



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el  
Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por  
Covid-19**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Ruiz Llontop, Susana Irene (ORCID: 0000-0001-6668-7528)**

**ASESOR:**

**Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi madre Rosa, quien con dulzura, paciencia y dedicación ayudó mucho en mi crecimiento personal y profesional. Gracias por siempre estar a mi lado alentándome a perseguir mis sueños y a alcanzarlos con honestidad y transparencia.

A mi padre Edilberto, tu amor y pasión por el Derecho y la Justicia lograron que me convierta en la profesional que soy, con principios, valores y con el espíritu de ayudar a los demás.

A mi hermana Miriam, eres la alegría, la paz y el mejor ejemplo de responsabilidad y lucha que tengo en mi vida. Infinitamente gracias por ser mi compañera en esta grandiosa aventura académica.

A mi hermana Milagros, sé que siempre estás a mi lado. Gracias por cuidarme y protegerme desde el cielo. Te amo tanto.

A Yoyó y Hércules. Mis mayores tesoros.

A Daniela Valentina y Camila Belén, son la cuota de ternura e inocencia que hacía falta en mi vida. Gracias por amarme tanto.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser la fuente de sabiduría e inteligencia que poseo. Gracias por estar siempre presente en mi vida, y hacer posible este maravilloso sueño de capacitarme profesionalmente.

A mi profesor, Nilthon Pisfil, por tener la paciencia y dedicación para impartir sus conocimientos y ayudarnos a culminar con éxito nuestros estudios de Posgrado.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.1.1. Tipo de investigación:.....	15
3.1.2. Diseño de investigación:.....	15
3.2. Variables y operacionalización:.....	16
3.3. Población y muestra:.....	19
3.3.1. Población:.....	19
3.3.2. Criterios de inclusión:.....	19
3.3.3. Criterios de exclusión:.....	19
3.3.4. Muestra:.....	20
3.3.5. Unidad de análisis:.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	20
3.5. Procedimiento:.....	24
3.6. Método de análisis de datos:.....	24
3.7. Aspectos éticos:.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES.....	74
VIII. PROPUESTA.....	75
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	82

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Escala de Lickert de la variable Gestión administrativa .....	17
<b>Tabla 2.</b> Escala de Lickert de la variable Calidad del servicio de justicia ....	18
<b>Tabla 3.</b> Población de estudio del Ministerio Público de Chiclayo .....	19
<b>Tabla 4.</b> Resumen de procesamiento de casos - Gestión administrativa ....	22
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario - Gestión administrativa .....	23
<b>Tabla 6.</b> Resumen de procesamiento de casos - Calidad del servicio de justicia .....	23
<b>Tabla 7.</b> Estadísticas de fiabilidad del cuestionario - Calidad del servicio de justicia .....	23
<b>Tabla 8.</b> Nivel de influencia de la dimensión Planeación .....	26
<b>Tabla 9.</b> Nivel de influencia de la dimensión Organización.....	28
<b>Tabla 10.</b> Nivel de influencia de la dimensión Dirección.....	29
<b>Tabla 11.</b> Nivel de influencia de la dimensión Control .....	30
<b>Tabla 12.</b> Nivel de influencia de Gestión administrativa .....	31
<b>Tabla 13.</b> Nivel de influencia de la dimensión Evidencias físicas .....	33
<b>Tabla 14.</b> Nivel de influencia de la dimensión Fiabilidad .....	34
<b>Tabla 15.</b> Nivel de influencia de la dimensión Interacción personal.....	35
<b>Tabla 16.</b> Nivel de influencia de la dimensión Políticas .....	36
<b>Tabla 17.</b> Nivel de influencia de Calidad del servicio de justicia .....	37
<b>Tabla 18.</b> Estadísticos descriptivos de gestión administrativa .....	39
<b>Tabla 19.</b> Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk de Gestión administrativa .....	39
<b>Tabla 20.</b> Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia.....	41
<b>Tabla 21.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del Servicio de Justicia .....	42
<b>Tabla 22.</b> Correlaciones Rho Spearman de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de Justicia.....	44
<b>Tabla 23.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión Planeación .....	45
<b>Tabla 24.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Planeación .....	45
<b>Tabla 25.</b> Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia.....	47

<b>Tabla 26.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del Servicio de Justicia .....	47
<b>Tabla 27.</b> Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Planeación y la variable Calidad del Servicio de Justicia .....	49
<b>Tabla 28.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión Organización.....	50
<b>Tabla 29.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Organización .....	51
<b>Tabla 30.</b> Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia.....	52
<b>Tabla 31.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del servicio de Justicia .....	53
<b>Tabla 32.</b> Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Organización y la variable Calidad del servicio de Justicia .....	54
<b>Tabla 33.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión Dirección.....	55
<b>Tabla 34.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Dirección .....	56
<b>Tabla 35.</b> Estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia.....	57
<b>Tabla 36.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del servicio de justicia .....	58
<b>Tabla 37.</b> Correlaciones Pearson de la dimensión Dirección y la variable Calidad del servicio de justicia .....	60
<b>Tabla 38.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión Control .....	61
<b>Tabla 39.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Control .....	61
<b>Tabla 40.</b> Estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia.....	63
<b>Tabla 41.</b> Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del servicio de justicia .....	64
<b>Tabla 42.</b> Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Control y la variable Calidad del servicio de justicia.....	65
<b>Tabla 43.</b> Propuesta para mejorar la Gestión administrativa en el Ministerio Público de Chiclayo .....	76
<b>Tabla 44.</b> Propuesta para mejorar la Calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo .....	77

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Nivel de Influencia de la dimensión Planeación .....	27
<b>Figura 2.</b> Nivel de influencia de la dimensión Organización .....	28
<b>Figura 3.</b> Nivel de influencia de la dimensión Dirección .....	29
<b>Figura 4.</b> Nivel de influencia de la dimensión Control.....	30
<b>Figura 5.</b> Nivel de influencia de Gestión administrativa .....	32
<b>Figura 6.</b> Nivel de influencia de la dimension Evidencias físicas.....	33
<b>Figura 7.</b> Nivel de influencia de la dimensión Fiabilidad.....	34
<b>Figura 8.</b> Nivel de influencia de la dimensión Interacción personal .....	35
<b>Figura 9.</b> Nivel de influencia de la dimensión Políticas.....	36
<b>Figura 10.</b> Nivel de influencia de Calidad del servicio de justicia .....	38
<b>Figura 11.</b> Histograma de Gestión Administrativa .....	40
<b>Figura 12.</b> Histograma de Calidad del Servicio de Justicia .....	42
<b>Figura 13.</b> Histograma de la dimensión Planeación .....	46
<b>Figura 14.</b> Histograma de Calidad del Servicio de Justicia .....	48
<b>Figura 15.</b> Histograma de la dimensión Organización.....	51
<b>Figura 16.</b> Histograma de Calidad del Servicio de Justicia .....	53
<b>Figura 17.</b> Histograma de la dimensión Dirección .....	56
<b>Figura 18.</b> Histograma de Calidad del servicio de justicia .....	59
<b>Figura 19.</b> Histograma de la dimensión Control .....	62
<b>Figura 20.</b> Histograma de Calidad del servicio de justicia .....	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por COVID-19, se realizó en un contexto real, con una metodología cuantitativa, ya que, midió las variables de estudio, es decir, las dimensiones que comprende cada una de ellas, mediante la recopilación de información relevante. Además, el diseño de la investigación es no experimental con un alcance correlacional. Por otro lado, los resultados encontrados son: se observó que la variable Gestión administrativa y Calidad del servicio de justicia presentan una significancia de 0.000 lo cual es menor al parámetro de 0,05 y, con una correlación de 0,632, siendo una correlación medio – alta, con una influencia positiva – directa. Las conclusiones fueron: no existe relación significativa entre la dimensión Planeación y calidad del servicio de justicia; existe relación significativa con una intensidad media entre la dimensión Organización y Calidad del servicio de Justicia; asimismo, existe relación significativa con una intensidad media entre la dimensión Dirección y Calidad del servicio de Justicia; y, por ultimo, existe relación significativa con una intensidad medio – alta entre la dimensión Control y Calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid – 19.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Calidad del servicio de Justicia, planeación, organización, dirección.



## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of the justice service in the Public Prosecutor's Office of Chiclayo in times of the COVID-19 pandemic, it was conducted in a real context, with a quantitative methodology, since it measured the study variables, that is, the dimensions that comprise each one of them, through the collection of relevant information. In addition, the research design is non-experimental with a correlational scope. On the other hand, the results found are: it was observed that the variable Administrative management and Quality of the justice service present a significance of 0.000 which is less than the parameter of 0.05 and, with a correlation of 0.632, being a medium - high correlation, with a positive - direct influence. The conclusions were: there is no significant relationship between the dimension Planning and quality of the justice service; there is a significant relationship with a medium intensity between the dimension Organization and Quality of the justice service; likewise, there is a significant relationship with a medium intensity between the dimension Management and Quality of the justice service; and, finally, there is a significant relationship with a medium-high intensity between the dimension Control and Quality of the justice service in the Public Ministry of Chiclayo, in times of the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** Administrative management, Quality of Justice service, planning, organization, direction.

## I. INTRODUCCIÓN

El Covid-19 no solo ha creado una situación de vulnerabilidad en toda el marco de atención médica en el Perú y en el mundo, sino que ha evidenciado diversos problemas en materia de gobernabilidad, tales como la falta de planificación y gestión en las instituciones, si bien es cierto las Naciones Unidas en casi todos los países vienen colaborando con los gobiernos, a fin de adoptar medidas y normativas institucionales que permitan reconstruir la sociedad (Unidas, 2020), es necesario trabajar con ahínco a fin de brindar un servicio igualitario, transparente y oportuno al ciudadano para proyectar un diseño institucional de calidad (Díaz, 2017).

Es claro que debe fortalecerse las capacidades institucionales y, además, los servicios que brindan a toda la comunidad, tales como educación, salud, justicia y, así instaurarse una serie de innovaciones e iniciativas de gobernanza para impedir y eliminar las insuficiencias en la administración de diversas instituciones que afectan contrariamente la impresión del público sobre la exposición del Estado y la calidad de servicios que puedan brindar (Ministros, 2016).

Por ello, según Flores (2021) los ciudadanos solicitan un estado de vanguardia, con la ayuda de todos los individuos, lo que infiere un cambio en sus enfoques y trabajos de administración, considerando sus administraciones o mediaciones como articulaciones de los privilegios de la población. En consecuencia, esta disposición describe un estado avanzado como uno situado en el ciudadano, competente, unitario y descentralizado, ya que, según Caribe (2018) el pueblo latinoamericano y caribeño cada día está más empoderado y la necesidad de tener un Estado más transparente y que rinda cuentas no puede ser postergada.

Por otro lado, la emergencia sanitaria del COVID -19 ha debilitado entre otros servicios, el sistema de justicia y ha ocasionado que los ciudadanos no obtengan una respuesta celeridad a los casos legales pendientes Jarama & Vásquez (2019). Tal es así que, en la ciudad de México, en los estados de Michoacán y Tamaulipas tienen altos niveles de casos en las

Fiscalías, por ejemplo, casos de robos simples 20%, narcotráfico 17.6%, delitos derivados de accidentes de tránsito 14%, entre otros, sin embargo, aún no se logra la calidad del servicio de justicia como quisieran y no existe correspondencia con las demandas de la ciudadanía (Zepeda, 2016).

En ese sentido, en el caso de Perú, el acceso a la justicia se traduce como un pilar fundamental, ya que, la ausencia de la misma ocasionaría que la sociedad no pueda ejercer plenamente sus derechos y, a su vez, que los altos funcionarios del gobierno tomen decisiones sin tomar en cuenta los beneficios de la comunidad, siendo así, es fundamental que las entidades del estado puedan planificar, direccionar, controlar y ejecutar nuevos lineamientos para fortalecer la capacidad de gestión administrativa reduciendo las brechas sociales, económicas y políticas que existen en nuestra sociedad peruana y que se han hecho más visibles con esta crisis sanitaria (Estela, 2020).

En el Perú, todas las entidades del Estado han sufrido diversas transformaciones, es decir, se han suscitado cambios internos que han afectado considerablemente el servicio brindado y ha ocasionado mayor demanda de casos, por ejemplo, en el Ministerio Público de Chiclayo, en el periodo de marzo de 2019, se documentaron un total de 309.654 casos, un 20,95% más que en las mismas fechas de 2018, lo cual va en aumento conforme la demanda de la población y, aunado a ello, también la emergencia sanitaria ha sido un factor particular para desequilibrar la capacidad de gestión de la institución y una afectación directa a la población (Público, 2019).

En mérito a lo manifestado, el **problema de investigación** fue ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19? Por otro lado, como **problemas específicos** tenemos: ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19?; ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19?; ¿Cuál es la relación entre dirección y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19? ; ¿Cuál es la relación entre control y

calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19?

La investigación tiene una **justificación social**, con el propósito de que las entidades estatales puedan desarrollar aún más las prestaciones que dan a la población en general, entre ellas, el Ministerio Público de Chiclayo, durante la crisis por el Covid-19, la misma que ha trastocado todo el equilibrio gubernamental y ha afectado el sistema de justicia.

Asimismo, esta investigación se **justifica teóricamente**, porque se recopilará y analizará la información concerniente a las dos variables estudiadas, siendo fundamental este análisis para lograr nuevos aportes e ideas a la comunidad científica.

Además, se cuenta con una **justificación práctica**, ya que, a través de los eventuales resultados de esta exploración, se sumará a reforzar la gestión administrativa del Ministerio Público de Chiclayo, particularmente en la administración de la equidad dada a todos los ciudadanos y a evaluar la verdad actual de este elemento a pesar de la pandemia del COVID-19.

Finalmente, como objetivo general tenemos: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por COVID-19. En ese sentido, los **objetivos específicos** son: Determinar la relación entre planeación y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19; determinar la relación entre organización y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19; determinar la relación entre dirección y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19 y, finalmente, determinar la relación entre control y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.

Por tales consideraciones, tenemos las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente acápite presentaremos los fundamentos teóricos que sirvieron como base fundamental para analizar y discutir el tema objeto de estudio, a fin de obtener argumentos válidos que refuercen el problema formulado.

**A nivel internacional,** Novoa (2015) dirigió un examen exhaustivo sobre la calidad de Justicia, para establecer si estima la creación de valor público por parte del Poder Judicial de Chile, que se introdujo en la Universidad de Chile para obtener el nivel académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas. Se aplicó una metodología cualitativa. A través de una revisión bibliográfica de fuentes facultativas, se examinó la idea de valor público y, por lo tanto, el registro de la naturaleza de la Justicia del Poder Judicial de Chile. La investigación de las 51 variables del iPJUD se completó para cada uno de los 12 Elementos del Modelo lógico de valor público. Para ello se han caracterizado clasificaciones que permiten llevar este examen teórico a una medición. Las principales consecuencias de este ciclo de exploración son: la elaboración del modelo lógico de valor público, que surge del relevamiento bibliográfico, y que es una sugerencia que agrega información, la utilización de este Modelo además de la evaluación de los testigos claves, el resultado posterior es la identificación de cualidades y aperturas para el desarrollo del Índice de Calidad de la Justicia (iPJUD) y, por último, se crean propuestas con toda la intención de sumar a la mejora del iPJUD. En este sentido, se ha alcanzado el fin que lo acompaña: El Índice de Calidad de la Justicia es una tarea innovadora que trata de cuantificar en estructura total la presentación autorizada en torno a la propuesta de transmitir la equidad de calidad.

Samaniego (2017) organizó unos marcadores relativos a la gestión administrativa convertidos en un componente de control en la Coordinación de Postgrado de la PUCESE, que se ejecutó en la Universidad del Ecuador para obtener el nivel académico de Maestro en Administración de Empresas. En esta postulación se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se evaluó a seis personas: cuatro supervisores de la PUCESE y dos trabajadores (el

Asistente Administrativo de Posgrado y el Tesorero de la Sede). Los resultados fundamentales son: El 92,30% de las empresas considera que es importante contar con expertos de cuarto nivel, una tasa similar opina que con la incorporación de expertos de cuarto nivel, posteriormente, se pueden mejorar las administraciones que la asociación da a cada uno de sus clientes. Se ha llegado a los siguientes fines: Existe una sobreabundancia de trabajo en la división, el cual es realizado por dos individuos, la Coordinadora y su Asistente Administrativo, por lo tanto, no hay ocasiones particulares para la satisfacción de diligencias, y por tenerlas en ciertos puntos de vista esas ocasiones no son cumplidas como se especifica y al terminar el examen interno y externo de la Coordinación de Postgrado. Es necesario mejorar una propuesta de indicadores de gestión.

Rodríguez (2020) evaluó el grado de efecto que la administración tiene sobre la idea de atención al cliente, inequívocamente en el espacio de enseñanza de idiomas del Centro de Docencia Asistencial de Ecuador, utilizando el modelo SERVPERF, para el avance de una recomendación de mejora en la Universidad de Guayaquil para cumplir con el nivel de Maestro en Gestión de Servicios de Salud. Esta postulación aplicó una filosofía cuantitativa, con un plan no experimental, ilustrativo y de alcance transversal. Se evaluó a 373 socios de los jóvenes que asisten diariamente a sus terapias en el Centro de Asistencia Docente y a los Terapeutas de Lenguaje. Los resultados primarios permitieron ver que la variable gestión en materia administrativa se encontraba en un porcentaje bajo de acuerdo a las mediciones, descubriendo los principales problemas que surgen por aquí, en cuanto al siguiente factor, su evaluación fue generalmente excelente en correspondencia con las mediciones introducidas. Se descubrieron los extremos adjuntos: Los puntos medios de los elementos de la administración normativa permiten confirmar que sus cualidades están por debajo del valor normal de 3, lo que indica los problemas de los ejecutivos, igualmente, los problemas más graves se introducen en el cargo, ya que no hay normalización de los ciclos, no hay un diseño jerárquico caracterizado, ni personal adecuado para satisfacer la necesidad y, por último, los retrasos en la transmisión de la asistencia son quizás los problemas más conocidos, mientras que la

utilización correcta de la administración autorizada es fundamental para ofrecer un apoyo competente, ya que permite a la fundación tener un profesorado preparado con capacidades establecidas con precisión.

