de respuesta | 20 | | | | | | |
| Empatía | Capacidad de atención al usuario | 21,22 | | | | | | |
| | Comprensión | 23 | | | | | | |
| | Paciencia | 24,25 | | | | | | |

Metodología

| TIPO Y DISEÑO | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA POR UTILIZAR |
|--|--|--|--|
| <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental – Descriptivo correlacional</p> | <p>Población:30 trabajadores</p> <p>Tamaño de muestra:30 trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico del tipo intencional</p> | <p>Técnicas:Para ambas variables se utilizará la encuesta</p> <p>Instrumentos:Para ambas variables se utilizarán los cuestionarios</p> | <p>Descriptiva: Para el análisis descriptivo, se utilizarán las tablas de contingencia para el análisis y medición de las dos variables, también gráficos de barras agrupadas.</p> <p>Inferencial: Para el análisis inferencial y contrastar las hipótesis se empleará el coeficiente de correlación (Pearson o spearman), según la prueba de normalización de datos, y el Chi cuadrado.</p> |

Anexo 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Cuestionario aplicado al personal fiscal y administrativo de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash.

Objetivo: Establecer la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.

Instrucciones

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente la gestión administrativa dentro de la institución. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| Nº | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Dimensión: Planificación | | | | | |
| 1 | Considera que los funcionarios son estratégicos al momento de planificar. | | | | | |
| 2 | Los funcionarios cumplen adecuadamente con los protocolos de planificación en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 3 | Los funcionarios establecen áreas de desempeño en los procesos de investigación y diversas actividades. | | | | | |
| 4 | Se aplica la planificación estratégica según las áreas de desempeño, especialmente en procesos de investigación. | | | | | |
| 5 | Es objetivo el establecimiento de metas en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 6 | Están claramente definidas las metas de equipo en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| | Dimensión: Organización | | | | | |
| 7 | El Ministerio Público cuenta con un proceso de selección y contrato de personal en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8 | En la Fiscalía Superior de Familia se respeta estrictamente el perfil del puesto para cada trabajador. | | | | | |
| 9 | Los trabajadores de la Fiscalía Superior de Familia trabajan de acuerdo con el perfil profesional que cumplen. | | | | | |
| 10 | Los funcionarios de los despachos distribuyen al personal de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones. | | | | | |
| 11 | Recibe información básica para realizar sus labores correspondientes, según el MOF en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 12 | A cada trabajador se le asigna una función de acuerdo con el MOF y su perfil profesional. | | | | | |
| Dimensión: Dirección | | | | | | |
| 13 | Se realiza alguna inducción de su labor al integrarse al despacho por parte de los jefes. | | | | | |
| 14 | La inducción a cargo de los funcionarios al trabajador es el adecuado. | | | | | |
| 15 | Los funcionarios realizan supervisión constructiva a los trabajadores de su área. | | | | | |
| 16 | La supervisión se realiza con retroalimentación para realizar un trabajo eficiente. | | | | | |
| 17 | Los funcionarios lo motivan a los trabajadores para estudiar y mejorar su nivel profesional y académico. | | | | | |
| 18 | Existe una política de incentivos y reconocimientos que lo motivan a trabajar. | | | | | |
| Dimensión: Control | | | | | | |
| 19 | Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente. | | | | | |
| 20 | Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores. | | | | | |
| 21 | Se emplean estrategias de monitoreo anticipadas a los problemas en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 22 | Se emplean estrategias de seguimiento a los problemas en la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 23 | Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |
| 24 | Realizan inventarios del acervo documentario de la Fiscalía Superior de Familia. | | | | | |

¡Gracias por su tiempo!

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Cuestionario aplicado al personal fiscal y administrativo de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash.

Objetivo: Establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.

Instrucciones

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente la calidad de servicio dentro de la institución. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

| | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| Nº | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
|----|--|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| | | 0 Totalmente en desacuerdo | 1 En desacuerdo | 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 De acuerdo | 4 Totalmente de acuerdo |
| | Dimensión: Elementos tangibles | | | | | |
| 1 | Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta al usuario. | | | | | |
| 2 | La información al usuario está acorde a sus solicitudes. | | | | | |
| 3 | Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna. | | | | | |
| 4 | El estado de zona de recepción (mesa de partes) que le brinda la institución, le parecen adecuada. | | | | | |
| 5 | Es considerada su opinión, para la mejora de la atención al usuario. | | | | | |
| | Dimensión: Confiabilidad | | | | | |
| 6 | Considera que la institución realiza innovación de equipos. | | | | | |
| 7 | La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas. | | | | | |
| 8 | Considera importante la capacitación al personal. | | | | | |
| 9 | La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Los problemas le son resueltos, con una atención rápida y estratégica. | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 11 | Considera la amabilidad como parte de un buen servicio. | | | | | |
| 12 | Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición. | | | | | |
| 13 | El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda. | | | | | |
| 14 | Percibe el compromiso del personal con la institución. | | | | | |
| 15 | Se debe recompensar la amabilidad del servidor. | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 16 | El usuario está satisfecho con la información que le brinda el personal. | | | | | |
| 17 | La institución debería actualizar la información requerida constantemente. | | | | | |
| 18 | Existe precisión de respuesta por parte de la institución. | | | | | |
| 19 | La información brindada resuelve las interrogantes del usuario. | | | | | |
| 20 | Existe confianza en el servicio que presta la institución. | | | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | | | |
| 21 | Al hablar de comprensión por el servidor, el usuario se siente bien. | | | | | |
| 22 | Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto. | | | | | |
| 23 | Cree que el servidor manifiesta capacidad de entender al usuario. | | | | | |
| 24 | Se mantiene una buena comprensión entre el servidor y el usuario. | | | | | |
| 25 | Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad. | | | | | |

¡Gracias por su tiempo!