**A nivel nacional**, Garay (2017) estableció el grado de vinculación entre la gestión de corte administrativo y la naturaleza de la asistencia instructiva en la Red N° 5 de la zona de Ventanilla - Callao en el periodo 2016, que se presentó en la Universidad César Vallejo para adquirir el nivel de Maestro en Gestión Pública. La propuesta aplicó una filosofía cuantitativa. La población contiene 130 asociados. Los resultados primarios que se encontraron son: la administración autorizada se identifica enfáticamente con la naturaleza de la asistencia instructiva en la Red N° 5 de la localidad de Ventanilla, asimismo, entre la administración institucional existe una relación con la naturaleza de la ayuda instructiva, con una conexión positiva pero a nivel medio, confirmando que los clientes reciben una asistencia de calidad. Se descubrieron los siguientes extremos: la administración normativa se identifica con la naturaleza de la ayuda instructiva en la Red N° 5.

Orrego (2017) estableció la conexión entre los niveles fundamentales: la administración gerencial y naturaleza de la administración a los clientes del Centro de Estudios del Minjus, año 2016, se presentó en la Universidad César Vallejo de Lima para cumplir con el nivel de Maestra en Gestión Pública. La presente tesis aplicó una metodología cuantitativa. Se evaluó un ejemplo de 197 alumnos del Programa de Derecho de Secigra 2016. Los resultados fundamentales fueron: El 2,54% del 100% de los alumnos cree que la administración autorizada es ineficiente, el 14,21% la cree moderada y el 83,25% la cree competente. Se descubrieron los siguientes conclusiones: Las actividades realizadas en el 2016 para diseñar, coordinar la preparación legítima de los alumnos en la ciudad de Lima, han tenido resultados buenos y malos, con niveles en su mayoría y en general como competentes, existió conexión crítica entre el grado de administración autorizada y la naturaleza de la administración a los clientes del Centro de Estudios del Minjus, año 2016; y, también, una conexión entre el grado de coordinación, ordenamiento, disposición y control de la naturaleza de la administración de los clientes del Centro de Estudios del Minjus, año 2016.



Salazar (2020) estableció el grado de conexión entre la gestión de corte administrativo y la calidad del servicio al usuario en el espacio de hospitalización del Hospital I EsSalud Juanjui, 2017, que se presentó en la Universidad César Vallejo para adquirir el nivel de Maestro en Gestión Pública. Se aplicó una filosofía cuantitativa. La población involucra a 50 usuarios del espacio de hospitalización del Hospital I EsSalud Juanjui acudieron en el periodo de diciembre de 2017. Los resultados fundamentales que encontramos son: respecto a la gestión realizada, los usuarios mencionaron que el 70% lo ve todo menos un nivel ordinario y el 4,0 % con administración indefensa; además, con respecto a la evaluación de los clientes, el 68,0% muestra que la Calidad de la administración es alta y sólo el 4,0% ve que la consideración es de calidad inferior. Se descubrieron los siguientes extremos: la gestión se identifica decidida y esencialmente con la naturaleza de la administración al cliente, adquiriendo una relación de 0,328.

Para Carranza (2020) se estableció el grado de conexión de la gestión de corte administrativo y la calidad del servicio según la impresión de los clientes de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, que se presentó en la Universidad César Vallejo para adquirir el nivel académico de Maestra en Gestión de Servicios de Salud. Esta propuesta aplicó una técnica cuantitativa con un plan de relación distinto. La población incluyó a 80 clientes de consulta externa de la Unidad Anidada del Hospital Baba, Ecuador. Los resultados fundamentales que se encontraron son: el grado ordinario de administración es del 70%, el 15,55% considera que el nivel es aceptable y el 14,45% demuestra que es todo menos un nivel pésimo; en el carácter variable de la administración el 74,44% considera que es todo menos un nivel estándar, el 16,675% descubre que es todo menos un nivel decente y el 8,89% en un nivel pésimo. Se encontró la siguiente conclusión: se tiende a exhibir que existe una conexión en la administración y la calidad del servicio.

Peña (2018) contempló la conexión de la gestión de corte administrativa y la naturaleza de la calidad del servicio al ciudadano del municipio distrital de San Marcos, Huari - Ancash, que se presentó en la Universidad César Vallejo de Lima - Perú para cumplir con el nivel académico

de Maestro en Gestión Pública. Se aplicó una metodología cuantitativa. Se evaluó a 2232 usuarios del distrito zonal de San Marcos, Huari - Ancash. Los principales resultados son: El usuario tiene una conexión segura y crítica con la gestión administrativa, además, indicaron que el factor control es un componente principal en la medida de la administración regulatoria. Se alcanzaron los siguientes fines: La gestión administrativa y la calidad de la administración tienen conexión de 0,805, con un significado de error inferior al 05%, por lo que se descartó la teoría inválida y se consideró legítima la especulación del estudio. A lo largo de estas líneas, muy bien puede confirmarse que existe una alta conexión segura y enorme entre la administración reguladora y la naturaleza de la administración del cliente, además, existe una alta certeza y enorme conexión entre los ejecutivos, el arreglo, la asociación, la incorporación, el porte y el control de la administración reguladora y la naturaleza de la administración del ciudadano en la región local de San Marcos, Huari. Ancash.

Las teorías derivadas de la variable gestión administrativa tenemos a Mendoza (2018) que establece un carácter sistémico, ya que, ejecuta acciones que estarán direccionadas a la consecución de objetivos, todo ello se llegará a lograr si seguimos a cabalidad las dimensiones como: planeación, organización, dirección y control. Dentro del sistema de tal administración, el desarrollo del negocio asume una parte significativa, ya que permitirá la fundación de un diseño en el plan de acción que es productivo, nuevo en la búsqueda y las tareas de una propuesta alternativa para lograr una situación alta y, lo que es más, sin concurso.

En ese sentido, analizaremos la gestión de corte administrativo a través del aporte de Warren Bennis, Edgar Schein, Robert Blake y Jane Mouton, quienes propugnan **la teoría del desarrollo organizacional**, teniendo como eje principal el estudio de las personas y cómo se desarrollan dentro de cualquier entidad, es decir, reconocemos que ambos siempre están en constante cambio, por esa razón si la entidad da un giro rotundo en materia de políticas, objetivos o estructura de la entidad, implicará nuevos lineamientos que vayan acorde a la realidad presente de la organización (Rodríguez D. , 2018).

En ese sentido, sabemos que todas las personas buscan capacitarse y buscar mejores oportunidades laborales dentro del mercado para seguir aprendiendo cosas nuevas y buscar nuevas y mejores motivaciones. Por ello, esta teoría siempre estará ligada a los conceptos de transformación para afrontar las variaciones que se presenten en un futuro dentro de las organizaciones (Rodríguez D. , 2018).

Para Masaquiza, Palacios, & Moreno (2020) la administración se ha convertido en una parte importante y relevante del mundo moderno, ya que, como en toda organización, siempre existe la imperiosa necesidad de poder coordinar actividades, y, a la par, evaluar su desempeño.

Por ello, es preciso analizar las dimensiones de la gestión administrativa, ya que, según Torres R. (2018) existen **4 dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y control.**

La dimensión Planeación es una interacción que caracteriza, dentro de la asociación, los destinos, los procedimientos y la definición de los proyectos para garantizar la conciliación y la coordinación de actividades que serán ejecutadas, con la finalidad de tener la capacidad de tomar decisiones que repercutan en un futuro próspero. Para Ramírez (2018) incluye las asignaciones de caracterización de destinos jerárquicos u objetivos y, lo fundamental será estructurar diversas estrategias que permitan alcanzar esas metas.

La dimensión de organización implica coordinar y asignar un sinnúmero de recursos a las entidades para tener resultados que beneficien el trabajo. Para Palacin (2020) la organización es un elemento fundamental de la administración en donde todos los trabajadores de una entidad deben desempeñarse para cumplir las tareas encomendadas.

La dimensión de dirección consiste en impactar a los individuos para que se sumen a la ejecución de los objetivos jerárquicos. En esta dimensión es fundamental que el líder o persona a cargo de la entidad posea la capacidad de conducir y orientar al personal de trabajo para que continúen con la consecución de actividades asignadas Olalde (2018). Por otro lado, implica en precisar los puestos de trabajo necesario y coordinado para

implementar las estrategias conducentes a lograr los objetivos (Ramírez, 2018).

Y, finalmente, la dimensión de control, la misma se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en mérito a las metas u objetivos que, como institución, se han trazado en un tiempo determinado. Además, es pertinente recalcar que este control dentro de la organización no solo debe darse al final de cada periodo sino todo lo contrario, se debe intervenir y controlar de forma permanente, a fin de evitar errores y, de esta manera, de detectarlos, poder subsanarlos a tiempo para que no influya en la gestión administrativa de una entidad X o Y (Estrada, 2019).

Por otro lado, las teorías aplicadas a la variable calidad del servicio de justicia serán detalladas en el siguiente apartado.

En ese sentido, para Sánchez & Sifuentes (2015) las organizaciones actuales se enfocan en la atención a una determinada población. Frente a ello, el hecho de otorgar servicios de mala calidad puede ocasionar un costo muy elevado, es decir, los recursos asignados ya dejan de tener el valor inicial para convertirse en serias complicaciones laborales, obligando a los trabajadores a reestructurar sus funciones.

Para Peña (2018) hace alusión a la consecuencia de efectuar ciertas comparaciones para analizar las expectativas sobre un determinado servicio y, aunado a ello, las posibles actuaciones de las empresas u organizaciones. Por ello, si el servicio brindado conlleva a grandes expectativas, el resultado del mismo será considerado como excelente, de lo contrario, si el servicio no cubre las necesidades será evaluado como algo ineficiente.

En ese sentido, analizaremos **la Teoría de Gestión de la calidad** por Joseph Juran. Resulta una estrategia fundamental para seguir impulsando la competitividad empresarial, ya que permite analizar la organización o entidad como un mundo de procesos que estarán interrelacionados, con el solo propósito de generar en el usuario o cliente un grado de satisfacción total y, a la vez, ser una pieza importante para el desarrollo total de las entidades, que el personal pueda comprometerse con la institución y cumpla los estándares

o requisitos solicitados para cada puesto de trabajo, impulsando a cumplir las metas organizacionales y a mejorar la competitividad de calidad, costo y servicio (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018).

La calidad del servicio posee **cuatro dimensiones importantes, las cuales son: Evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas** (Peña, 2018). Las evidencias físicas están referidas a la estructura de las instalaciones físicas de la organización, tales como: el equipamiento utilizado para brindar sus servicios, el mobiliario, si cuentan con personal de limpieza para mantener en orden todos los ambientes, si cuentan con acceso a todas las oficinas y, por último, la forma en cómo han distribuido a cada una de las secciones o zonas de atención para el público en general.

La fiabilidad implica que la organización pueda contar con suficientes materiales para otorgar un buen servicio, es decir, contar con todos los recursos posibles y, así evitar errores al momento de proporcionar información relevante para el ciudadano, caso contrario, su función será, exclusivamente, buscar soluciones a los problemas presentados, lo cual no favorece a la imagen de la institución.

La interacción personal, consiste en tener una respuesta positiva del personal laboral para atender cualquier pedido y/o consulta, ofreciendo un alto índice de seguridad laboral, transmitiendo confianza e interactuando con todos los trabajadores y usuarios. En ese sentido, al lograr lo plasmado anteriormente tendremos una capacidad de respuesta para que el personal esté siempre dispuesto a ayudar a los ciudadanos que desean la solución de sus problemas.

Finalmente, las políticas consistirá en obtener y proporcionar un servicio de calidad, teniendo productos que sumen a las funciones realizadas por la organización y no todo lo contrario, tanto el servicio como los insumos que utilicen deben ser de primera calidad y seguros para el resto de ciudadanos.

Por tales consideraciones, según Pacheco & Serrano (2021) la calidad y acceso a todo el servicio de justicia debe ser eficiente y eficaz, a su vez, al ser considerado un derecho fundamental para cada ser humano, este

debe ser garantizado por el Estado, de forma efectiva, ágil, sin embargo, frente a lo sucedido por la pandemia del COVID-19, todo ello ha significado un reto muy grande para implementar, de forma adecuada, la gestión que se realiza en la administración de justicia y emplear nuevos y mejores mecanismos para otorgar al ciudadano un servicio de calidad y agilizar cada uno de los casos, flexibilizando la atención a los usuarios.

Finalmente, tenemos los **enfoques conceptuales** que enmarcaron esta investigación, los cuales son:

**Gestión administrativa:** Influye considerablemente dentro de las organizaciones, para una mejor coordinación de planes y programas de desarrollo de la misma (Sánchez J. , 2017)

**Calidad del servicio:** Considerada como una herramienta fundamental que buscará constantemente ser diferente a las demás y, a su vez, mayor competitividad en el mundo del mercado (Sánchez & Sánchez, 2017)

**Planeación:** Para Ramírez (2018) es la interacción que caracteriza, dentro de la asociación, los destinos, los procedimientos y la definición de los proyectos institucionales.

**Dirección:** Es fundamental que el líder o persona a cargo de la entidad posea la capacidad de conducir y orientar a los trabajadores (Olalde, 2018)

**Control:** Se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado (Estrada, 2019) ;

**Organización:** Para Palacin (2020) la organización es un elemento fundamental de la administración

**Evidencias físicas:** Referida a la estructura de las instalaciones físicas de la organización (Peña, 2018)

**Fiabilidad:** Para Peña (2018) la fiabilidad implica que la organización pueda contar con suficientes materiales para brindar un servicio de calidad.

**Interacción personal:** Consiste en tener una respuesta positiva del personal laboral para atender cualquier pedido y/o consulta (Peña, 2018).

Políticas: Consistirá en obtener y proporcionar un servicio de calidad (Peña, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Este análisis es básico, conforme sostiene Nieto (2018) la investigación básica o sustantiva, denominada pura, pone énfasis en la curiosidad, el hecho de descubrir nuevos conocimientos para explicar los diversos problemas que se suscitan actualmente y, además, que servirá como un cimiento para, posteriormente, la investigación aplicada.

En ese sentido, la investigación se realizó en un contexto real, para determinar la conexión que existió entre la primera y segunda variable, todo ello enfocado en la institución estatal del Ministerio Público de Chiclayo.

Por otro lado, la presente investigación se fundamenta en una metodología cuantitativa, mediante el trabajo en campo para la recopilación de información relevante, asimismo, este tipo de investigación cuantitativa ofrece datos medibles conforme a lo mencionado por (Merino & Teresa, 2015).

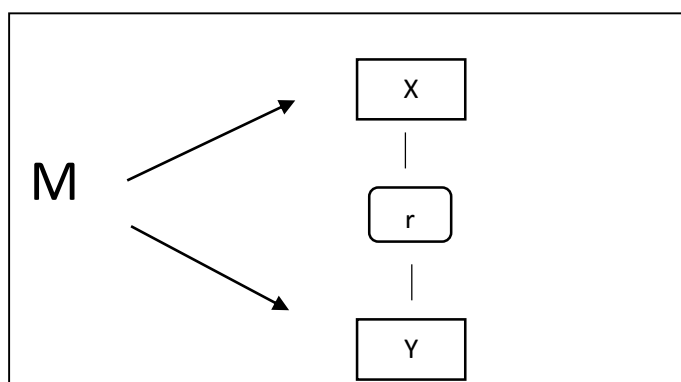
##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

El diseño de la investigación es no experimental. En ese sentido, su finalidad fue observar un sinnúmero de sucesos o fenómenos que ocurren en nuestro entorno, para poder analizarlos detalladamente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Además, es correlacional y abarcó el análisis de la medición de las variables ya mencionadas, cuantificarlas, determinar las vinculaciones existentes y, por último, a través de datos estadísticos estimar la correlación (Gallardo, 2017).



El diseño no experimental se establece bajo la siguiente fórmula:



Dónde:

M: Es la muestra de estudio.

X: Es la observación de la variable gestión administrativa

Y: Es la observación de la variable calidad del servicio de justicia.

r: Es la posible relación entre X e Y.

### 3.2. Variables y operacionalización:

La denominación de variable hace alusión a una investigación cuantitativa Rasinger (2020), y a una característica o cualidad que puede, a futuro, conllevar ciertos y considerables cambios, con la finalidad que pueda ser objeto de análisis, de medición, como también manipular las mismas o todo lo contrario. En ese sentido, fue fundamental el estudio y definición de cada una de las variables porque se consideran las protagonistas de cualquier investigación científica (Gallardo, 2017).

Se estudió 2 variables: gestión administrativa y calidad del servicio de justicia, las cuales son de corte cualitativo, es decir, los resultados del análisis exhaustivo de cada una de ellas fueron no numéricos, con una medición en escala ordinal. Según Gallardo (2017) los tipos de variables pueden ser: dependientes e independientes. En esta investigación la primera variable pertenece a la categoría de independiente y, la segunda variable a la categoría de dependiente.

**Variable:** Gestión administrativa

**Definición Conceptual:** Según Lara (2017) es un conjunto de prácticas y conceptos y está asociado a cuatro funciones que todos los encargados de las organizaciones deben tomar en cuenta: planeamiento, organización, dirección y control, para cumplir objetivos y metas trazados en beneficio de cualquier organización o entidad y, además, se encargará de orientar políticas de desarrollo dentro de las mismas (Pacheco, Robles, & Ospino, 2018).

**Definición operacional:** La Gestión administrativa comprende 4 dimensiones, conformado de la siguiente manera: Planeación, Organización, Dirección y control.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

Para la gestión administrativa se elaboró un instrumento con 20 afirmaciones para sus 4 dimensiones: para la dimensión planeación de la afirmación 01 a la 05, para la dimensión organización de la afirmación 06 a la 10, para la dimensión dirección de la afirmación 11 a la 15 y para la dimensión control de la afirmación 16 a la 20. Además, se estableció una escala Lickert de:

#### **Tabla 1.**

*Escala de Lickert de la variable Gestión administrativa*

<b>N°</b>	<b>Escala de Lickert</b>
01	Totalmente en desacuerdo
02	En desacuerdo
03	Indiferente
04	De acuerdo
05	Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

**Variable:** Calidad del servicio de justicia

**Definición Conceptual:** Estudia el análisis desde un enfoque subjetivo – percepción, traducido en la satisfacción del usuario al gozar de un determinado producto o servicio Núñez, Giordano, Menacho, Uribe, & Rodríguez (2019) que brinda una organización para alcanzar una meta establecida (Matos, 2020).

**Definición operacional:** La variable calidad del servicio de justicia comprende 4 dimensiones fundamentales, las cuales son: evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2: Calidad del servicio de justicia**

Para calidad del servicio de justicia se elaboró un instrumento con 20 afirmaciones para sus 4 dimensiones: para la dimensión de evidencias físicas de la afirmación 01 a la 05, para la dimensión fiabilidad de la afirmación 06 a la 10, para la dimensión interacción personal de la afirmación 11 a la 16 y, por último, para la dimensión políticas de la afirmación 17 a la 20. Además, se estableció una escala Lickert de:

**Tabla 2.**

*Escala de Lickert de la variable Calidad del servicio de justicia*

<b>N°</b>	<b>Escala de Lickert</b>
01	Totalmente en desacuerdo
02	En desacuerdo
03	Indiferente
04	De acuerdo
05	Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

### 3.3. Población y muestra:

#### 3.3.1. Población:

Según Ventura (2017) es un grupo de individuos, que son objeto de analizar y estudiar a profundidad para asociarlo a un fenómeno o evento que se desea investigar. Por otro lado, dicha población de estudio trae consigo un sinnúmero de casos, definidos y accesibles, que fueron el referente más importante al momento de trabajar la muestra (Arias, Villasís, & Miranda, 2016). Para el presente estudio, el número de la población fue un total de 33 trabajadores, contabilizando el área de administración y atención al usuario del Ministerio Público de Chiclayo.

**Tabla 3.**

*Población de Estudio del Ministerio Público de Chiclayo*

<b>Oficina</b>	<b>Total</b>
Área de Administración	28
Atención al usuario	5
<b>Total</b>	<b>33</b>

Nota: Elaboración propia

#### 3.3.2. Criterios de inclusión:

- Ser personal del área de administración del Ministerio Público de Chiclayo.
- Ser personal del área de atención al usuario del Ministerio Público de Chiclayo.
- Personal que disponga de tiempo para realizar el llenado del instrumento técnico de investigación.

#### 3.3.3. Criterios de exclusión:

- No ser personal del área de administración del Ministerio Público de Chiclayo.
- No ser personal del área de atención al usuario del Ministerio Público de Chiclayo.
- Personal que no disponga de tiempo para realizar el llenado del instrumento técnico de investigación.

#### **3.3.4. Muestra:**

La muestra consiste en clasificar la cifra del universo de la población que representó y permitió realizar el estudio acorde con el objetivo de la investigación en curso, a su vez, ayudó a recabar toda la información pertinente para generalizar los resultados observados (Otzen & Manterola, 2017). En ese sentido, la muestra es de 33 personas.

#### **3.3.5. Unidad de análisis:**

Elemento fundamental para obtener mayor información y, de esa manera, realizar la investigación; en este trabajo dicho elemento fue el personal laboral del área de administración y el área de atención al usuario del Ministerio Público de Chiclayo (Serna, 2019).

Es preciso recalcar que optó por elegir el área de administración del Ministerio Público de Chiclayo, ya que, conoce la forma de trabajo, dirección, control y planificación de las demás oficinas administrativas de la institución y, además, se encargará de verificar que los recursos humanos, materiales, entre otros., deban ser administrados de forma eficiente y oportuna (Cedeño, Asencio, & Villegas, 2019). Finalmente, también se aplicó el instrumento al área de atención al usuario del Ministerio Público de Chiclayo.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Es necesario verificar información relevante el cual será un eslabón importante para tener el éxito deseado cuando obtengamos los resultados finales, por ello, los investigadores tienen una ardua labor para conocer lo que implica este proceso (Hernández & Avila, 2020)

Para Salvador (2018) las técnicas son diversos procedimientos sistemáticos y, a la vez, estandarizados que fueron utilizados en esta investigación, solo y exclusivamente para la resolución de problemas puntuales, tomando como ejemplo el método de observación, entrevista, cuestionarios, encuestas, entre otros.

Por otro lado, se aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de información para adquirir información importante en lo que respecta a las dos variables. En ese sentido, dicho instrumento está estructurado con preguntas diseñadas para cada variable de estudio.

## **Validez**

### **Validez de contenido**

Se consideró a profesionales en materia de Gestión Pública y Gobernabilidad, en Derecho administrativo, experiencia en investigación psicométrica, un metodólogo. Por ello, se solicitó la aprobación de los instrumentos mediante el estudio de tres profesionales, dictaminando respecto a la pertinencia de los instrumentos:

- Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra
- Mg. Marjorie Aura Vilchez Asalde
- Dr. Walter Antonio Campos Ugaz

Los mencionados especialistas no efectuaron observaciones, lo cual implica que el instrumento aplicado posee claridad, coherencia y relevancia en su contenido.

### **Validez de Criterio**

La variable “Gestión administrativa” cuenta con 4 dimensiones y 20 indicadores en total y, a su vez, la variable “calidad del servicio de justicia” tiene 4 dimensiones con 20 indicadores.

### **Validez de constructo**

La variable “Gestión administrativa” sigue la definición de Mendoza (2018) que establece un carácter sistémico, ya que, ejecuta acciones que estarán direccionadas a la consecución de objetivos, Torres R. (2018), Palacin (2020), entre otras; la variable “calidad del servicio de justicia” será analizada bajo los conceptos de Sánchez & Sifuentes (2015), Peña (2018), (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018).

## Confiabilidad

Se obtuvo a través del Alfa de Cronbach, equivalente a igual o mayor a 0.7 para ser considerado fiable. Para el presente análisis, la fiabilidad se desarrolló mediante el instrumento de Gestión administrativa y Calidad del servicio de justicia. Los resultados obtenidos responden a la utilización de una prueba piloto a 10 trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo.

El valor obtenido para la variable Gestión administrativa fue 0,821 y para la variable Calidad del servicio de Justicia 0,926, lo que implica que los instrumentos son satisfactorios.

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

Frente a ello, se obtuvo:

### Tabla 4.

#### *Resumen de procesamiento de casos – Gestión administrativa*

---

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

Nota: Información procesada por SPSS

**Tabla 5.***Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	20

Nota: Información procesada por SPSS

**Tabla 6.***Resumen de procesamiento de casos – Calidad del servicio de justicia*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Información procesada por SPSS

**Tabla 7.***Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Calidad del servicio de justicia*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

Nota: Información procesada por SPSS

De acuerdo con los resultados encontrados, la confiabilidad del Alfa de Cronbach indicó que ambos instrumentos son confiables.



### **3.5. Procedimiento:**

Contó con tres fases:

- 1) Análisis de teorías de la primera y segunda variable en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por COVID-19.
- 2) Aplicación de instrumentos para las dos variables.
- 3) Interpretación de la información y resultados adquiridos.

La búsqueda de información la realizó la artifice de la investigación, quien las clasificó en fuentes primarias, las que contienen información nueva y única provenientes de revistas indexadas, libros, informes gubernamentales, etc., y, además, fuentes secundarias, referidas a información ya procesada provenientes de otras investigaciones de acceso público para la comunidad científica.

La aplicación y seguimiento de los cuestionarios la realizó la artifice de la investigación, cabe resaltar que se realizó de forma presencial al personal laboral del Ministerio Público de Chiclayo, cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad debido a las restricciones por el COVID-19.

Finalmente, se compiló y analizó la información encontrada, con la finalidad de identificar la correlación en ambas variables.

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

Se utilizó el programa SPSS - 25 para la realización de datos estadísticos, debido a que, se tabuló toda la información registrada, los mismos que se presentaron e interpretaron por medio de tablas y figuras que describieron la relación entre ambas variables.

#### **Pruebas previas:**

Se aplicó la prueba estadística de Shapiro Wilk para identificar la distribución normal, es decir, se midió la distribución del conjunto de datos y la posibilidad de inferencia estadística. Se utilizó como herramienta el software SPSS - 25 con el cual se probó la hipótesis de normalidad de los datos, con el estadístico de Shapiro Wilk.

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.

### **Generación de datos:**

Con la información obtenida de cada variable y la ejecución de los softwares informáticos Microsoft Excel y SPSS, se obtuvo datos con la información de los cuestionarios.

### **Pruebas finales:**

Se utilizó la correlación de Rho de Spearman Roy, Rivas, Pérez, & Palacios (2019), una medida no paramétrica, para procesar la relación de variables, con enfoque cuantitativo y, además, la correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En palabras de Moscoso & Díaz (2018) la parte ética de toda investigación es algo esencial al momento de iniciar y desarrollar nuestro análisis y estudio de variables, por lo que siempre debe estar presente desde el planteamiento hasta la finalización y posterior socialización de los resultados encontrados, a su vez, dichos criterios éticos debe adoptar el investigador para prevalecer intereses, la integridad de las personas que participaron y los derechos que tiene cada autor citado, tomando en cuenta el principio de beneficencia, que consiste en generar beneficios a las personas que son parte de esta investigación, con la finalidad de contribuir en producir un bien; además, se debe tomar en cuenta el principio de no maleficencia, es decir, evitar causar posibles daños a las personas que conforman una investigación científica; el principio de autonomía, que implica respetar la opinión de las personas y, finalmente, el principio de justicia, que consiste en una distribución equitativa de los beneficios a los participantes de dicho estudio.

## IV. RESULTADOS

Para la presente sección se abordó los resultados de la tesis en función de las variables, y, asimismo, de los objetivos específicos trazados en esta investigación.

### 4.1. Análisis descriptivo:

En el siguiente apartado se procedió a realizar el estudio descriptivo de las dimensiones de la primera variable donde se evidenció el nivel de influencia

#### Dimensiones de la variable **Gestión administrativa**

##### Dimensión 1: **Planeación**

#### Tabla 8.

*Nivel de influencia de la dimensión Planeación*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	27	81,8	81,8	81,8
	BAJO	1	3,0	3,0	84,8
	MEDIO	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

---

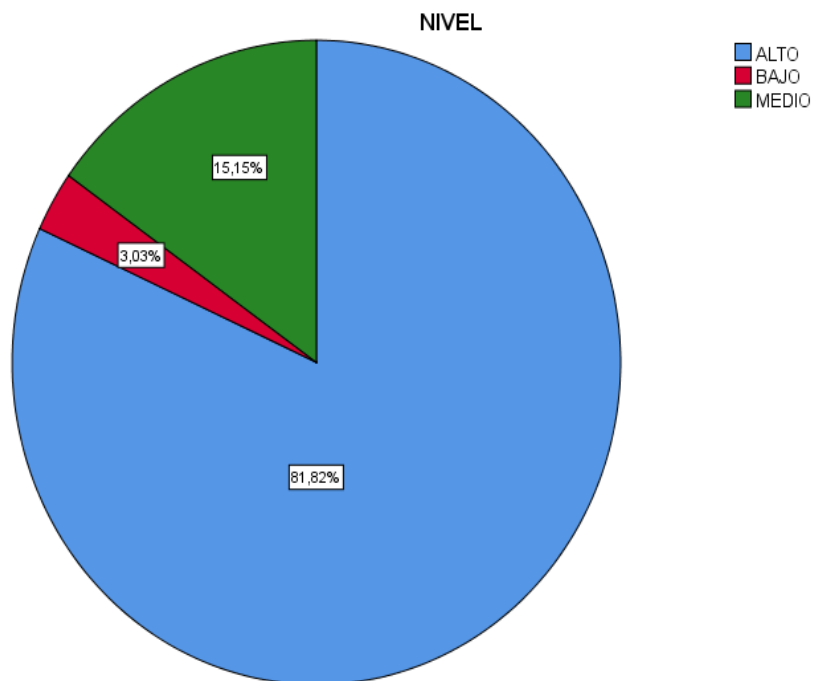
Nota: Información procesada en SPSS

#### **Interpretación:**

De la Tabla 8, el 81.8% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Planeación, asimismo, el 15,2% tienen un nivel medio y, por último, el 3,0% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

**Figura 1.**

*Nivel de influencia de la dimensión Planeación*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 1, un 81.82% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Planeación, asimismo, el 15,15% tienen un nivel medio y, finalmente, el 3,03% tiene un nivel bajo.

## Dimensión 2: Organización

**Tabla 9.**

*Nivel de influencia de la dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	23	69,7	69,7	69,7
	BAJO	2	6,1	6,1	75,8
	MEDIO	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

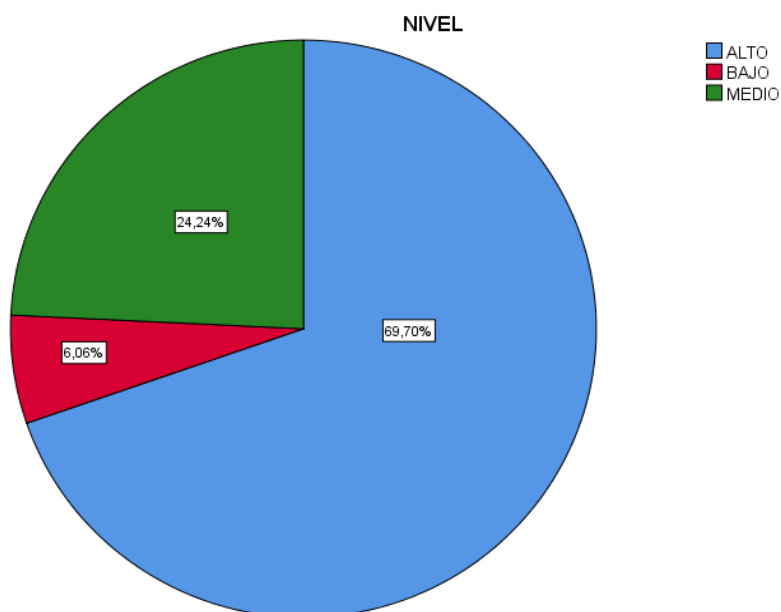
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 9, el 69.7% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Organización, asimismo, el 24,2% tienen un nivel medio y, por último, el 6,1% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

**Figura 2.**

*Nivel de influencia de la dimensión Organización*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 2, un 69.70% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Organización, asimismo, el 24,24% tienen un nivel medio y, finalmente, el 6,06% tiene un nivel bajo.

### Dimensión 3: Dirección

**Tabla 10.**

*Nivel de influencia de la dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	72,7	72,7	72,7
	MEDIO	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

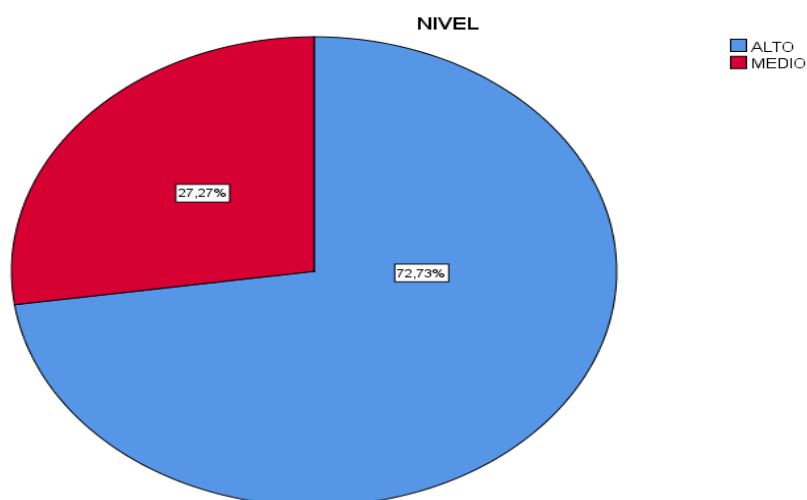
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 10, el 72,7% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Dirección, asimismo, el 27,3% tienen un nivel medio de la misma dimensión.

**Figura 3.**

*Nivel de influencia de la dimensión Dirección*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 3, un 72,73% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Dirección, asimismo, el 27,27% tienen un nivel medio.

### Dimensión 4: Control

**Tabla 11.**

*Nivel de influencia de la dimensión Control*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	26	78,8	78,8	78,8
	BAJO	1	3,0	3,0	81,8
	MEDIO	6	18,2	18,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

---

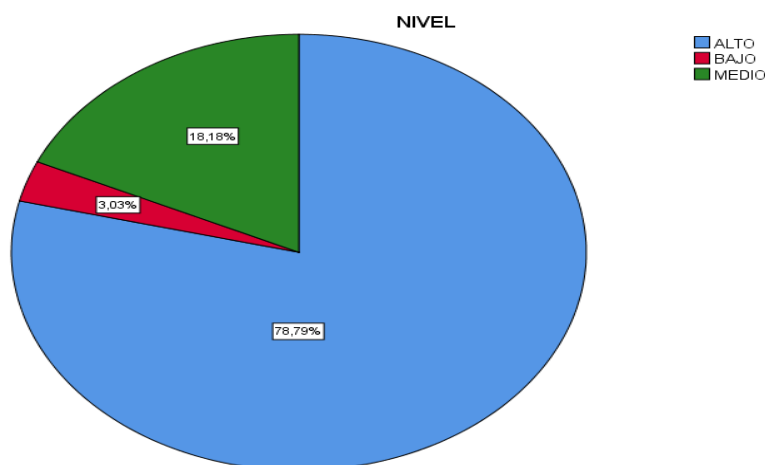
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 11, el 78,8% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Control, asimismo, el 18,2% tienen un nivel medio y, por último, el 3,0% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

**Figura 4.**

*Nivel de influencia de la dimensión Control*



Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

De la figura 4, un 78,79% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Control, asimismo, el 18,18% tienen un nivel medio y, finalmente, el 3,03% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

A continuación, se procedió a realizar el análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa, donde se evidenció el nivel de influencia de la misma.

### **Variable 1: Gestión administrativa**

**Tabla 12.**

*Nivel de influencia de Gestión administrativa*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	25	75,8	75,8	75,8
	BAJO	1	3,0	3,0	78,8
	MEDIO	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

---

Nota: Información procesada en SPSS

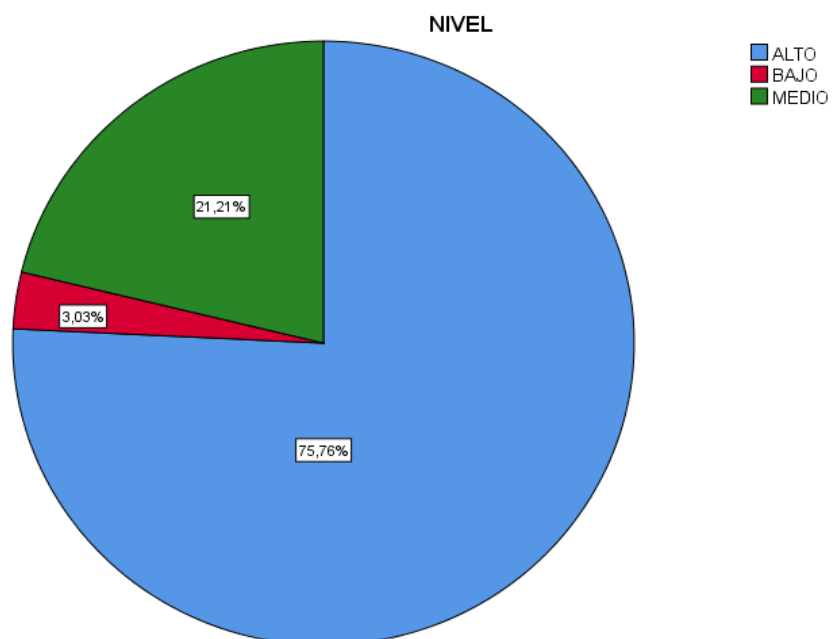
### **Interpretación:**

De la Tabla 12, el 75.8% de los entrevistados tienen un nivel alto de la variable gestión administrativa, asimismo, el 21,2% tienen un nivel medio y, por último, el 3,0% tienen un nivel bajo de la misma variable.