Anexo 4

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023.

Investigadora: Huerta León, Vaneza.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en un despacho fiscal superior de Ancash, 2023”, cuyo objetivo es establecer la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023. Esta investigación desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución. Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash.

Impacto del Problema de la investigación:

Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución Ministerio Público, que se encuentra físicamente ubicado en la ciudad de Huaraz, en el Jirón Simón Bolívar N° 784.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Indicaciones:

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Huerta León, Vaneza, email: vanezahuertaleon1981@gmail.com, y Docente asesor (Ruiz Villavicencio, Giovana Edith).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

- Obligatorio a partir de los 18 años.

Anexo 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): **Magister, Giovana Ruiz Villavicencio**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

FIRMA:

Vaneza Huerta Leon

DNI: 41487342

newstreamer: streamer.exe - Arch
El archivo o directorio \fghjk está dañado y
Fuerza el programa Chbrck

1. Datos generales del Juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Giovana Ruiz Villavicencio |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () |
| | Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente metodólogo |
| Institución donde labora: | Universidad Cesar Vallejo |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años (x) |
| | Más de 5 años () |
| Experiencia en Investigación Psicométrica : (si corresponde) | Metodología de la Investigación Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de la variable 1. Gestión administrativa y de la variable 2. Calidad de servicio).

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Autor (a): | Vaneza Huerta Leon |
| Objetivo: | Registrar y recolectar los datos de los funcionarios y servidores de la Fiscalía Superior de Familia sobre gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Administración: | Individual |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Fiscalía Superior de Familia de Ancash |
| Dimensiones | Planificación, organización, dirección, control, elementos tangibles; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. |
| Confiabilidad | 0,973 de la variable 1. Gestión administrativa 0,942 de la variable 2. Calidad de servicio |
| Escala | Liker -Servqual, Ordinal |
| Niveles o rango | Alta, media, baja |
| Cantidad ítems | 49 |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa y calidad de servicio en la fiscalía Superior de Familia de Ancash, elaborado por Vaneza Huerta León el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|-------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio. | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Bajo nivel | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1: No cumple con el criterio

2: Bajo Nivel

3: Moderado nivel

4: Alto nivel

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la Variable

Consiste en el proceso que se caracteriza por ser sistémica, toda vez que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales en base a que se puedan cumplir los procedimientos administrativos en forma eficaz y eficiente, cuyas etapas son: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza, 2018).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Proceso que permite la organización de una entidad a fin de lograr el objetivo a futuro en aras de mejorar el servicio. (Mendoza, 2018).



| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Planeación estratégica | Considera que los funcionarios son estratégicos al momento de planificar. | 3 | 3 | 3 | |
| | Los funcionarios cumplen adecuadamente con los protocolos de planificación en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer áreas de desempeño | Los funcionarios establecen áreas de desempeño en los procesos de investigación y diversas actividades. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se aplica la planificación estratégica según las áreas de desempeño, especialmente en procesos de investigación. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer las metas | Es objetivo el establecimiento de metas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Están claramente definidas las metas de equipo en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión

Constituyen los niveles jerárquicos que debe existir para el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Perfil del puesto | El Ministerio Público cuenta con un proceso de selección y contrato de personal en la Fiscalía Superior de Familia. | 3 | 4 | 4 | |
| | En la Fiscalía Superior de Familia se respeta estrictamente el perfil del puesto para cada trabajador. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los trabajadores de la Fiscalía Superior de Familia trabajan de acuerdo con el perfil profesional que cumplen. | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de organización | Los funcionarios de los despachos distribuyen al personal de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibe información básica para realizar sus labores correspondientes, según el MOF en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | A cada trabajador se le asigna una función de acuerdo con el MOF y su perfil profesional. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión

Es el liderazgo institucional para implementar estrategias frente a los problemas identificados en la gestión y buscar soluciones. (Mendoza, 2018).



| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Inducir | Se realiza alguna inducción de su labor al integrarse al despacho por parte de los jefes. | 4 | 4 | 4 | |
| | La inducción a | | | | |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|
| | cargo de los funcionarios es el adecuado. | 4 | 4 | 4 | |
| Supervisar | Los funcionarios realizan supervisión constructiva a los trabajadores de su área. | 4 | 4 | 4 | |
| | La supervisión se realiza retroalimentación para realizar un trabajo eficiente. | 4 | 4 | 4 | |
| Motivar | Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional y académico. | 4 | 4 | 4 | |
| | Existe una política de incentivos y reconocimientos que lo motivan a trabajar. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión

Fase final del proceso que permite evaluar las acciones realizadas en las etapas anteriores, y a lo largo del todo el proceso desde la planificación, lo que va a permitir la toma de decisiones acertadas y la adopción de medidas. (Mendoza, 2018).