**Figura 5.**

*Nivel de influencia de Gestión administrativa*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 5, un 75.76% de los encuestados tienen un nivel alto de la variable Gestión administrativa, asimismo, el 21,21% tienen un nivel medio y, finalmente, el 3,03% tiene un nivel bajo.

En el siguiente apartado se realizó el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Calidad del servicio de justicia, donde se evidenció el nivel de influencia.

## Dimensiones de la variable Calidad del servicio de justicia

### Dimensión 1: Evidencias Físicas

**Tabla 13.**

*Nivel de influencia de la dimensión Evidencias físicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	25	75,8	75,8	75,8
	BAJO	2	6,1	6,1	81,8
	MEDIO	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

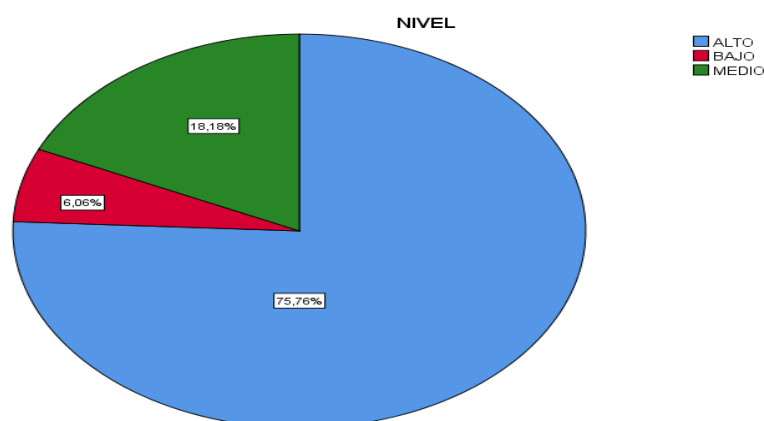
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 13, el 75.8% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Evidencias físicas, asimismo, el 18,2% tienen un nivel medio y, por último, el 6,1% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

**Figura 6.**

*Nivel de influencia de la dimensión Evidencias físicas*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 6, un 75.76% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Evidencias físicas, asimismo, el 18,18% tienen un nivel medio y, finalmente, el 6,06% tiene un nivel bajo.

### Dimensión 2: Fiabilidad

**Tabla 14.**

*Nivel de influencia de la dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	11	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

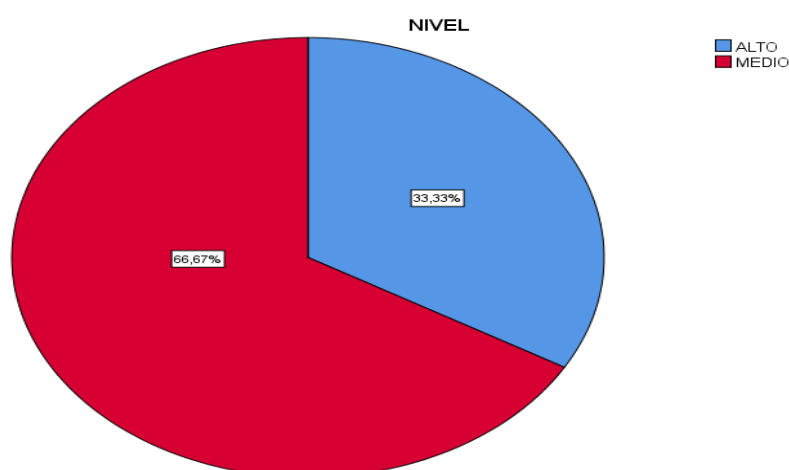
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 14, el 33,3% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Fiabilidad, asimismo, el 66,7% tienen un nivel medio de la misma dimensión.

**Figura 7.**

*Nivel de influencia de la dimensión Fiabilidad*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 7, un 33,33% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Fiabilidad, asimismo, el 66,67% tienen un nivel medio.

### Dimensión 3: Interacción personal

**Tabla 15.** Nivel de influencia de la dimensión Interacción personal

*Nivel de influencia de la dimensión Interacción personal*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	19	57,6	57,6	57,6
	BAJO	1	3,0	3,0	60,6
	MEDIO	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

---

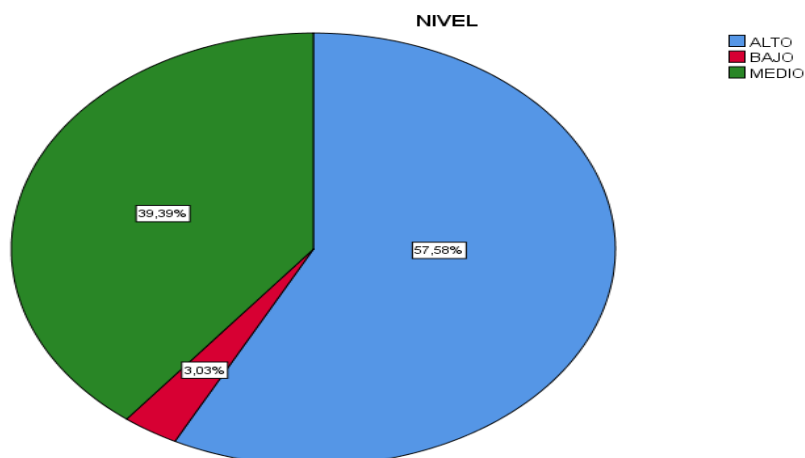
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 15, el 57,6% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Interacción personal, asimismo, el 39,4% tienen un nivel medio y, por último, el 3,0% tienen un nivel bajo de la misma dimensión.

**Figura 8.**

*Nivel de influencia de la dimensión Interacción personal*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 8, un 57,58% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Interacción personal, asimismo, el 39,39% tienen un nivel medio y, finalmente, el 3,03% tiene un nivel bajo de la misma dimensión.

### Dimensión 4: Políticas

**Tabla 16.** Nivel de influencia de la dimensión Políticas

*Nivel de influencia de la dimensión Políticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	15	45,5	45,5	45,5
	MEDIO	18	54,5	54,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

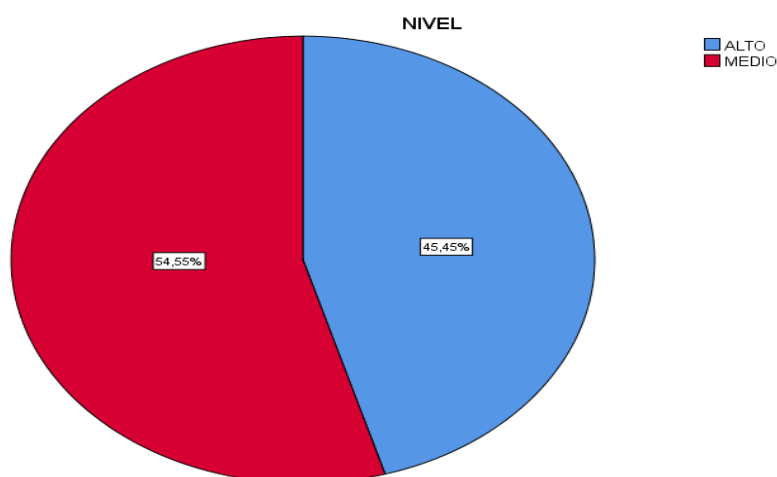
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 16, el 45,5% de entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Políticas, asimismo, el 54,5% tienen un nivel medio de la misma dimensión.

**Figura 9.**

*Nivel de influencia de la dimensión Políticas*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 9, un 45,45% de los entrevistados tienen un nivel alto de la dimensión Políticas, asimismo, el 54,55% tienen un nivel medio de la misma dimensión.

A continuación, se realizó el análisis descriptivo de la variable Calidad del servicio de justicia donde se evidenció el nivel de influencia de la misma.

**Variable 2: Calidad del servicio de justicia****Tabla 17.**

*Nivel de influencia de Calidad del servicio de justicia*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	15	45,5	45,5	45,5
	BAJO	1	3,0	3,0	48,5
	MEDIO	17	51,5	51,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

---

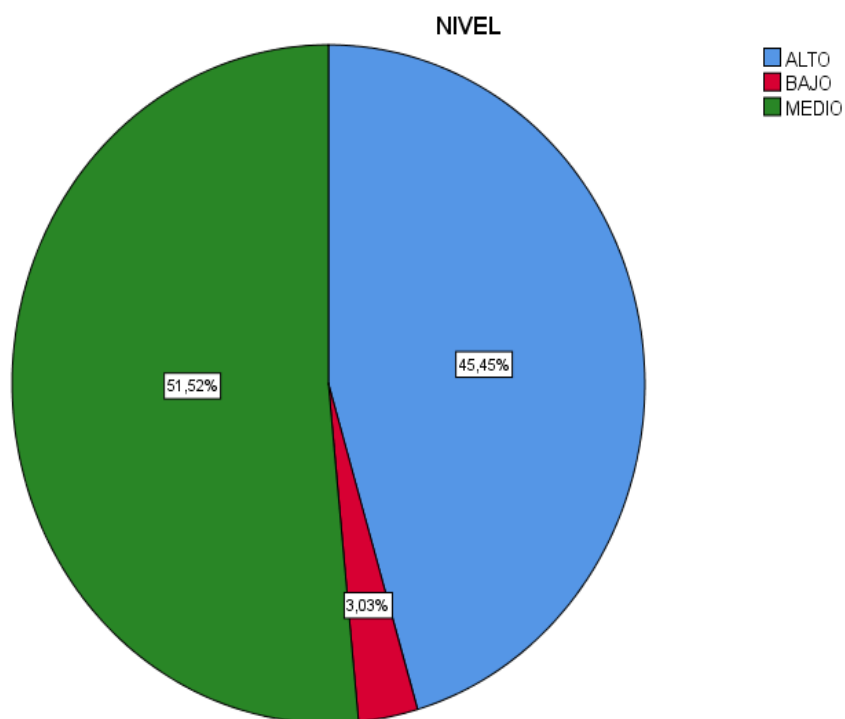
Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 17, el 45,5% de los entrevistados tienen un nivel alto de la variable Calidad del servicio de justicia, asimismo, el 51,5% tienen un nivel medio y, finalmente, el 3,0% tienen un nivel bajo de la misma variable.

**Figura 10.**

*Nivel de influencia de Calidad del servicio de justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 10, el 45,45% de los entrevistados tienen un nivel alto de la variable Calidad del servicio de justicia, asimismo, el 51,52% tienen un nivel medio y, por último, el 3,03% tienen un nivel bajo de la misma variable.

**4.2. Análisis Inferencial:**

En el siguiente apartado se procederá al análisis inferencial de la primera variable Gestión administrativa, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

**Prueba de Normalidad**

H1: La variable Gestión administrativa no distribuye normal.

H0: La variable Gestión administrativa distribuye normal.

## Variable 1: Gestión administrativa

**Tabla 18.**

*Estadísticos descriptivos de gestión administrativa*

Descriptivos			Estadístico	Desv. Error
			o	
Gestión	Media		3,96	,096
Administrativa	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,77	
		Límite superior	4,16	
	Media recortada al 5%		3,99	
	Mediana		4,15	
	Varianza		,306	
	Desv. Desviación		,554	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-,945	,409
	Curtosis		1,383	,798

Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 18, los estadísticos descriptivos de la variable gestión administrativa, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,945 y a la curtosis con un 1,383.

**Tabla 19.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Gestión Administrativa*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	o			o		
Gestión	,148	33	,064	,929	33	,032
Administrativa						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información procesada en SPSS



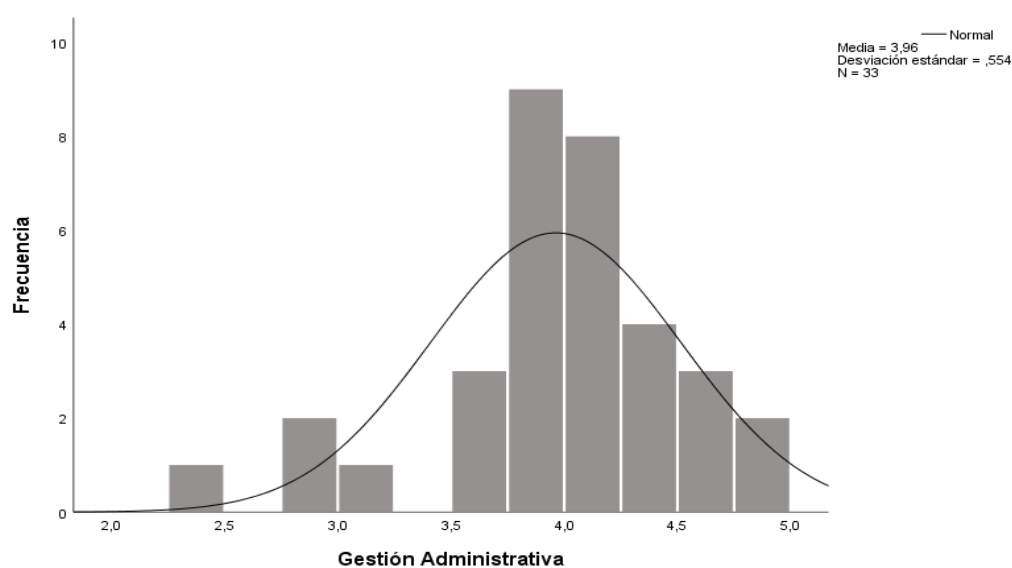
### Interpretación:

De la Tabla 19, la muestra es de 33 personas. La variable gestión administrativa presenta una significancia de 0,032, el cual representa un valor menor al 0.05 establecido, es decir, la presente variable no distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

### Figura 11.

*Histograma de Gestión Administrativa*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 11, no presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

A continuación, se procedió a realizar el análisis inferencial de la segunda variable Calidad del servicio de justicia, en base a la prueba de normalidad y tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

## Variable 2: Calidad del servicio de justicia

H1: La variable calidad del servicio de justicia no distribuye normal

H0: La variable calidad del servicio de justicia distribuye normal

**Tabla 20.**

*Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia*

		Descriptivos		
		Estadístico	Desv. Error	
Calidad del servicio de Justicia	Media	3,68	,094	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,49	
		Límite superior	3,88	
	Media recortada al 5%	3,68		
	Mediana	3,70		
	Varianza	,294		
	Desv. Desviación	,542		
	Mínimo	2		
	Máximo	5		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	-,173	,409	
	Curtosis	1,922	,798	

Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 20, los estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,173 y a la curtosis con un 1,922.

**Tabla 21.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del Servicio de Justicia*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Calidad del servicio de Justicia	,099	33	,200*	,962	33	,287

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información procesada en SPSS

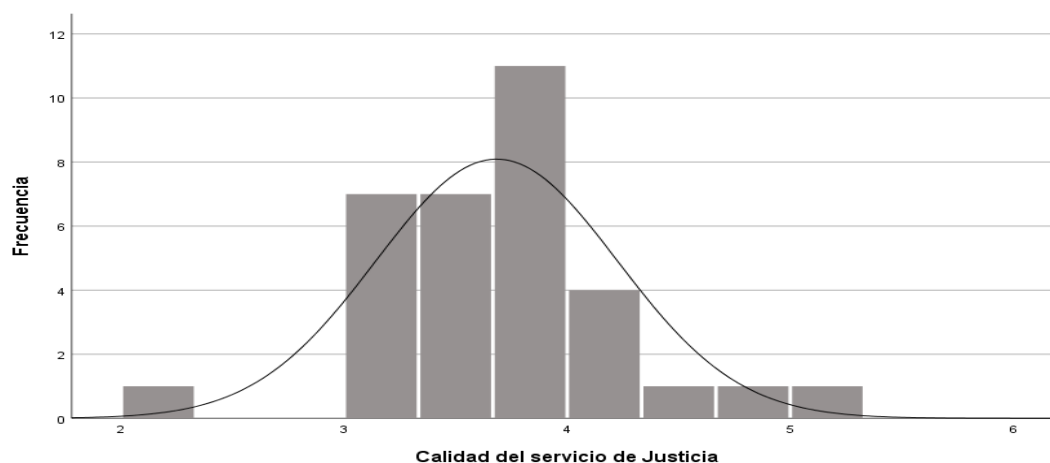
**Interpretación:**

De la Tabla 21, la muestra es de 33 personas. La variable calidad del servicio de justicia presenta una significancia de 0,287, el cual representa un valor mayor al 0.05 establecido, existiendo suficiente evidencia estadística para reconocer que la presente variable distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 12.**

*Histograma de Calidad del Servicio de Justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 12, se presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Por tales consideraciones, de los resultados presentados, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos no paramétricos de Rho Spearman, debido a que la primera variable no distribuye normal y, aunado a ello, la variable Calidad del Servicio de Justicia distribuye normal.

**Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19**

Para alcanzar los fines de este objetivo general será necesario aplicar el coeficiente de Rho Spearman en ambas variables, lo cual se presenta a continuación, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

H0: Las variables gestión administrativa y calidad del servicio de justicia no se correlacionan de manera significativa.

H1: Las variables gestión administrativa y calidad del servicio de justicia se correlacionan de manera significativa.

**Tabla 22.**

*Correlaciones Rho Spearman de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de Justicia*

			Gestión Administrativa	Calidad del servicio de Justicia
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Calidad del servicio de Justicia	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

De la Tabla 22, la Variable Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de Justicia, presenta una significancia de 0.000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, es decir, que ambas variables se correlacionan de manera significativa. Además, la correlación tiene como resultado un 0,632, siendo una correlación medio – alta, que influye de manera positiva – directa.

En el siguiente apartado, analizaremos los objetivos específicos, realizando la prueba de normalidad de cada dimensión y variable y, a su vez, determinar el nivel de correlación de ambos, detallados a continuación:

### **Primer Objetivo Específico**

#### **Determinar la relación entre la planeación y calidad Del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19**

En relación al presente objetivo específico, se verificó las condiciones de normalidad de la dimension planeación y la variable Calidad del servicio de justicia, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

## Prueba de Normalidad

H1: La dimension Planeación no distribuye normal.

H0: La dimension Planeación distribuye normal.