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Coordinación | Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores. | 4 | 4 | 4 | |
| Monitoreo y seguimiento | Se emplean estrategias de monitoreo anticipadas a los problemas en la | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|--|
| | Fiscalía Superior de Familia. | | | | |
| | Se emplean estrategias de seguimiento a los problemas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Inventarios | Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Realizan inventarios del acervo documentario de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

Instrumento de la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable.

La calidad se construye en la mente de los consumidores de un servicio en base al conocimiento de las necesidades de los clientes y se vincula con la satisfacción al cliente (Khanduri 2021).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aspectos clave, tal es el caso del equipamiento con que se cuenta, la propia infraestructura del local o establecimiento, recursos y materiales disponibles para atender y servir con calidad, teniendo en cuenta las preferencias del usuario (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Ubicación de acceso | Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta. | 4 | 4 | 4 | |
| Información al usuario | La información al usuario está acorde a sus solicitudes. | 4 | 4 | 4 | |
| Material informativo | Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna. | 4 | 4 | 4 | |
| | Es considerada su opinión en mejora del material informativo. | 4 | 4 | 4 | |
| Zona de recepción | El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la puntualidad, la manera adecuada para llevar a cabo el servicio a tiempo; es decir, seguir las promesas de la organización, significa que es una organización responsable. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Innovación de equipos | Considera que la institución realiza innovación de equipos. | 4 | 4 | 4 | |
| | La innovación | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|--|
| | de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de personal | Considera importante la capacitación al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Atención rápida | La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los problemas le son resueltos, con una atención rápida. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Consiste en ayudar rápidamente a los usuarios ante posibles inconvenientes y brindarles comodidades para que se sientan satisfacción con el servicio. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Cortesía | Considera la amabilidad como parte de un buen servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición. | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda. | 4 | 4 | 4 | |
| | Percibe el compromiso del personal con la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Amabilidad | Se debe recompensar la amabilidad del servidor. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Consiste en generar altos índices de percepción de los usuarios en cuanto a su evaluación de posibles riesgos, donde se analiza mediante expectativas alcanzadas y resultados finales.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Información | El usuario está satisfecho con la información que le brinda el personal. | 4 | 4 | 4 | |
| | La institución debería actualizar la información requerida constantemente. | 4 | 4 | 4 | |
| Precisión de respuesta | Existe precisión de respuesta por parte de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | La información brindada resuelve las interrogantes del usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza | Existe confianza en el servicio que presta la institución. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Es una cualidad que todo integrante de la organización debe tener, consistente en entender lo que el usuario requiere y necesita. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Comprensión | Al hablar de comprensión por el servidor, el usuario se siente bien. | 4 | 4 | 4 | |
| Paciencia | Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Cree que el servidor manifiesta capacidad de | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| | entender al usuario. | | | | |
| Comprensión | Se mantiene una buena comprensión entre el servidor y el usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad. | 4 | 4 | 4 | |



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): **Magister, Rimel Alex Muñoz Gomez**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

FIRMA:

Vaneza Huerta Leon

DNI: 41487342

1. Datos generales del Juez

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|
| Nombre del juez: | Rimmel Alex Muñoz Gómez | | |
| Grado profesional: | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor | <input type="checkbox"/> |
| Área de formación académica: | Clínica | <input type="checkbox"/> | Social <input type="checkbox"/> |
| | Educativa | <input type="checkbox"/> | Organizacional <input checked="" type="checkbox"/> |
| Áreas de experiencia profesional: | Municipalidad Ministerio Público | | |
| Institución donde labora: | Ministerio Público | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años | <input type="checkbox"/> | |
| | Más de 5 años | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica : (si corresponde) | | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de la variable 1. Gestión administrativa y de la variable 2. Calidad de servicio).

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Autor (a): | Vaneza Huerta Leon |
| Objetivo: | Registrar y recolectar los datos de los funcionarios y servidores de la Fiscalía Superior de Familia sobre gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Administración: | Individual |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Fiscalía Superior de Familia de Ancash |
| Dimensiones | Planificación, organización, dirección, control, elementos tangibles; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. |
| Confiabilidad | 0,973 de la variable 1. Gestión administrativa 0,942 de la variable 2. Calidad de servicio |
| Escala | Liker-Servqual, Ordinal |
| Niveles o rango | Alta, media, baja |
| Cantidad ítems | 49 |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa y calidad de servicio en la fiscalía Superior de Familia de Ancash, elaborado por Vaneza Huerta León el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Bajo nivel | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Alto nivel. | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

- 1: Alto nivel
- 2: Moderado nivel
- 3: Bajo Nivel
- 4: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la Variable