## Dimensión 1: Planeación

**Tabla 23.**

*Estadísticos descriptivos de la dimension Planeación*

		Estadístico	Desv. Error
Planeación	Media	4,14	,132
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,87
		Límite superior	4,41
	Media recortada al 5%	4,21	
	Mediana	4,20	
	Varianza	,576	
	Desv. Desviación	,759	
	Mínimo	1	
	Máximo	5	
	Rango	4	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-1,598	,409
	Curtosis	4,119	,798

Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 23, los estadísticos descriptivos de la dimensión Planeación correspondiente a la asimetría tienen un valor de -1,598 y a la curtosis con un 4,119.

**Tabla 24.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimension Planeación*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	,185	33	,006	,865	33	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

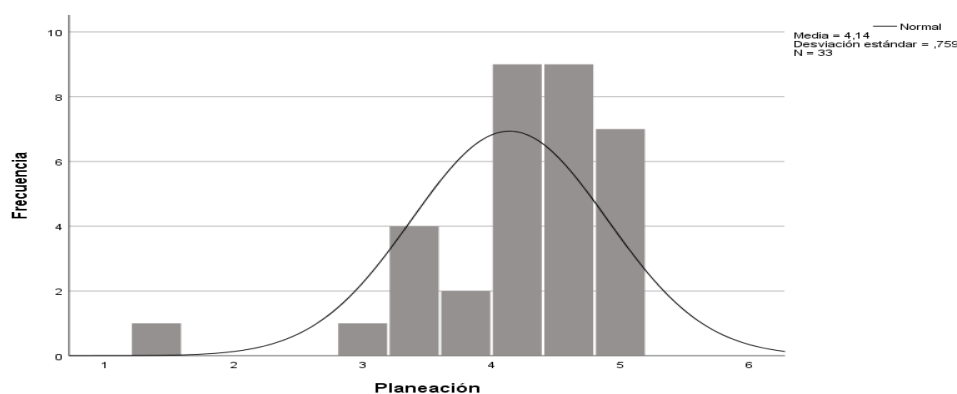
Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 24, la muestra es de 33 personas. La dimensión Planeación presenta una significancia de 0,001, el cual representa un valor menor al 0,05 establecido, teniendo como resultado que la presente dimensión no distribuye con normalidad. Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

### Figura 13.

*Histograma de la dimensión Planeación*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 13, la dimensión Planeación no presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados.

A continuación, se analizará la segunda variable Calidad del servicio de justicia aplicando la prueba de normalidad, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

### Variable 2: Calidad del servicio de justicia

H1: La variable calidad del servicio de justicia no distribuye normal

H0: La variable calidad del servicio de justicia distribuye normal

**Tabla 25.***Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia*

			Estadístico	Desv.
			o	Error
Calidad del servicio de Justicia	Media		3,68	,094
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,49	
		Límite superior	3,88	
	Media recortada al 5%		3,68	
	Mediana		3,70	
	Varianza		,294	
	Desv. Desviación		,542	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-,173	,409
	Curtosis		1,922	,798

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 25, los estadísticos descriptivos de la variable Calidad del servicio de justicia, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,173 y a la curtosis con un 1,922.

**Tabla 26.***Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del Servicio de Justicia*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio de Justicia	o ,099	33	,200*	o ,962	33	,287

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información procesada en SPSS



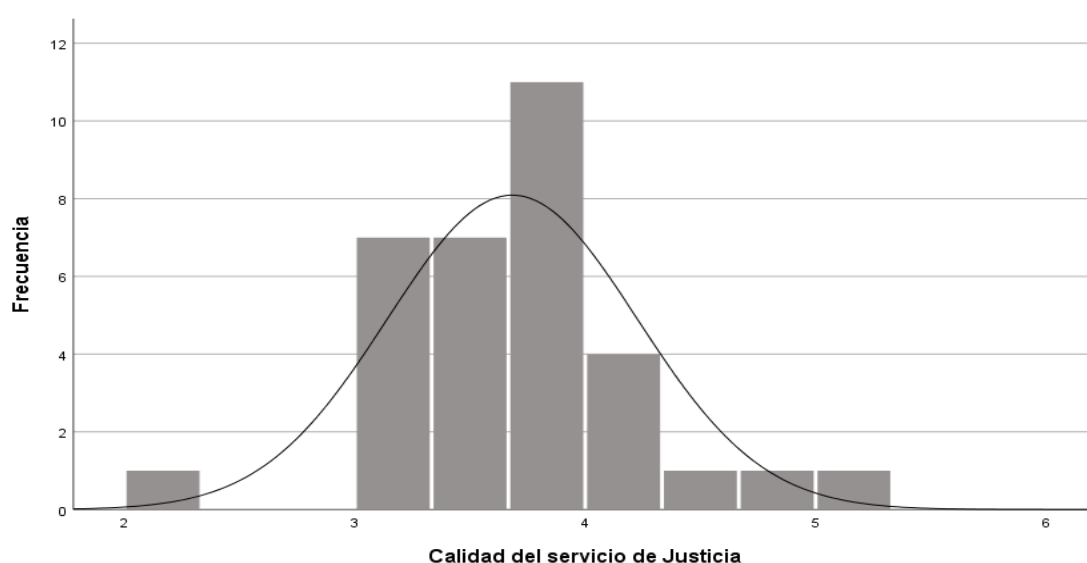
### Interpretación:

De la Tabla 26, la muestra es de 33 personas. La variable calidad del servicio de justicia presenta la significancia de 0,287, el cual representa un valor mayor al 0.05 establecido, teniendo como resultado que la presente variable distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

### Figura 14.

*Histograma de Calidad del Servicio de Justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 14, la variable Calidad del servicio de justicia presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados.

Por tales consideraciones, de los resultados presentados, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos no paramétricos de Rho Spearman, debido a que la dimensión Planeación no distribuye normal y, aunado a ello, la variable Calidad del Servicio de Justicia distribuye normal. A continuación, se muestra el siguiente procedimiento, tomando en cuenta las presentes hipótesis:

H0: La dimensión planeación y la variable calidad del servicio de justicia no se correlacionan de manera significativa.

H1: La dimension planeación y la variable calidad del servicio de justicia se correlacionan de manera significativa.

**Tabla 27.**

*Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Planeación y la variable Calidad del Servicio de Justicia*

		<b>Correlaciones</b>		
			Planeació n	Calidad del servicio de Justicia
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,191
		Sig. (bilateral)	.	,287
		N	33	33
	Calidad del servicio de Justicia	Coeficiente de correlación	,191	1,000
		Sig. (bilateral)	,287	.
		N	33	33

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 27, la dimensión Planeación y la variable calidad del servicio de Justicia, presentan laa significancia de 0,287 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, es decir, que tanto dimensión como variable no se correlacionan de manera significativa.

## Segundo Objetivo Específico:

### Determinar la relación entre la organización y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19

En relación al presente objetivo específico, se verificó las condiciones de normalidad de la dimensión organización y la variable Calidad del servicio de justicia, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

#### Prueba de Normalidad

H1: La dimensión Organización no distribuye normal.

H0: La dimensión Organización distribuye normal.

## Dimensión 2: Organización

### Tabla 28.

#### *Estadísticos descriptivos de la dimensión Organización*

		Estadístico	Desv. Error
Organización	Media	3,76	,146
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,46
		Límite superior	4,05
	Media recortada al 5%	3,82	
	Mediana	4,00	
	Varianza	,699	
	Desv. Desviación	,836	
	Mínimo	1	
	Máximo	5	
	Rango	4	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-1,343	,409
	Curtosis	2,210	,798

Nota: Información procesada en SPSS

#### Interpretación:

De la Tabla 28, los estadísticos descriptivos de la dimensión organización, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -1,343 y a la curtosis con un 2,210.

**Tabla 29.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Organización*

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,217	33	,000	,877	33	,001

---

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

Nota: Información procesada en SPSS

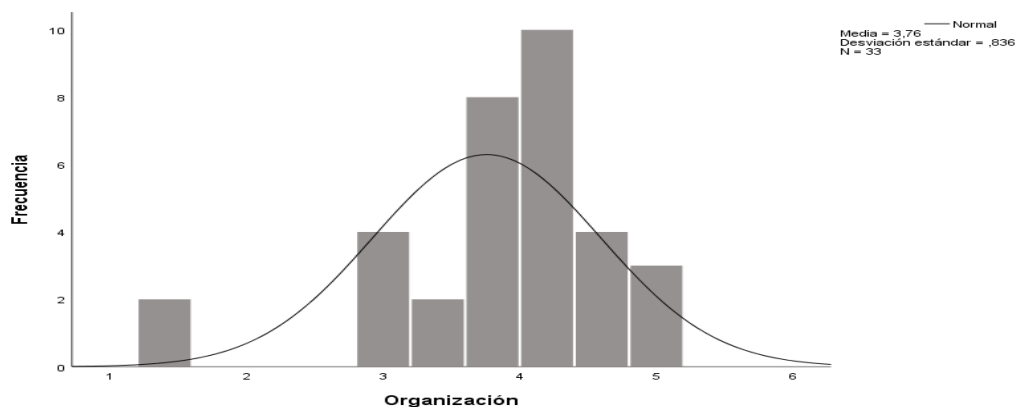
**Interpretación:**

De la Tabla 29, la muestra es de 33 personas, realizándose la prueba de Shapiro Wilk, por ser menor al criterio establecido de 50 unidades de estudio. La dimensión Organización presenta una significancia de 0,001, el cual representa un valor menor al 0,05 establecido, teniendo como resultado que la presente dimensión no distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 15.**

*Histograma de la dimensión Organización*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 15, la dimensión organización no distribuye con normalidad, lo cual confirma los resultados hallados.

A continuación, se analizará la segunda variable Calidad del servicio de justicia aplicando la prueba de normalidad, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

**Variable 2: Calidad del servicio de justicia**

H1: La variable calidad del servicio de justicia no distribuye normal

H0: La variable calidad del servicio de justicia distribuye normal

**Tabla 30.**

*Estadísticos descriptivos de calidad del servicio de justicia*

			Estadístico	Desv.
			o	Error
Calidad del servicio de Justicia	Media		3,68	,094
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,49	
		Límite superior	3,88	
	Media recortada al 5%		3,68	
	Mediana		3,70	
	Varianza		,294	
	Desv. Desviación		,542	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-,173	,409
	Curtosis		1,922	,798

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 30, los estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,173 y a la curtosis con un 1,922.

**Tabla 31.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del Servicio de Justicia*

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Calidad del servicio de Justicia	,099	33	,200*	,962	33	,287

---

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

---

Nota: Información procesada en SPSS

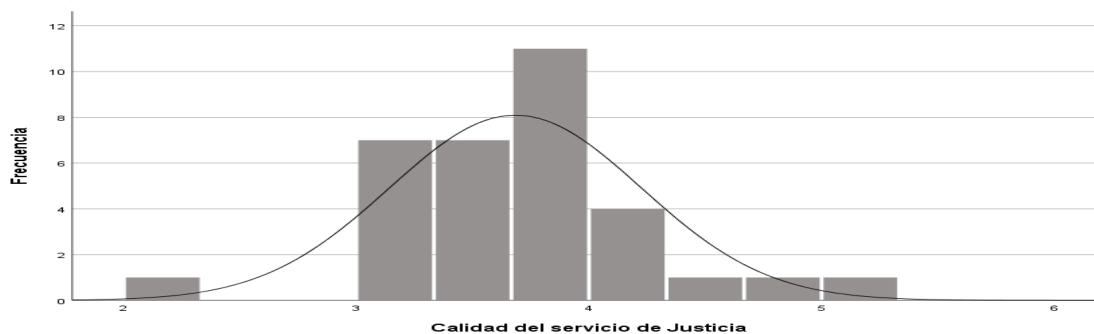
**Interpretación:**

De la Tabla 31, la muestra es de 33 personas. La variable calidad del servicio de justicia presenta la significancia de 0,287, el cual representa un valor mayor al 0.05 establecido, teniendo como resultado que la presente variable distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 16.**

*Histograma de Calidad del Servicio de Justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 15, la variable Calidad del servicio de justicia presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Por tales consideraciones, de los resultados presentados, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos no paramétricos de Rho Spearman, debido a que la dimensión Organización no distribuye normal y, aunado a ello, la variable Calidad del Servicio de Justicia distribuye normal. A continuación, se muestra el siguiente procedimiento, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

H0: La dimensión organización y la variable calidad del servicio de justicia no se correlacionan de manera significativa.

H1: La dimensión organización y la variable calidad del servicio de justicia se correlacionan de manera significativa.

### Tabla 32.

*Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Organización y la variable Calidad del servicio de Justicia*

			Organizació n	Calidad del servicio de Justicia
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Calidad del servicio de Justicia	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la Tabla 32, la dimensión Organización y la variable calidad del servicio de justicia, presenta una significancia de 0,000, lo cual es menor al parámetro de 0,05, es decir, que tanto dimensión como variable se correlacionan de manera significativa. Además, la correlación tiene como resultado un 0,594, siendo una correlación media, que influye de manera positiva – directa.

### Tercer Objetivo Específico

#### Determinar la relación entre dirección y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19

En relación al presente objetivo específico, se verificó las condiciones de normalidad de la dimensión dirección y la variable Calidad del servicio de justicia, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

#### Prueba de Normalidad

H1: La dimensión Dirección no distribuye normal.

H0: La dimensión Dirección distribuye normal.

### Dimensión 3: Dirección

#### Tabla 33.

#### *Estadísticos descriptivos de la dimensión Dirección*

		Estadístico	Desv. Error
Dirección	Media	4,00	,112
	95% de intervalo de confianza para la media		
	Límite inferior	3,77	
	Límite superior	4,23	
	Media recortada al 5%	4,02	
	Mediana	4,00	
	Varianza	,413	
	Desv. Desviación	,642	
	Mínimo	2	
	Máximo	5	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-,542	,409
	Curtosis	-,183	,798

Nota: Información procesada en SPSS



### Interpretación:

De la Tabla 33, los estadísticos descriptivos de la dimensión Dirección, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,542 y a la curtosis con un -0,183.

### Tabla 34.

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Dirección*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	,158	33	,037	,955	33	,182

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información procesada en SPSS

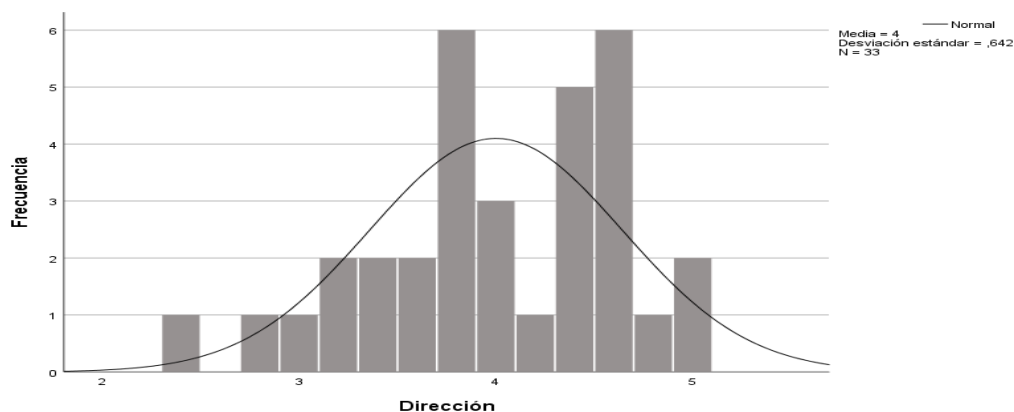
### Interpretación:

De la Tabla 34, la muestra es de 33 personas. La dimensión Dirección, presenta una significancia de 0,182, el cual representa un valor mayor al 0,05 establecido, teniendo como resultado que la presente dimensión distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

### Figura 17.

*Histograma de la dimensión Dirección*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 17, la dimensión Dirección presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados.

A continuación, se analizará la segunda variable Calidad del servicio de justicia aplicando la prueba de normalidad, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

### Variable 2: Calidad del servicio de justicia

H1: La variable calidad del servicio de justicia no distribuye normal

H0: La variable calidad del servicio de justicia distribuye normal

**Tabla 35.**

#### *Estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia*

			Estadístico	Desv.
			o	Error
Calidad del servicio de Justicia	Media		3,68	,094
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,49	
		Límite superior	3,88	
	Media recortada al 5%		3,68	
	Mediana		3,70	
	Varianza		,294	
	Desv. Desviación		,542	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-,173	,409
	Curtosis		1,922	,798

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 35, los estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,173 y a la curtosis con un 1,922.

**Tabla 36.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del servicio de justicia*

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Calidad del servicio de Justicia	,099	33	,200*	,962	33	,287

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

---

Nota: Información procesada en SPSS

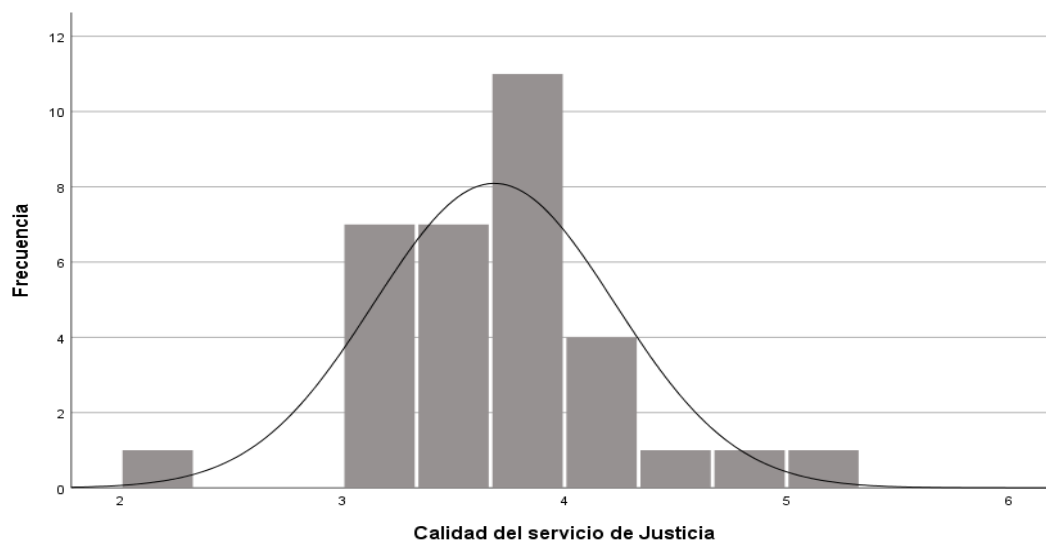
**Interpretación:**

De la Tabla 36, la muestra es de 33 personas. La variable calidad del servicio de justicia presenta la significancia de 0,287, el cual representa un valor mayor al 0.05 establecido, teniendo como resultado que la presente variable distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 18.**

*Histograma de Calidad del Servicio de Justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la figura 18, la variable Calidad del servicio de justicia presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados.

Por tales consideraciones, de los resultados presentados, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de correlación de Pearson, debido a que la dimensión Dirección distribuye con normalidad y, aunado a ello, la variable Calidad del Servicio de Justicia también distribuye normal. A continuación, se muestra el siguiente procedimiento, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

H0: La dimension dirección y la variable calidad del servicio de justicia no se correlacionan de manera significativa.

H1: La dimension dirección y la variable calidad del servicio de justicia se correlacionan de manera significativa.

**Tabla 37.**

*Correlaciones Pearson de la dimensión Dirección y la variable Calidad del servicio de justicia*

		Dirección	Calidad del servicio de Justicia
Dirección	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Calidad del servicio de Justicia	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

De la Tabla 37, la dimensión dirección y la variable calidad del servicio de justicia, presenta la significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, es decir, que tanto dimensión como variable se correlacionan de manera significativa. Además, la correlación tiene como resultado un 0,595, siendo una correlación media, que influye de manera positiva – directa.

### **Cuarto Objetivo Específico:**

#### **Determinar la relación entre control y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19**

En relación al presente objetivo específico, se verificó las condiciones de normalidad de la dimension Control y la variable Calidad del servicio de justicia, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

#### **Prueba de Normalidad**

H1: La dimension Control no distribuye normal.

H0: La dimension Control distribuye normal.

## Dimensión 4: Control

**Tabla 38.**

*Estadísticos descriptivos de la dimensión Control*

		Estadístico	Desv. Error
Control	Media	3,95	,110
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	3,73 4,18
	Media recortada al 5%	3,99	
	Mediana	4,20	
	Varianza	,403	
	Desv. Desviación	,634	
	Mínimo	2	
	Máximo	5	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-1,139	,409
	Curtosis	1,740	,798

Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

De la Tabla 38, los estadísticos descriptivos de la dimensión Control, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -1,139 y a la curtosis con un 1,740.

**Tabla 39.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de la dimensión Control*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control	,194	33	,003	,911	33	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

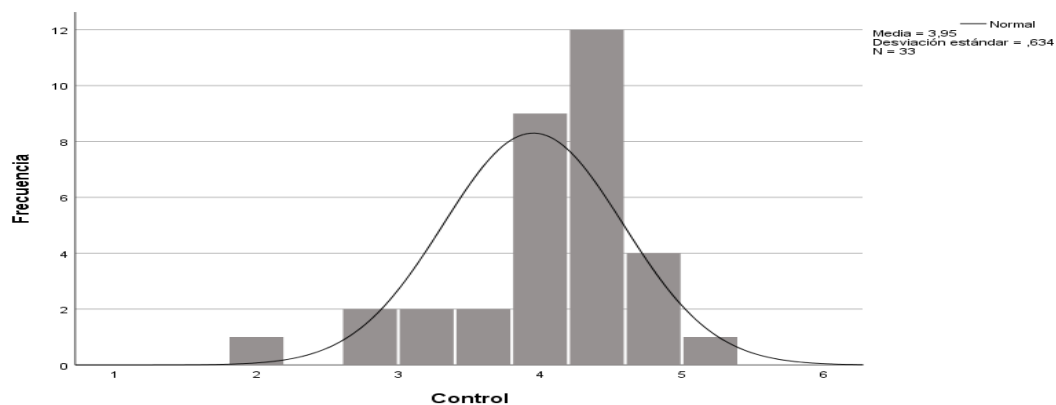
De la Tabla 39, la muestra es de 33 personas, realizándose la prueba de Shapiro Wilk, por ser menor al criterio establecido de 50 unidades de estudio. La dimensión

Control presenta una significancia de 0,010, el cual representa un valor menor al 0,05 establecido, teniendo como resultado que la presente dimensión no distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 19.**

*Histograma de la dimensión Control*



Nota: Información procesada en SPSS

### **Interpretación:**

De la figura 19, la dimensión control no presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados.

A continuación, se analizará la segunda variable Calidad del servicio de justicia aplicando la prueba de normalidad, tomando en cuenta las siguientes hipótesis:

### **Variable 2: Calidad del servicio de justicia**

H1: La variable calidad del servicio de justicia no distribuye normal

H0: La variable calidad del servicio de justicia distribuye normal

**Tabla 40.***Estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia*

			Estadístico	Desv. Error
Calidad del servicio de Justicia	Media		3,68	,094
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,49	
		Límite superior	3,88	
	Media recortada al 5%		3,68	
	Mediana		3,70	
	Varianza		,294	
	Desv. Desviación		,542	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-,173	,409
	Curtosis		1,922	,798

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 40, los estadísticos descriptivos de Calidad del servicio de justicia, correspondiente a la asimetría tienen un valor de -0,173 y a la curtosis con un 1,922.



**Tabla 41.**

*Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk de Calidad del servicio de justicia*

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio de Justicia	,099	33	,200*	,962	33	,287

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

---

Nota: Información procesada en SPSS

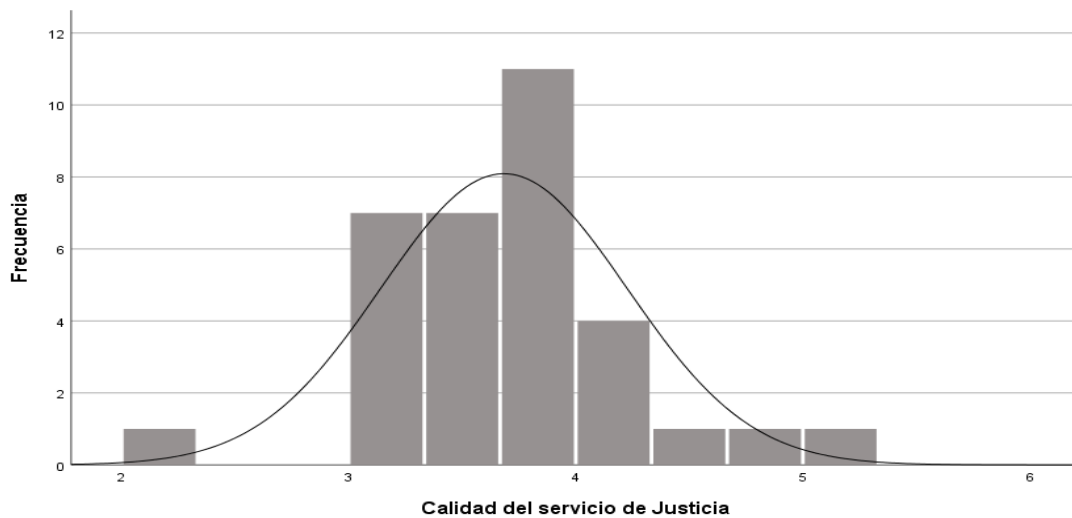
**Interpretación:**

De la Tabla 41, la muestra es de 33 personas. La variable calidad del servicio de justicia presenta una significancia de 0,287, el cual representa un valor mayor al 0.05 establecido, teniendo como resultado que la presente variable distribuye con normalidad.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de Histograma:

**Figura 20.**

*Histograma de Calidad del Servicio de Justicia*



Nota: Información procesada en SPSS

### Interpretación:

De la figura 20, la variable Calidad del servicio de justicia presenta una distribución normal, lo cual confirma los resultados hallados en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Por tales consideraciones, de los resultados presentados, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos no paramétricos de Rho Spearman, debido a que la dimensión Control no distribuye normal y, aunado a ello, la variable Calidad del Servicio de Justicia distribuye normal.

A continuación, se muestra el siguiente procedimiento, tomando en cuenta las presentes hipótesis:

H0: La dimensión control y la variable calidad del servicio de justicia no se correlacionan de manera significativa.

H1: La dimensión control y la variable calidad del servicio de justicia se correlacionan de manera significativa.

### Tabla 42.

*Correlaciones Rho Spearman de la dimensión Control y la variable Calidad del servicio de justicia*

			Control	Calidad del servicio de Justicia
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
Calidad del servicio de Justicia	Calidad del servicio de Justicia	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Nota: Información procesada en SPSS

**Interpretación:**

De la Tabla 42, la dimensión Control y la variable calidad del servicio de justicia, presentan una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, es decir, que tanto dimensión como variable se correlacionan de manera significativa. Además, la correlación tiene como resultado un 0,634, siendo una correlación medio – alta, que influye de manera positiva – directa.

## V. DISCUSIÓN

La Gestión administrativa tiene como prioridad brindar un óptimo servicio de forma general a la ciudadanía que acude a las diversas organizaciones o entidades públicas o privadas, con la finalidad de solucionar y gestionar los casos presentados, pero esto se logrará cuando los responsables o jefes de las entidades tengan la capacidad de conducir, direccionar y organizar las funciones que ejecuta cada trabajador, lo cual permitirá la consecución de fines, metas y nuevos objetivos propuestos durante el tiempo de pandemia por COVID-19.

Por ello, conforme al objetivo general propuesto, los datos finales son los siguientes: la variable Gestión administrativa como Calidad del servicio de justicia presentan una significancia de 0,000, el cual representa un valor menor al 0.05 establecido, existiendo una notable evidencia estadística para afirmar que ambas variables se correlacionan de manera significativa. Por otro lado, al aplicar la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un producto de 0,632, siendo una correlación medio – alta, que influye de manera positiva – directa. Lo mencionado anteriormente, guarda concordancia con los argumentos de Novoa (2015), el cual indica que la calidad del servicio de justicia debe avanzar poco a poco y sumar a la mejora de la entidad que imparte este servicio a los ciudadanos de a pie, siempre y cuando la gestión administrativa se lleve adecuadamente y con el objetivo de crear propuestas que acompañen a la realización de los fines institucionales que propugnan, incentivando una conexión sólida entre la capacidad de gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia, con el objetivo de renovar la imagen del Ministerio Público y, transformar las expectativas de los usuarios que gozan del servicio de justicia, siendo una pieza clave dentro de un Estado de Derecho, donde el gobierno peruano debe priorizar las carencias de la población, no solo en tiempos favorables, sino también en circunstancias de crisis sanitarias como la que estamos viviendo, para otorgar a la comunidad un servicio oportuno, de calidad y eficiente.

Además, Orrego (2017), en el estudio realizado a la gestión administrativa y calidad de servicio, resaltó la imperiosa necesidad de conocer la opinión de la población sobre la eficiencia de la gestión administrativa en toda entidad, lo cual generará altos niveles de desarrollo de la calidad del servicio que puedan brindar y, procurar establecer, en todo momento, una constante relación significativa entre ambas variables para adoptar nuevas medidas que generen grandes cambios dentro de la institución. En ese sentido, el nivel de significancia tuvo como resultado un 0,000, siendo un valor menor al parámetro establecido, 0,05 y, a su vez, la correlación de Spearman fue de 0,822, es decir, hay relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Asimismo, Altamirano (2020) en su estudio realizado para analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, aplicó la correlación de Rho Spearman, teniendo como resultado final un 0,836, es decir, se establece una relación alta y directa, una relación significativa que influye de manera considerable, lo cual nos permite reforzar los resultados obtenidos en esta investigación.

Por otro lado, la dimensión Planeación y la variable Calidad del servicio de justicia, presentó una significancia de 0,287 siendo mayor al parámetro de 0,05, concluyendo que no se correlacionan de manera significativa, evidenciando problemas dentro de la institución para coordinar actividades institucionales, dificultad para toma de decisiones que afecten en adelante la forma de establecer diversas estrategias que fortalezcan el servicio de justicia. Conforme lo expresa el autor Samaniego (2017) resulta fundamental que exista un sistema de planeación establecido que permita monitorear si la gestión administrativa realizada dentro de la institución va acorde con los objetivos propuestos y proporcionan un servicio de calidad para el cumplimiento de una meta específica, que contribuya a una adecuada toma de decisiones que generen grandes cambios institucionales.

En cuanto, al segundo objetivo específico, tenemos que la dimensión Organización y la variable Calidad del servicio de justicia, presenta una significancia de 0,000, lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,594, con una intensidad media que influye de manera positiva – directa. Asimismo, según Peña (2018) también realizó una exhaustiva investigación sobre la relación

entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la variable calidad del servicio. De acuerdo con los datos finales, mediante la correlación de Rho Spearman, se establece que el grado de significancia en ambas es de 0,812, mayor al parámetro establecido de 0,05 influyendo de forma positiva y con una relación directa, evidenciándose similitudes en los valores obtenidos en las pruebas de correlación, existiendo relación en la presente dimensión y la variable de estudio. Los resultados alcanzados representa la gran capacidad que se tiene actualmente en el Ministerio Público de Chiclayo, ya que, pueden coordinar y ejecutar ciertos planes que beneficien al trabajo en equipo, en donde los directivos y trabajadores tengan presente la importancia de incluir dicha dimensión como un eje principal para garantizar el cumplimiento de las tareas encomendadas. En ese sentido, Garay (2017) analiza la dimensión organización como la designación de una estructura de diversos roles que deben ser cumplidos por los trabajadores de una entidad y forman parte de la gestión administrativa que se emplea, a fin de lograr la consecución de objetivos como parte del trabajado diario para otorgar a los ciudadanos un servicio de calidad. Por ello, conforme los resultados que da a conocer el autor, la aplicación de la muestra no paramétrica de Rho Spearman entre la dimensión organización y la calidad del servicio educativo arrojó como resultado que la correlación es de 0,512, mayor al parámetro de 0,05, interpretándose como una correlación positiva. Finalmente, los datos finales tienen concordancia con lo expuesto por Salazar (2020), ya que, a través del estadístico de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado que la dimensión organización y la calidad del servicio tienen un nivel de relación de 0,618.

Por otro lado, el tercer objetivo específico que se abordó señala la relación existente entre la dimensión dirección y la calidad del servicio de justicia, siendo así, se aplicó la correlación de Pearson, presentando una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,595, con una intensidad media que influye de manera positiva – directa. Lo mencionado en el apartado anterior tiene concordancia con lo señalado por Peña (2018), ya que, a través de la aplicación de correlación de Rho Spearman se establece un 0,815 de relación positiva entre la dimensión dirección y la calidad del servicio del usuario, es decir, un valor mayor al parámetro establecido de 0,05. Estos resultados confirman que

la dimensión dirección debe influir de manera eficiente en las entidades y en su personal para contribuir a la ejecución de las metas organizacionales, motivo por el cual, los directivos deben conducir al personal para procurar una atención de calidad al ciudadano. Por ello, Rodríguez (2020) al analizar el grado de correlación entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención, se logró obtener un resultado de 0,759, siendo un cifra mayor al parámetro establecido de 0,05, lo cual evidencia una intensidad medio – alta que influye de manera positiva – directa.

En ese sentido, podemos abordar la siguiente premisa, resulta sumamente fundamental la aplicación de la dimensión dirección en la gestión administrativa, ya que, a mayor ejecución, mejor será el servicio que se pueda brindar a toda la comunidad y se logrará atender con celeridad las demandas de la población, lo cual aumenta cuando nos encontramos, a nivel general, en un contexto de emergencia sanitaria como lo que se está viviendo actualmente con la pandemia del COVID-19. Según la investigación que propugna Orrego (2017) señala que al ejecutar la correlación de Spearman, se tuvo como datos finales que la dimensión dirección y la calidad del servicio tienen una correlación de 0,716.

Por tales consideraciones, es preciso resaltar que hay una evidente relación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio de justicia, conforme a los resultados mencionados, esta correlación ayudará a que el Ministerio Público de Chiclayo esté dirigido por un jefe con una gran capacidad de liderazgo que, mediante acciones conjuntas con el personal de trabajo, puedan llevar a cabo el logro de metas y obtener altos niveles de aprendizajes para beneficio de la institución pública.

Y, por último, el cuarto objetivo específico consistió en conocer la relación de la dimensión control y la variable calidad del servicio de justicia, presentando una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, concluyendo que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, al ejecutar la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,634, con una intensidad medio – alta que influye de manera positiva – directa. Lo señalado en el apartado anterior tiene relación con la investigación de Peña (2018), pues a través de la aplicación de Rho Spearman se obtuvo como producto final un 0,801, siendo mayor al valor

permitido de 0,05. Existiendo una relación significativa en ambas con una influencia positiva – directa, es decir, si mejora la dimensión control dentro de una institución u organización, conllevará a brindar un mejor y oportuno servicio, ya que, permitirá emplear diversos mecanismos de control para supervisar el progreso, le ejecución de funciones de los trabajadores y la implementación de cambios que, como toda institución, debe ir generando continuamente. Según lo manifestado por Rodríguez (2020) al analizar la correlación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de atención, se logró obtener un resultado de 0,808, siendo un cifra mayor al parámetro establecido de 0,05, lo cual evidencia una intensidad alta que influye de manera positiva – directa.

Frente a ello, podemos analizar que la dimensión control forma parte de toda la gestión de una determinada entidad, pues se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en mérito a las metas u objetivos que, como institución, se han trazado en un tiempo determinado y, además, resulta pertinente recalcar que este control dentro de la organización no solo debe darse al final de cada periodo sino todo lo contrario, se debe intervenir y controlar de forma permanente, a fin de evitar, a futuro, posibles errores que afecten los servicios disponibles a la sociedad civil. Por otro lado, la investigación principal guarda concordancia con el estudio realizado por Garay (2017), ya que al realizar la correlación de Rho Spearman, se determinó que tanto la dimensión control como la variable calidad del servicio tienen una correlación significativa con una cifra de 0,72, lo cual representa un nivel de influencia medio – alta, lo cual supone que el control debe interpretarse como una herramienta fundamental en cualquier organización, ya que es una función administrativa que buscará supervisar, fiscalizar y evaluar el desempeño de todas las áreas, no solo a nivel específico sino de forma articulada, empleado nuevas y mejores medidas que permitan alcanzar los objetivos estipulados en sus planes operativos institucionales.

Finalmente, también guarda cierta similitud con lo expuesto por Salazar (2020) pues analiza la relación de la dimensión control y la calidad del servicio. Por ello, mediante la aplicación de la correlación de Pearson se obtuvo un resultado de



0,191, es decir, el análisis del resultado radica en que el grado de correlación si bien es cierto influye de manera positiva, su nivel es muy bajo.

Por todo lo expuesto, es fundamental resaltar aquellos aspectos importantes del trabajo diario dentro del Ministerio Público de Chiclayo y, reforzar esos mecanismos administrativos para brindar un mejor servicio de justicia, oportuno y de calidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la variable Gestión administrativa y Calidad del servicio de justicia con un 0.000 menor al parámetro permitido de 0.05. Además, la correlación tuvo como resultado un 0,632, con una intensidad medio – alta, que influye de manera positiva – directa.