Consiste en el proceso que se caracteriza por ser sistémica, toda vez que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales en base a que se puedan cumplir los procedimientos administrativos en forma eficaz y eficiente, cuyas etapas son: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza, 2018).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Proceso que permite la organización de una entidad a fin de lograr el objetivo a futuro en aras de mejorar el servicio. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Planeación estratégica | Considera que los funcionarios son estratégicos al momento de planificar. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los funcionarios cumplen adecuadamente con los protocolos de planificación en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer áreas de desempeño | Los funcionarios establecen áreas de desempeño en los procesos de investigación y diversas actividades. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se aplica la planificación estratégica según las áreas de desempeño, especialmente en procesos de investigación. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer las metas | Es objetivo el establecimiento de metas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Están claramente definidas las metas de equipo en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión

Constituyen los niveles jerárquicos que debe existir para el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Perfil del puesto | El Ministerio Público cuenta con un proceso de selección y contrato de personal en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | En la Fiscalía Superior de Familia se respeta estrictamente el perfil del puesto para cada trabajador. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los trabajadores de la Fiscalía Superior de Familia trabajan de acuerdo con el perfil profesional que cumplen. | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de organización | Los funcionarios de los despachos distribuyen al personal de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibe información básica para realizar sus labores correspondientes, según el MOF en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | A cada trabajador se le asigna una función de acuerdo con el MOF y su perfil profesional. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión

Es el liderazgo institucional para implementar estrategias frente a los problemas identificados en la gestión y buscar soluciones. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Inducir | Se realiza alguna inducción de su labor al integrarse al despacho por parte de los jefes. | 4 | 4 | 4 | |
| | La inducción a | | | | |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|
| | cargo de los funcionarios es el adecuado. | 4 | 4 | 4 | |
| Supervisar | Los funcionarios realizan supervisión constructiva a los trabajadores de su área. | 4 | 4 | 4 | |
| | La supervisión se realiza retroalimentación para realizar un trabajo eficiente. | 4 | 4 | 4 | |
| Motivar | Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional y académico. | 4 | 4 | 4 | |
| | Existe una política de incentivos y reconocimientos que lo motivan a trabajar. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Control

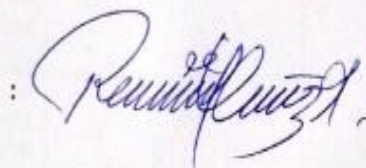
Definición de la dimensión

Fase final del proceso que permite evaluar las acciones realizadas en las etapas anteriores, y a lo largo del todo el proceso desde la planificación, lo que va a permitir la toma de decisiones acertadas y la adopción de medidas. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Coordinación | Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores. | 4 | 4 | 4 | |
| Monitoreo y seguimiento | Se emplean estrategias de monitoreo anticipadas a los problemas en la | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|--|
| | Fiscalía Superior de Familia. | | | | |
| | Se emplean estrategias de seguimiento a los problemas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Inventarios | Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Realizan inventarios del acervo documentario de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |

NOMBRE Y APELLIDO : Rimmel Alex Muñoz Gómez

FIRMA : 

Instrumento de la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable.

La calidad se construye en la mente de los consumidores de un servicio en base al conocimiento de las necesidades de los clientes y se vincula con la satisfacción al cliente (Khanduri 2021).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aspectos clave, tal es el caso del equipamiento con que se cuenta, la propia infraestructura del local o establecimiento, recursos y materiales disponibles para atender y servir con calidad, teniendo en cuenta las preferencias del usuario (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Ubicación de acceso | Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta. | 4 | 4 | 4 | |
| Información al usuario | La información al usuario está acorde a sus solicitudes. | 4 | 4 | 4 | |
| Material informativo | Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna. | 4 | 4 | 4 | |
| | Es considerada su opinión en mejora del material informativo. | 4 | 4 | 4 | |
| Zona de recepción | El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la puntualidad, la manera adecuada para llevar a cabo el servicio a tiempo; es decir, seguir las promesas de la organización, significa que es una organización responsable. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Innovación de equipos | Considera que la institución realiza innovación de equipos. | 4 | 4 | 4 | |
| | La innovación | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|--|
| | de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de personal | Considera importante la capacitación al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Atención rápida | La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los problemas le son resueltos, con una atención rápida. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Consiste en ayudar rápidamente a los usuarios ante posibles inconvenientes y brindarles comodidades para que se sientan satisfacción con el servicio. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Cortesía | Considera la amabilidad como parte de un buen servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición. | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda. | 4 | 4 | 4 | |
| | Percibe el compromiso del personal con la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Amabilidad | Se debe recompensar la amabilidad del servidor. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Consiste en generar altos índices de percepción de los usuarios en cuanto a su evaluación de posibles riesgos, donde se analiza mediante expectativas alcanzadas y resultados finales.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Información | El usuario está satisfecho con la información que le brinda el personal. | 4 | 4 | 4 | |
| | La institución debería actualizar la información requerida constantemente. | 4 | 4 | 4 | |
| Precisión de respuesta | Existe precisión de respuesta por parte de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | La información brindada resuelve las interrogantes del usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza | Existe confianza en el servicio que presta la institución. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 5: Empatía


Definición de la dimensión:

Es una cualidad que todo integrante de la organización debe tener, consistente en entender lo que el usuario requiere y necesita. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Comprensión | Al hablar de comprensión por el servidor, el usuario se siente bien. | 4 | 4 | 4 | |
| Paciencia | Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Cree que el servidor manifiesta capacidad de | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| | entender al usuario. | | | | |
| Comprensión | Se mantiene una buena comprensión entre el servidor y el usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad. | 4 | 4 | 4 | |

NOMBRE Y APELLIDO : Rimmel Alex Muñoz Gómez

FIRMA : 

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): **Dr. Hans Keyfren Avila Foesther**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



FIRMA:

Vaneza Huerta Leon

DNI: 41487342

1. Datos generales del Juez

| | | | |
|--|-----------------------------|----------------|-----|
| Nombre del juez: | HANS KEYFREN AVILA FORSTHER | | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor | (X) |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social | () |
| | Educativa (X) | Organizacional | (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | DOCENCIA UNIVERSITARIA | | |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD SAN PEDRO | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años | (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica : (si corresponde) | | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de la variable 1. Gestión administrativa y de la variable 2. Calidad de servicio).

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Autor (a): | Vaneza Huerta Leon |
| Objetivo: | Registrar y recolectar los datos de los funcionarios y servidores de la Fiscalía Superior de Familia sobre gestión administrativa y calidad de servicio. |
| Administración: | Individual |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Fiscalía Superior de Familia de Ancash |
| Dimensiones | Planificación, organización, dirección, control, elementos tangibles; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. |
| Confiabilidad | 0,973 de la variable 1. Gestión administrativa 0,942 de la variable 2. Calidad de servicio |
| Escala | Liker-Servqual, Ordinal |
| Niveles o rango | Alta, media, baja |
| Cantidad ítems | 49 |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa y calidad de servicio en la fiscalía Superior de Familia de Ancash, elaborado por Vaneza Huerta León el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|------------------------------|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Bajo nivel | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Alto nivel. | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

- 1: Alto nivel
- 2: Moderado nivel
- 3: Bajo Nivel
- 4: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la Variable

Consiste en el proceso que se caracteriza por ser sistémica, toda vez que está orientada por un conjunto de acciones tendientes a obtener los fines institucionales en base a que se puedan cumplir los procedimientos administrativos en forma eficaz y eficiente, cuyas etapas son: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza, 2018).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

Proceso que permite la organización de una entidad a fin de lograr el objetivo a futuro en aras de mejorar el servicio. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Planeación estratégica | Considera que los funcionarios son estratégicos al momento de planificar. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los funcionarios cumplen adecuadamente con los protocolos de planificación en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer áreas de desempeño | Los funcionarios establecen áreas de desempeño en los procesos de investigación y diversas actividades. | 4 | 4 | 4 | |
| | Se aplica la planificación estratégica según las áreas de desempeño, especialmente en procesos de investigación. | 4 | 4 | 4 | |
| Establecer las metas | Es objetivo el establecimiento de metas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Están claramente definidas las metas de equipo en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión

Constituyen los niveles jerárquicos que debe existir para el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Perfil del puesto | El Ministerio Público cuenta con un proceso de selección y contrato de personal en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | En la Fiscalía Superior de Familia se respeta estrictamente el perfil del puesto para cada trabajador. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los trabajadores de la Fiscalía Superior de Familia trabajan de acuerdo con el perfil profesional que cumplen. | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de organización | Los funcionarios de los despachos distribuyen al personal de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| | Recibe información básica para realizar sus labores correspondientes, según el MOF en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | A cada trabajador se le asigna una función de acuerdo con el MOF y su perfil profesional. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión

Es el liderazgo institucional para implementar estrategias frente a los problemas identificados en la gestión y buscar soluciones. (Mendoza, 2018)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Inducir | Se realiza alguna inducción de su labor al integrarse al despacho por parte de los jefes. | 4 | 4 | 4 | |
| | La inducción a | | | | |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|
| | cargo de los funcionarios es el adecuado. | 4 | 4 | 4 | |
| Supervisar | Los funcionarios realizan supervisión constructiva a los trabajadores de su área. | 4 | 4 | 4 | |
| | La supervisión se realiza retroalimentación para realizar un trabajo eficiente. | 4 | 4 | 4 | |
| Motivar | Los funcionarios lo motivan para estudiar y mejorar su nivel profesional y académico. | 4 | 4 | 4 | |
| | Existe una política de incentivos y reconocimientos que lo motivan a trabajar. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión

- Fase final del proceso que permite evaluar las acciones realizadas en las etapas anteriores, y a lo largo del todo el proceso desde la planificación, lo que va a permitir la toma de decisiones acertadas y la adopción de medidas. (Mendoza, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Coordinación | Los funcionarios coordinan con los trabajadores sobre el desarrollo de las jornadas laborales adecuadamente. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los funcionarios coordinan y planifican actividades sociales con sus trabajadores. | 4 | 4 | 4 | |
| Monitoreo y seguimiento | Se emplean estrategias de monitoreo anticipadas a los problemas en la | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|--|
| | Fiscalía Superior de Familia. | | | | |
| | Se emplean estrategias de seguimiento a los problemas en la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| Inventarios | Realizan inventarios de los bienes e insumos de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |
| | Realizan inventarios del acervo documentario de la Fiscalía Superior de Familia. | 4 | 4 | 4 | |

NOMBRE Y APELLIDO : HANIS KEYFREN AVILA FROESTHER

FIRMA : 

Instrumento de la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable.