2. La dimensión Planeación y la variable Calidad del servicio de justicia presentan una significancia de 0,287 lo cual es mayor al parámetro de 0,05, concluyendo que no se correlacionan de manera significativa.

3. La dimensión Organización y la variable Calidad del servicio de justicia, presenta una significancia de 0,000, lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,594, con una intensidad media que influye de manera positiva – directa.

4. La dimensión Dirección y la variable Calidad del servicio de justicia, presenta una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,595, con una intensidad media que influye de manera positiva – directa.

5. La dimensión Control y la variable Calidad del servicio de justicia, presentan una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, concluyendo que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,634, con una intensidad medio – alta que influye de manera positiva – directa.

## VII. RECOMENDACIONES

El Presidente de la Junta de Fiscales de Lambayeque debe fortalecer la gestión administrativa y la Calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, a través de diversas capacitaciones para todo el personal de la institución, que contribuyan con las funciones que ejecutan día a día y, además, alcanzar un nivel más alto en la calidad del servicio de Justicia que brindan a la sociedad civil, más aún en tiempos de pandemia por Covid – 19.

Se recomienda a los directivos del área de administración que mejoren su sistema de planeación, con la finalidad de establecer procedimientos y/o pautas para garantizar la eficiente coordinación de actividades que van a influir en la toma de decisiones que repercutan en un futuro exitoso y próspero para el Ministerio Público de Chiclayo.

Se recomienda a los directivos y trabajadores del área de administración que continúen mejorando la capacidad de organización del Ministerio Público de Chiclayo para coordinar y verificar la asignación de múltiples recursos que permitan desarrollar, con eficiencia, los nuevos planes trazados en tiempos de pandemia por COVID- 19, para cumplir con las actividades encomendadas dentro de este contexto diferente de atención a la población.

Se recomienda a los directivos del área de atención al usuario aumentar la relación entre la capacidad de dirección y la Calidad del servicio de Justicia que brindan, ya que contribuye en la ejecución de metas organizacionales, donde el líder de dicha área conduzca y oriente al personal a la consecución de las funciones asignadas en beneficio de la población.

Se recomienda a los directivos y personal laboral del área de atención al usuario, fortalecer la capacidad de control que existe dentro del Ministerio Público de Chiclayo, para verificar los resultados alcanzados al término de cada jornada laboral durante el tiempo de pandemia por COVID- 19, con el objetivo de fiscalizar el trabajo realizado.

## VIII. PROPUESTA

La presente propuesta permitirá que se fortalezca los instrumentos de gestión administrativa dentro del Ministerio Público y, a su vez, esto repercuta en el servicio que se otorga durante el tiempo de emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, la misma que ha trastocado todo la organización de la entidad, y la cual conlleva a generar grandes cambios para cumplir, de manera uniforme, con los objetivos institucionales trazados.

La propuesta va dirigida a la realización de diversas actividades que analicen, con precisión, la efectividad de la gestión administrativa dentro de la organización, tales como:

Definir y trazarse nuevos objetivos institucionales.

Procurar una eficiente articulación en la institución para incentivar el trabajo en equipo.

Medir el desempeño del personal laboral y, asimismo, buscar la capacitación profesional del personal laboral para mejorar los niveles de calidad del servicio.

Diseñar un plan de trabajo donde se especifique cada una de las funciones asignadas al personal y busquen la cooperación de todos para el bienestar de la sociedad civil.

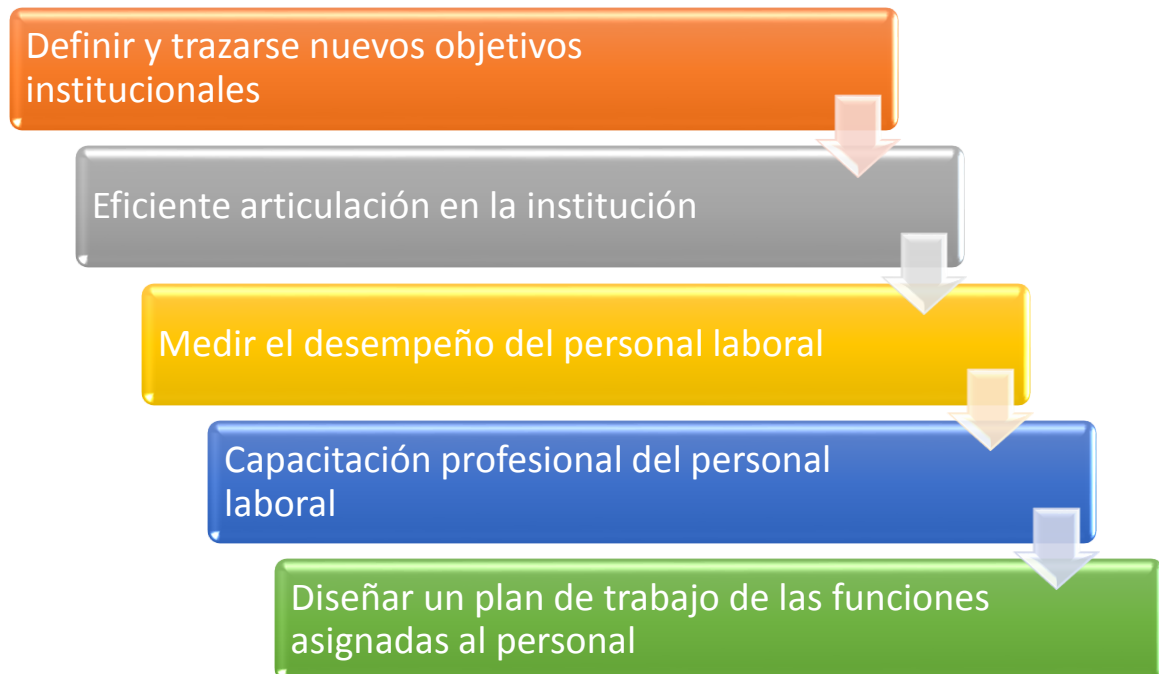
Ejecutar controles constantes de las tareas laborales.

Planificar reuniones de trabajo que permitan comunicar las debilidades o fortalezas de las nuevas medidas tomadas dentro del Ministerio Público de Chiclayo por la pandemia del COVID-19;

Y, finalmente, buscar personal que esté capacitado en las funciones definidas que tiene el Ministerio Público de Chiclayo.

**Tabla 43.**

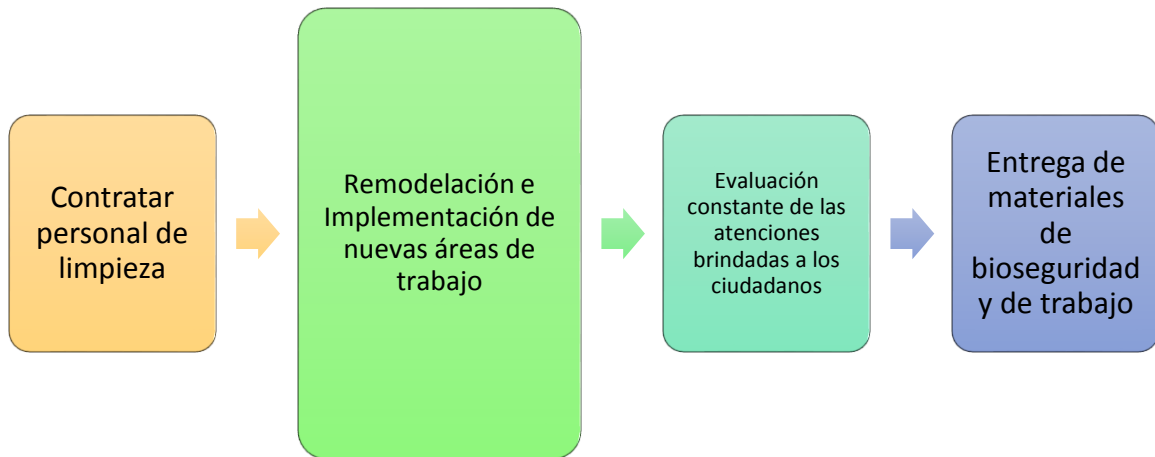
*Propuesta para mejorar la Gestión administrativa en el Ministerio Público de Chiclayo*



Por otro lado, las actividades propuestas para la calidad del servicio de justicia, son las siguientes: contratar mayor personal de limpieza que se encargue de mantener en orden las instalaciones de la institución; durante el contexto de pandemia lo que se debe priorizar es la remodelación e implementación de nuevas áreas de trabajo, con el objetivo de cumplir con todos los protocolos de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional; que exista una evaluación constante de las atenciones brindadas a los ciudadanos (as); solicitar la entrega de materiales de bioseguridad y materiales de trabajo que sean un medio de ayuda para proporcionar un servicio de calidad, oportuno y eficiente.

**Tabla 44.**

*Propuesta para mejorar la Calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo*



## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. A., & Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista alergia México*, 201 - 206.
- Caribe, C. E. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Estados Unidos: Organización de las Naciones Unidas.
- Carranza, K. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Cedeño, A., Asencio, L., & Villegas, M. (2019). Management strategies as a fundamental base for business administration. *Universidad y Sociedad*, 191 - 200. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-191.pdf>
- Díaz, A. (2017). Citizen Engagement in Public Policy and Public Management. *Gestión y Política Pública* , 341 - 379.
- Estela, F. C. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuidade Lima. *Revista Journal*, 107-124.
- Estrada, A. (2019). *Control interno y Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017*. Cusco: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad.
- Flores, J. C. (14 de abril de 2021). *Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"*. Obtenido de Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez": <https://www.uancv.edu.pe/documentos>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* . Huancayo: Universidad Continental.
- Garay, C. (2017). *La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N° 5 del distrito de Ventanilla - Callao en el periodo 2016* . Lima : Universidad César Vallejo .
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestion de la qualité: Un élément clé pour le developpement des organisations. *Criterio libre*, 16(28), 179 - 195 .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F: Interamericana Editores S.A de C.V.
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). *Data collection techniques and instruments*. México: Boletín científico de las ciencias económicas administrativas del ICEA.

- Jarama, Z., & Vásquez, J. &. (2019). The principle of celerity in the general organic code of processes, consequences in the audience. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 314 - 323.
- Lara, J. C. (2017). Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 144 - 157.
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la coordinación zonal de educación - Zona 3. *Revista científica Uisrael*, 51-65.
- Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium - sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 947-964.
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta - Ecuador*. Lima: Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Merino, M., & Teresa, P. (2015). *Herramientas para dimensionar los mercados: La investigación cuantitativa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ministros, P. d. (2016). *Capacidades Institucionales. Un nuevo enfoque hacia el fortalecimiento institucional para la Gestión Descentralizada*. Lima: Secretaría de Descentralización .
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). Ethical aspects in qualitative research with children. *Bioética e integridad científica*, 51 - 67.
- Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- Novoa, C. (2015). *Índice de calidad de la justicia del Poder Judicial de Chile ¿Un instrumento para medir la producción de valor público?* Santiago de Chile : Universidad de Chile.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level. *Revista de investigación Apuntes universitarios*, 19 - 35.
- Olalde, T. (2018). *Administración del Diseño. Conceptos básicos*. México: Universidad Autónoma Metropolitana de Azcapotzalco.
- Orrego, R. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus*. Lima: Universidad César Vallejo .



- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 227 - 232.
- Pacheco, K., & Serrano, E. (2021). *Análisis de las dificultades en el acceso a la justicia en época de COVID-19*. Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *La Serena*, 259-266.
- Palacin, M. (2020). *Gestión administrativa y presupuesto por resultados de los colaboradores del Hospital de Huaycán, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari - Ancash*. Lima: Universidad César Vallejo .
- Público, M. (2019). *Boletín estadístico del Ministerio Público* . Lima : Oficina de estadística .
- Ramírez, E. (2018). *La gestión administrativa y el desempeño del personal en la dirección regional sectorial de educación de Tacna, 2017*. Tacna: Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna.
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Madrid: Ediciones AKAL S.A.
- rights, E. U. (2021). *El acceso a la justicia en Europa*. Estados Unidos: Unión Europea.
- Rodriguez, D. (2018). *Gestión administrativa basado en la teoría del desarrollo organizacional que permita mejorar el clima institucional en la I.E. "Nuestra señora de la Merced"*. Chiclayo - Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Rodriguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlation: not all correlation entails causality. *Revista alergia México*, 354 - 360.  
doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Salazar, R. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo .
- Salvador, C. (2018). *La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla - 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de Gestión Administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados PUCESE*. Ecuador: Pontificie Universidad Católica del Ecuador.
- Sánchez, G., & Sifuentes, F. (2015). *Estudio de la Calidad del Servicio Judicial en la Corte Superior de Justicia de Loreto*. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Sánchez, M., & Sánchez, M. C. (2017). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations*. México: Universidad Veracruzana.
- Serna, M. (2019). How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 187 - 210.
- Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Unidas, N. (2020). *Respuesta integral de las Naciones Unidas a la COVID-19: salvar vidas, proteger a las sociedades, recuperarse mejor*. Estados Unidos : Organización de las Naciones Unidas .
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 648 - 649.
- Zepeda, G. (2016). *Índice estatal de desempeño de las Procuradorías y Fiscalías* . México: Impunidad Cero.

**ANEXOS**  
**ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Según Lara (2017) define la gestión administrativa como un conjunto de prácticas y conceptos que estarán ligadas a la producción y distribución de bienes y servicios; asimismo, dicho término está asociado a cuatro funciones que todos los encargados de las organizaciones deben tomar en cuenta: planeamiento, organización, dirección y control.	Según Torres R. (2018) existen 4 dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y control.	<b>PLANEACIÓN</b>	PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIAS, OBTENCIÓN DE RESULTADOS, COORDINACIÓN, PROYECCIÓN A FUTURO	Totalmente en desacuerdo (01)  En desacuerdo (02)  Indiferente (03)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)
			<b>ORGANIZACIÓN</b>	DISEÑO DE ESTRATEGIAS, ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES, ASUMIR RESPONSABILIDADES, TÉCNICAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DISEÑO DE ESTRUCTURAS.	
			<b>DIRECCIÓN</b>	LIDERAZGO, CONDUCCIÓN, ORIENTACIÓN, METAS ORGANIZACIONALES, CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	
			<b>CONTROL</b>	CONTROL PERMANENTE, EVALUACIÓN DE RESULTADOS, MEDICIÓN DE EFICIENCIA, CORRECCIÓN DE PROBLEMAS, MEJORA EN FUNCIONES	
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA</b>	La calidad del servicio está asociado a la idea de evaluación y estándares, es decir, estudia el análisis desde un enfoque subjetivo – percepción, traducido en la satisfacción del usuario al gozar de un determinado producto o servicio Núñez, & Giordano, Menacho, Uribe, & Rodríguez (2019)	La variable calidad del servicio de justicia comprende 4 dimensiones fundamentales, las cuales son: evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y política Núñez, Giordano, Menacho, Uribe, & Rodríguez (2019)	<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	PERSONAL DE LIMPIEZA, INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS, CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	
			<b>FIABILIDAD</b>	SERVICIOS DE CALIDAD Y OPORTUNOS, ATENCIÓN EFICIENTE, ATENCIÓN A PROBLEMAS, ORIENTACIÓN DE CASOS DE FORMA REMOTA, REGISTRO DE CASOS EN EL SISTEMA.	
			<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	PERSONAL CAPACITADO, RESPUESTA DEL PERSONAL, EL PERSONAL ATIENDE CON AMABILIDAD, EL PERSONAL RESUELVE PROBLEMAS DEL USUARIO CON RAPIDEZ, EL PERSONAL TRANSMITE SEGURIDAD.	
			<b>POLÍTICAS</b>	MATERIALES DE CALIDAD Y GARANTÍA, PRODUCTOS SEGUROS, ENTREGA OPORTUNA DE LOS MATERIALES DE TRABAJO, DIVERSIDAD DE MATERIALES, ENTREGA OPORTUNA DE LOS MATERIALES DE BIOSEGURIDAD.	

**ANEXO 2. Matriz de consistencia**

**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por COVID-19.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19? ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19? ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19? ¿Cuál es la relación entre control y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid-19?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.</p> <p>H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por COVID-19.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre planeación y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19; determinar la relación entre organización y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19; determinar la relación entre dirección y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19 y, finalmente, determinar la relación entre control y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por Covid – 19.</p>	<b>VARIABLE: Gestión administrativa</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>		<b>INDICADORES</b>		<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
			PLANEACIÓN	PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIAS, OBTENCIÓN DE RESULTADOS, COORDINACIÓN, PROYECCIÓN A FUTURO.		Totalmente en desacuerdo (01)	
			ORGANIZACIÓN	DISEÑO DE ESTRATEGIAS, ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES, ASUMIR RESPONSABILIDADES, TÉCNICAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, DISEÑO DE ESTRUCTURAS.			
			DIRECCIÓN	LIDERAZGO, CONDUCCIÓN, ORIENTACIÓN, METAS ORGANIZACIONALES, CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES.			
			CONTROL	CONTROL PERMANENTE, EVALUACIÓN DE RESULTADOS, MEDICIÓN DE EFICIENCIA, CORRECCIÓN DE PROBLEMAS, MEJORA DE FUNCIONES. Fuente: Peña (2018)		En desacuerdo (02)	
			<b>VARIABLE: Calidad del servicio de justicia</b>			Indiferente (3)	
			EVIDENCIAS FÍSICAS	PERSONAL DE LIMPIEZA, INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS, CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.			
			FIABILIDAD	SERVICIOS DE CALIDAD Y OPORTUNOS, ATENCIÓN EFICIENTE, ATENCIÓN A PROBLEMAS, ORIENTACIÓN DE CASOS DE FORMA REMOTA, REGISTRO DE CASOS EN EL SISTEMA.		De acuerdo (4)	
			INTERACCIÓN PERSONAL	PERSONAL CAPACITADO, RESPUESTA DEL PERSONAL, PERSONAL ATIENDE CON AMABILIDAD, PERSONAL RESUELVE PROBLEMAS DEL USUARIO CON RAPIDEZ, PERSONAL TRANSMITE SEGURIDAD.		Totalmente de acuerdo (5)	
POLÍTICAS	MATERIALES DE CALIDAD Y GARANTÍA, PRODUCTOS SEGUROS, ENTREGA OPORTUNA DE LOS MATERIALES DE TRABAJO, DIVERSIDAD DE MATERIALES, ENTREGA OPORTUNA DE LOS MATERIALES DE BIOSEGURIDAD. Fuente: Peña (2018)						

**ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19**

Área laboral:.....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por COVID-19.