La calidad se construye en la mente de los consumidores de un servicio en base al conocimiento de las necesidades de los clientes y se vincula con la satisfacción al cliente (Khanduri 2021).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son aspectos clave, tal es el caso del equipamiento con que se cuenta, la propia infraestructura del local o establecimiento, recursos y materiales disponibles para atender y servir con calidad, teniendo en cuenta las preferencias del usuario (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Ubicación de acceso | Considera usted si la institución brinda una ubicación de acceso correcta. | 4 | 4 | 4 | |
| Información al usuario | La información al usuario está acorde a sus solicitudes. | 4 | 4 | 4 | |
| Material informativo | Considera que el material informativo se brinda de forma oportuna. | 4 | 4 | 4 | |
| | Es considerada su opinión en mejora del material informativo. | 4 | 4 | 4 | |
| Zona de recepción | El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la puntualidad, la manera adecuada para llevar a cabo el servicio a tiempo; es decir, seguir las promesas de la organización, significa que es una organización responsable. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Innovación de equipos | Considera que la institución realiza innovación de equipos. | 4 | 4 | 4 | |
| | La innovación | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|--|
| | de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de personal | Considera importante la capacitación al personal. | 4 | 4 | 4 | |
| Atención rápida | La atención rápida de la institución cumple con sus expectativas. | 4 | 4 | 4 | |
| | Los problemas le son resueltos, con una atención rápida. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Consiste en ayudar rápidamente a los usuarios ante posibles inconvenientes y brindarles comodidades para que se sientan satisfacción con el servicio. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Cortesía | Considera la amabilidad como parte de un buen servicio. | 4 | 4 | 4 | |
| | Ha percibido la cortesía en el personal que atendió su petición. | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que brinda. | 4 | 4 | 4 | |
| | Percibe el compromiso del personal con la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| Amabilidad | Se debe recompensar la amabilidad del servidor. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Consiste en generar altos índices de percepción de los usuarios en cuanto a su evaluación de posibles riesgos, donde se analiza mediante expectativas alcanzadas y resultados finales.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Información | El usuario está satisfecho con la información que le brinda el personal. | 4 | 4 | 4 | |
| | La institución debería actualizar la información requerida constantemente. | 4 | 4 | 4 | |
| Precisión de respuesta | Existe precisión de respuesta por parte de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | La información brindada resuelve las interrogantes del usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza | Existe confianza en el servicio que presta la institución. | 4 | 4 | 4 | |

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Es una cualidad que todo integrante de la organización debe tener, consistente en entender lo que el usuario requiere y necesita. (Khanduri, 2021).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones / recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|---------------------------------|
| Comprensión | Al hablar de comprensión por el servidor, el usuario se siente bien. | 4 | 4 | 4 | |
| Paciencia | Considera que el servidor demuestra paciencia ante un conflicto. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Cree que el servidor manifiesta capacidad de | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| | entender al usuario. | | | | |
| Comprensión | Se mantiene una buena comprensión entre el servidor y el usuario. | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad de atención al usuario | Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad. | 4 | 4 | 4 | |

NOMBRE Y APELLIDO : HANIS KEYFREN AUI LA FOSTHER

FIRMA : 

Anexo 7

CONFIABILIDAD

Estadísticos de fiabilidad del instrumento que mide la gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,973 | 24 |

La confiabilidad del instrumento que mide la gestión administrativa es excelente, cuyo valor $\alpha = 0,973$.

Estadísticos de fiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,942 | 25 |

La confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio es excelente, cuyo valor $\alpha = 0,942$.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 29 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

Anexo 9

TABLA CRUZADA

Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

| | | | Calidad de servicio | | |
|------------------------|---------|---|---------------------|-------|--------|
| | | | Regular | Buena | Total |
| Gestión administrativa | Regular | f | 8 | 4 | 12 |
| | | % | 26,7% | 13,3% | 40,0% |
| | Buena | f | 0 | 18 | 18 |
| | | % | 0,0% | 60,0% | 60,0% |
| Total | | f | 8 | 22 | 30 |
| | | % | 26,7% | 73,3% | 100,0% |

El 60% del personal de la Fiscalía superior de Familia de Ancash percibe como buena la gestión administrativa y a la vez buena la calidad de servicio; en tanto que el 26,7% opina que la V1 es regular y a la vez la calidad de servicio también es regular; finalmente, 13,3% percibe la V1 como regular, pero la calidad de servicio buena.

Anexo 10

PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

Prueba de normalidad para la variable gestión administrativa

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| VAR00001 | ,360 | 30 | ,000 | ,800 | 30 | ,000 |
| VAR00002 | ,354 | 30 | ,000 | ,797 | 30 | ,000 |
| VAR00003 | ,293 | 30 | ,000 | ,854 | 30 | ,001 |
| VAR00004 | ,251 | 30 | ,000 | ,889 | 30 | ,005 |
| VAR00005 | ,322 | 30 | ,000 | ,772 | 30 | ,000 |
| VAR00006 | ,308 | 30 | ,000 | ,785 | 30 | ,000 |
| VAR00007 | ,328 | 30 | ,000 | ,720 | 30 | ,000 |
| VAR00008 | ,348 | 30 | ,000 | ,728 | 30 | ,000 |
| VAR00009 | ,302 | 30 | ,000 | ,779 | 30 | ,000 |
| VAR00010 | ,320 | 30 | ,000 | ,744 | 30 | ,000 |
| VAR00011 | ,267 | 30 | ,000 | ,851 | 30 | ,001 |
| VAR00012 | ,333 | 30 | ,000 | ,780 | 30 | ,000 |
| VAR00013 | ,278 | 30 | ,000 | ,860 | 30 | ,001 |
| VAR00014 | ,240 | 30 | ,000 | ,872 | 30 | ,002 |
| VAR00015 | ,287 | 30 | ,000 | ,798 | 30 | ,000 |
| VAR00016 | ,252 | 30 | ,000 | ,855 | 30 | ,001 |
| VAR00017 | ,319 | 30 | ,000 | ,814 | 30 | ,000 |
| VAR00018 | ,201 | 30 | ,003 | ,907 | 30 | ,013 |
| VAR00019 | ,232 | 30 | ,000 | ,875 | 30 | ,002 |
| VAR00020 | ,288 | 30 | ,000 | ,845 | 30 | ,000 |
| VAR00021 | ,337 | 30 | ,000 | ,817 | 30 | ,000 |
| VAR00022 | ,279 | 30 | ,000 | ,861 | 30 | ,001 |
| VAR00023 | ,285 | 30 | ,000 | ,789 | 30 | ,000 |
| VAR00024 | ,250 | 30 | ,000 | ,834 | 30 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad para la variable calidad de servicio

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| VAR00001 | ,299 | 29 | ,000 | ,787 | 29 | ,000 |
| VAR00002 | ,318 | 29 | ,000 | ,761 | 29 | ,000 |
| VAR00003 | ,255 | 29 | ,000 | ,863 | 29 | ,001 |
| VAR00004 | ,332 | 29 | ,000 | ,754 | 29 | ,000 |
| VAR00005 | ,224 | 29 | ,001 | ,813 | 29 | ,000 |
| VAR00006 | ,216 | 29 | ,001 | ,851 | 29 | ,001 |
| VAR00007 | ,339 | 29 | ,000 | ,802 | 29 | ,000 |
| VAR00008 | ,417 | 29 | ,000 | ,602 | 29 | ,000 |
| VAR00009 | ,320 | 29 | ,000 | ,825 | 29 | ,000 |
| VAR00010 | ,293 | 29 | ,000 | ,789 | 29 | ,000 |
| VAR00011 | ,435 | 29 | ,000 | ,584 | 29 | ,000 |
| VAR00012 | ,263 | 29 | ,000 | ,786 | 29 | ,000 |
| VAR00013 | ,261 | 29 | ,000 | ,792 | 29 | ,000 |
| VAR00014 | ,246 | 29 | ,000 | ,808 | 29 | ,000 |
| VAR00015 | ,299 | 29 | ,000 | ,831 | 29 | ,000 |
| VAR00016 | ,325 | 29 | ,000 | ,773 | 29 | ,000 |
| VAR00017 | ,351 | 29 | ,000 | ,706 | 29 | ,000 |
| VAR00018 | ,302 | 29 | ,000 | ,838 | 29 | ,000 |
| VAR00019 | ,315 | 29 | ,000 | ,778 | 29 | ,000 |
| VAR00020 | ,222 | 29 | ,001 | ,858 | 29 | ,001 |
| VAR00021 | ,293 | 29 | ,000 | ,793 | 29 | ,000 |
| VAR00022 | ,309 | 29 | ,000 | ,811 | 29 | ,000 |
| VAR00023 | ,337 | 29 | ,000 | ,761 | 29 | ,000 |
| VAR00024 | ,291 | 29 | ,000 | ,819 | 29 | ,000 |
| VAR00025 | ,346 | 29 | ,000 | ,712 | 29 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 11

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 11 de julio de 2023

Carta P. 0623-2023-UCV-EPG-SP

Dr.
MARCO LEOPOLDO DE LA CRUZ ESPEJO
PRESIDENTE
MINISTERIO PÚBLICO- DISTRITO FISCAL DE ANCASH-HUARAZ



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HUERTA LEON VANEZA**; identificado(a) con DNI/CE N° 41487342 y código de matrícula N° 7002666863; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| DISTRITO FISCAL DE ANCASH | Ruc: 20131370301 |
| Presidente de la Junta de Fiscales Superiores de Ancash. Nombre del Titular o Representante legal: Gerente | |
| Nombres y Apellidos: Marco Leopoldo de la Cruz Espejo | DNI: 31618687 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023 | |
| Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA | |
| Autor: Nombres y Apellidos: Vaneza Huerta Leon | DNI: 41487342 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huaraz 11 de julio del 2023



Firma Digital

Firmado digitalmente por DE LA CRUZ ESPEJO Marco Leopoldo FAU 20131370301 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.07.2023 16:58:18 -05:00

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

CARTA



SEÑOR PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE ANCASH

ASUNTO: Solicito autorización para el desarrollo del proyecto de investigación y tesis de maestría.

VANEZA HUERTA LEON, identificada con DNI N°41487342, con domicilio real en el Jirón Francisco Bolognesi N° 212-Distrito y Provincia de Huaraz, antes usted con el debido respeto, me presento y digo:

En mi condición de estudiante del III Ciclo de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Norte, **SOLICITO** se me brinde autorización para la elaboración del Proyecto de investigación y Tesis, denominado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FISCALÍA SUPERIOR DE FAMILIA DE ANCASH, 2023"**, permitiéndome el uso del nombre de la Fiscalía Superior mencionada, y el acceso a la documentación relacionado al tema, solo con fines académicos, destacando que la investigación científica que voy a abordar, tiene como propósito contribuir de manera favorable a la mejora de la gestión pública, creando valor público en la problemática identificada en la entidad citada.

Por tanto,

Pido a usted, admitir mi solicitud.

Huaraz 12 de mayo del 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vaneza Huerta Leon", written over a horizontal line.

VANEZA HUERTA LEON

DNI N° 41487342



**MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN**

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo
**PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO
FISCAL DE ANCASH**

Huaraz, 16 de Mayo del 2023

CARTA N° 000046-2023-MP-FN-PJFSANCASH



Firmado digitalmente por DE LA
CRUZ ESPEJO Marco Leopoldo FAU
2013070001 Hans
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df An-
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14 05 2023 17:52:01 -05:00

**SRA.
ABG. VANEZA HUERTA LEÓN**
Presente.-

Asunto : BRINDA AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Referencia : CARTA N° SN (15MAY2023)

Expediente : MUPDFA20230001229

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia y el PROVEÍDO S/N-2023-MP-FN-PJFSANCASH del día de la fecha (adjunto al presente), quien suscribe Presidente de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de Ancash, por medio del presente documento, otorga la autorización a la abogada Vaneza Huerta León, estudiante del III Ciclo de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Norte, para la elaboración de su proyecto de investigación, denominada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FISCALÍA SUPERIOR DE FAMILIA DE ANCASH, 2023"**, utilizando el nombre de la entidad con propósito académico. Haciendo la precisión que para la elaboración de su proyecto y tesis, se autoriza la realización de encuestas a funcionarios (as) y servidores (as) de la entidad, respecto al tema materia de investigación, así como el acceso a la información documental también respecto al tema materia de investigación, para estos fines estrictamente académicos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

MARCO LEOPOLDO DE LA CRUZ ESPEJO
**PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE ANCASH**

MDE/mhr

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE ANCASH
(511) 625-5555
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : MUPDFA2 0230001229
CODUN : NWCMV
R. 4534
MDE/mhr

2023-05-16 17:52:01 -05:00
2023-05-16 17:52:01 -05:00
2023-05-16 17:52:01 -05:00



MINISTERIO PÚBLICO
REPUBLICA DEL PERÚ

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO
FISCAL DE ANCASH

Huaraz, 05 de Septiembre del 2023

CARTA N° 000086-2023-MP-FN-PJFSANCASH



Firma
Digital

Firmado digitalmente por DE LA
CRUZ ESPEJO Marco Leopoldo PAU
20131210201 hand
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del D.A.A.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.09.2023 11:49:49 -05:00

SRA.
ABG. VANEZA HUERTA LEON
Presente.-

Asunto : BRINDA REGULARIZACIÓN DE AUTORIZACION PARA LA
ELABORACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION Y TESIS CON
EL NOMBRE DE LA ENTIDAD.

Referencia : SOLICITUD N° SN (4SEP2023)

Expediente : MUPDFA20230002286

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, se le otorga autorización a la abogada Vaneza Huerta Leon, para la elaboración de su proyecto de investigación y tesis denominada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FISCALIA SUPERIOR DE FAMILIA DE ANCASH, 2023", de la maestría de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Norte, utilizando el nombre de la entidad con propósito académico. Haciendo la precisión que para la elaboración de su proyecto y tesis se autoriza la realización de encuestas a funcionarios (as) y servidores (as) de la entidad, respecto al tema materia de investigación, así como el acceso a la información documental, para fines estrictamente académicos. Asimismo, tenemos conocimiento que la investigación será alojada en la nube y en el repositorio institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

MARCO LEOPOLDO DE LA CRUZ ESPEJO
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE ANCASH

MDE/mhr

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE ANCASH

(511) 625-5555
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : MUPDFA20230002286
CODUN : EXXSG
R. 8936
MDE/mhr

Este es un sistema informático de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 28 de la Ley 270203-PCV y la Política Organizacional contemplada en el artículo 1.º del Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial de la Federación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023", cuyo autor es HUERTA LEON VANEZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456 | Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 06-08- 2023 08:49:18 |

Código documento Trilce: TRI - 0623421