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORÍA
5	TA	Totalmente de acuerdo
4	DA	De acuerdo
3	I	Indiferente
2	D	En desacuerdo
1	TD	Totalmente en desacuerdo

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ESCALA				
DIMENSIONES / ITEMS		5	4	3	2	1
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.					
2	Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.					
3	Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables.					
4	Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia.					

5	La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
7	El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.					
8	El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.					
9	La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
10	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.					
12	En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
13	Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.					
14	La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.					
15	Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.					
	<b>CONTROL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.					
17	Las atenciones brindadas a los usuarios generan resultados óptimos para la organización.					
18	El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID-19.					
19	De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.					
20	La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.					

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19

Área laboral:.....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo en tiempos de pandemia por COVID-19.

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

**Instrucciones:** Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORIA
5	TA	Totalmente de acuerdo
4	DA	De acuerdo
3	I	Indiferente
2	D	En desacuerdo
1	TD	Totalmente en desacuerdo

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA		ESCALA				
DIMENSIONES / ITEMS		5	4	3	2	1
<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>						
1	La entidad cuenta con personal de limpieza.					
2	La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.					
3	La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
4	La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.					
5	La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.					
<b>FIABILIDAD</b>		5	4	3	2	1
6	Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.					
7	La atención a los usuarios es eficiente					
8	El Jefe atiende los problemas de la entidad.					

9	El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.					
10	El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.					
	<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.					
12	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
13	El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.					
14	El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.					
15	El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.					
	<b>POLÍTICAS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.					
17	La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
18	El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.					
19	El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.					
20	Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.					



## ANEXO 4. Validez de instrumentos



# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19**, que la investigadora **Susana Irene Ruiz Llontop** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gestión administrativa y calidad del servicio de justicia. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de junio de 2021

---

**Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por COVID-19.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:** Jhon Wilian Malca Saavedra

---

<b>Grado profesional:</b>	Maestría (    ) Doctor ( x )
---------------------------	---------------------------------

---

<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho Administrativo y Contrataciones del Estado
--	--

---

<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
----------------------------------	---------------------------

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( x )
--	--

---

Investigaciones en Gestión Pública.

**Experiencia en Investigación Psicométrica:**

---

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Chiclayo.

Según Ramírez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.



#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	Es el proceso que define dentro de la organización, objetivos, estrategias y la formulación de programas para procurar la integración y coordinación de todas las actividades que serán ejecutadas, con la finalidad de tener la capacidad de tomar decisiones que repercutan en un futuro próspero. Para Ramírez (2018) incluye las asignaciones de caracterización de destinos jerárquicos u objetivos y, lo fundamental será estructurar diversas estrategias que permitan alcanzar esas metas.
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Esta dimensión consiste en coordinar y asignar un sinnúmero de recursos a las entidades, de modo que sean capaces de ejecutar y desarrollar sus planes para tener resultados que beneficien el trabajo. Para Palacin (2020) la organización es un elemento fundamental de la administración en donde todos los trabajadores de una entidad deben desempeñar, con el objetivo de garantizar la asignación y ejecución de todas las tareas encomendadas.
	<b>DIRECCIÓN</b>	La presente dimensión consiste en el hecho de influir en las personas para contribuir a la ejecución de las metas organizacionales. En esta dimensión es fundamental que el líder o persona a cargo de la entidad posea la capacidad de conducir y orientar a los trabajadores para que continúen con el cumplimiento de sus actividades y funciones asignadas (Olalde, 2018).
	<b>CONTROL</b>	La dimensión control se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en mérito a las metas u objetivos que, como institución, se han trazado en un tiempo determinado. Además, es pertinente recalcar que este control dentro de la organización no solo debe darse al final de cada periodo sino todo lo contrario, se debe intervenir y controlar de forma permanente, a fin de evitar errores y, de esta manera, de detectarlos poder subsanarlos a tiempo para que no influya en la gestión administrativa de una entidad X o Y (Estrada, 2019).

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA</b>	<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	Esta dimensión está referida a la estructura de las instalaciones físicas de la organización, tales como: el equipamiento utilizado para brindar sus servicios, el mobiliario, si cuentan con personal de limpieza para mantener en orden todos los ambientes, si cuentan con acceso a todas las oficinas y, por último, la forma en cómo han distribuido a cada una de las secciones o zonas de atención para el público en general (Peña, 2018).
	<b>FIABILIDAD</b>	Para Peña (2018) la fiabilidad implica que la organización pueda contar con suficientes materiales para otorgar un buen servicio, es decir, contar con todos los recursos para que la atención al usuario sea rápida y efectiva y, así evitar errores al momento de proporcionar información relevante para el ciudadano, caso contrario, su función será, exclusivamente, buscar soluciones a los problemas presentados, lo cual no favorece a la imagen de la institución.
	<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	Esta dimensión conlleva a obtener una respuesta por parte del personal de la organización, con la finalidad de atender cualquier pedido y/o consulta, ofreciendo un alto índice de seguridad laboral, transmitiendo confianza e interactuando con todos los trabajadores y usuarios. En ese sentido, al lograr lo plasmado anteriormente tendremos una capacidad de respuesta para que el personal esté siempre dispuesto a ayudar a los ciudadanos que desean la solución de sus problemas.
	<b>POLÍTICAS</b>	La dimensión política consistirá en obtener y proporcionar un servicio de calidad, teniendo productos que sumen a las funciones realizadas por la organización y no todo lo contrario, tanto el servicio como los insumos que utilicen deben ser de primera calidad y seguros para el resto de ciudadanos (Peña, 2018).

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19, elaborado por la Bach. Ruiz Llontop Susana Irene. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19.**

- **Variable 1: Gestión administrativa**
- Dimensiones : PLANEACIÓN/ORGANIZACIÓN/DIRECCIÓN/CONTROL
- Objetivos de las Dimensiones: Definir objetivos y metas de la entidad.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicador/ Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.	4	4	4	
	2. Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.	4	4	4	
	3. Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables.	3	3	3	
	4. Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia.	4	4	4	
	5. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	4	3	4	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	6. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	7. El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.	3	3	3	
	8. El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.	4	3	2	
	9. La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	4	4	4	

	10. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	4	4	4	
<b>DIRECCIÓN</b>	11. El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.	3	4	4	
	12. En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	3	3	3	
	13. Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.	3	3	4	
	14. La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.	4	4	4	
	15. Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.	3	4	4	
<b>CONTROL</b>	16. El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.	4	4	3	
	17. Las atenciones brindadas a los usuarios genera resultados óptimos para la organización.	3	3	3	
	18. El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID-19.	4	4	4	
	19. De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.	3	4	4	
	20. La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.	3	3	3	



- **Variable 2: Calidad del servicio de justicia**
- Dimensiones: Evidencias físicas / Fiabilidad / interacción personal / Políticas.
- Objetivos de las Dimensiones: Verificar las condiciones que tiene la entidad al brindar el servicio de justicia al usuario.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicador/ Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	1. La entidad cuenta con personal de limpieza.	4	4	4	
	2. La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.	3	4	3	
	3. La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	3	4	4	
	4. La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.	4	4	4	
	5. La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.	3	3	3	
<b>FIABILIDAD</b>	6. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.	4	4	4	
	7. La atención a los usuarios es eficiente.	3	3	3	
	8. El Jefe atiende los problemas de la entidad.	3	3	3	
	9. El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.	4	4	4	
	10. El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.	4	3	4	

<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	11. El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.	4	4	4	
	12. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	3	3	3	
	13. El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.	4	4	4	
	14. El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.	4	4	3	
	15. El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.	4	4	3	
<b>POLÍTICAS</b>	16. Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.	3	3	3	
	17. La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.	3	4	4	
	18. El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.	4	4	3	
	19. El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.	4	4	4	
	20. Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.	4	4	4	



FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR  
**Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19**, que la investigadora **Susana Irene Ruiz Llontop** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gestión administrativa y calidad del servicio de justicia. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

  
.....  
**Marjorie Vilchez Asalde**  
ABOGADA  
ICAL N° 8076

01 de junio de 2021

---

Firma, Cargo, experticia u otro

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por COVID-19.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:** Marjorie Aura Vilchez Asalde

---

**Grado profesional:** Maestría (  )

Doctor (  )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Derecho registral, Derecho administrativo y Derecho laboral.

---

**Institución donde labora:** Litigio independiente

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años (  )

Más de 5 años (  )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica:**

---

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Chiclayo.

Según Ramírez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.

### 3. DATOS DE LAS VARIABLES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA

Nombre de la Prueba:	<b>CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19</b>
Autora:	Bach. Ruiz Llontop Susana Irene
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	<p>Esta escala está compuesta por 20 reactivos, contiene 2 variables y cada una de estas variables contiene 4 dimensiones y cada dimensión contiene 5 indicadores. La variable gestión administrativa contiene: La dimensión Planeación tiene como indicadores (planificación/estrategias/obtención de resultados / coordinación/proyección a futuro); la dimensión organización tiene como indicadores (diseño de estrategias/organización de funciones/Asumir responsabilidades/ Técnicas de simplificación administrativa /diseño de estructuras) ; la dimensión dirección tiene como indicadores (liderazgo/conducción/orientación/metast organizacionales/cumplimiento de actividades) ; la dimensión control tiene como indicadores (control permanente/evaluación de resultados/medición de eficiencia/corrección de problemas/mejora de funciones).</p> <p>La variable calidad del servicio de justicia contiene: La dimensión evidencias físicas tiene como indicadores (personal de limpieza/infraestructura/equipamiento/distribución por áreas/cumplimiento de protocolos de bioseguridad); la dimensión fiabilidad tiene como indicadores (servicios de calidad y oportunos /atención eficiente/atención a problemas/orientación de casos de forma remota/registro de casos en el sistema) ; la dimensión interacción personal tiene como indicadores (personal capacitado/respuesta del personal/el personal atiende con amabilidad/el personal resuelve problemas del usuario con rapidez/el personal transmite seguridad) ; la dimensión políticas tiene como indicadores (materiales de calidad y garantía/productos seguros/entre oportuna de los materiales de trabajo/diversidad de materiales/entrega oportuna de los materiales de bioseguridad).</p>

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<p>Es el proceso que define dentro de la organización, objetivos, estrategias y la formulación de programas para procurar la integración y coordinación de todas las actividades que serán ejecutadas, con la finalidad de tener la capacidad de tomar decisiones que repercutan en un futuro próspero. Para Ramírez (2018) incluye las asignaciones de caracterización de destinos jerárquicos u objetivos y, lo fundamental será estructurar diversas estrategias que permitan alcanzar esas metas.</p>
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<p>Esta dimensión consiste en coordinar y asignar un sinnúmero de recursos a las entidades, de modo que sean capaces de ejecutar y desarrollar sus planes para tener resultados que beneficien el trabajo. Para Palacin (2020) la organización es un elemento fundamental de la administración en donde todos los trabajadores de una entidad deben desempeñar, con el objetivo de garantizar la asignación y ejecución de todas las tareas encomendadas.</p>
	<b>DIRECCIÓN</b>	<p>La presente dimensión consiste en el hecho de influir en las personas para contribuir a la ejecución de las metas organizacionales. En esta dimensión es fundamental que el líder o persona a cargo de la entidad posea la capacidad de conducir y orientar a los trabajadores para que continúen con el cumplimiento de sus actividades y funciones asignadas (Olalde, 2018).</p>
	<b>CONTROL</b>	<p>La dimensión control se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en mérito a las metas u objetivos que, como institución, se han trazado en un tiempo determinado. Además, es pertinente recalcar que este control dentro de la organización no solo debe darse al final de cada periodo sino todo lo contrario, se debe intervenir y controlar de forma permanente, a fin de evitar errores y, de esta manera, de detectarlos poder subsanarlos a tiempo para que no influya en la gestión administrativa de una entidad X o Y (Estrada, 2019).</p>

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA</b>	<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	Esta dimensión está referida a la estructura de las instalaciones físicas de la organización, tales como: el equipamiento utilizado para brindar sus servicios, el mobiliario, si cuentan con personal de limpieza para mantener en orden todos los ambientes, si cuentan con acceso a todas las oficinas y, por último, la forma en cómo han distribuido a cada una de las secciones o zonas de atención para el público en general (Peña, 2018).
	<b>FIABILIDAD</b>	Para Peña (2018) la fiabilidad implica que la organización pueda contar con suficientes materiales para otorgar un buen servicio, es decir, contar con todos los recursos para que la atención al usuario sea rápida y efectiva y, así evitar errores al momento de proporcionar información relevante para el ciudadano, caso contrario, su función será, exclusivamente, buscar soluciones a los problemas presentados, lo cual no favorece a la imagen de la institución.
	<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	Esta dimensión conlleva a obtener una respuesta por parte del personal de la organización, con la finalidad de atender cualquier pedido y/o consulta, ofreciendo un alto índice de seguridad laboral, transmitiendo confianza e interactuando con todos los trabajadores y usuarios. En ese sentido, al lograr lo plasmado anteriormente tendremos una capacidad de respuesta para que el personal esté siempre dispuesto a ayudar a los ciudadanos que desean la solución de sus problemas.
	<b>POLÍTICAS</b>	La dimensión política consistirá en obtener y proporcionar un servicio de calidad, teniendo productos que sumen a las funciones realizadas por la organización y no todo lo contrario, tanto el servicio como los insumos que utilicen deben ser de primera calidad y seguros para el resto de ciudadanos (Peña, 2018).

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19, elaborado por la Bach. Ruiz Llontop Susana Irene. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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



**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19.**

- **Variable 1: Gestión administrativa**
- Dimensiones : PLANEACIÓN/ORGANIZACIÓN/DIRECCIÓN/CONTROL
- Objetivos de las Dimensiones: Definir objetivos y metas de la entidad.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicador/ Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.	4	4	4	
	2. Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.	4	4	4	
	3. Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables.	4	4	4	
	4. Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia.	4	4	4	
	5. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	4	4	4	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	6. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	7. El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.	4	4	4	
	8. El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.	4	4	4	
	9. La institución viene adecuándose a los lineamientos	3	4	4	

	de la simplificación administrativa.				
	10. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	4	4	4	
<b>DIRECCIÓN</b>	11. El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.	4	4	3	
	12. En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
	13. Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.	4	4	4	
	14. La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.	4	4	4	
	15. Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.	4	4	4	
<b>CONTROL</b>	16. El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.	4	4	4	
	17. Las atenciones brindadas a los usuarios genera resultados óptimos para la organización.	4	3	4	
	18. El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID-19.	3	3	4	
	19. De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.	4	4	4	
	20. La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.	3	4	4	

- **Variable 2: Calidad del servicio de justicia**
- Dimensiones: Evidencias físicas / Fiabilidad / interacción personal / Políticas.
- Objetivos de las Dimensiones: Verificar las condiciones que tiene la entidad al brindar el servicio de justicia al usuario.

DIMENSIONES	Indicador/ Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	1. La entidad cuenta con personal de limpieza.	4	4	4	
	2. La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.	4	4	4	
	3. La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	4	4	4	
	4. La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.	3	4	4	
	5. La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.	4	4	4	
<b>FIABILIDAD</b>	6. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.	4	4	4	
	7. La atención a los usuarios es eficiente.	4	4	4	
	8. El Jefe atiende los problemas de la entidad.	3	4	4	
	9. El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.	4	4	4	
	10. El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.	4	4	4	
	11. El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.	4	4	4	

<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	12. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	13. El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.	4	4	4	
	14. El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.	4	4	4	
	15. El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.	3	4	4	
<b>POLÍTICAS</b>	16. Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.	4	4	4	
	17. La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.	4	4	4	
	18. El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.	4	4	4	
	19. El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.	4	4	4	
	20. Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.	4	4	4	

  
 -----  
**Marjorie Vilchez Asalde**  
 ABOGADA  
 ICAL N° 8076

ABG. MARJORIE AURA VILCHEZ ASALDE  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

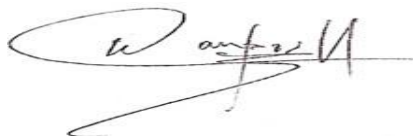
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19**, que la investigadora **Susana Irene Ruiz Llontop** usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gestión administrativa y calidad del servicio de justicia. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de junio de 2021



---

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
Jefe de la oficina de Gestión de Calidad UNPRG.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por COVID-19.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:** Walter Antonio Campos Ugaz

---

**Grado profesional:** Maestría ( )

Doctor ( X )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Docencia / ciencias ambientales/Gestión pública y gobernabilidad.

---

**Institución donde labora:** UNPRG

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años ( )

Más de 5 años ( x )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica:** 30 años

---

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Chiclayo.

Según Ramírez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.

**3. DATOS DE LAS VARIABLES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA**

Nombre de la Prueba:	<b>CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19</b>
Autora:	Bach. Ruiz Llontop Susana Irene
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	<p>Esta escala está compuesta por 20 reactivos, contiene 2 variables y cada una de estas variables contiene 4 dimensiones y cada dimensión contiene 5 indicadores. La variable gestión administrativa contiene: La dimensión Planeación tiene como indicadores (planificación/estrategias/obtención de resultados / coordinación/proyección a futuro); la dimensión organización tiene como indicadores (diseño de estrategias/organización de funciones/Asumir responsabilidades/ Técnicas de simplificación administrativa /diseño de estructuras) ; la dimensión dirección tiene como indicadores (liderazgo/conducción/orientación/metás organizacionales/cumplimiento de actividades) ; la dimensión control tiene como indicadores (control permanente/evaluación de resultados/medición de eficiencia/corrección de problemas/mejora de funciones).</p> <p>La variable calidad del servicio de justicia contiene: La dimensión evidencias físicas tiene como indicadores (personal de limpieza/infraestructura/equipamiento/distribución por áreas/cumplimiento de protocolos de bioseguridad); la dimensión fiabilidad tiene como indicadores (servicios de calidad y oportunos /atención eficiente/atención a problemas/orientación de casos de forma remota/registro de casos en el sistema) ; la dimensión interacción personal tiene como indicadores (personal capacitado/respuesta del personal/el personal atiende con amabilidad/el personal resuelve problemas del usuario con rapidez/el personal transmite seguridad) ; la dimensión políticas tiene como indicadores (materiales de calidad y garantía/productos seguros/entre oportuna de los materiales de trabajo/diversidad de materiales/entrega oportuna de los materiales de bioseguridad).</p>

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<p>Es el proceso que define dentro de la organización, objetivos, estrategias y la formulación de programas para procurar la integración y coordinación de todas las actividades que serán ejecutadas, con la finalidad de tener la capacidad de tomar decisiones que repercutan en un futuro próspero. Para Ramírez (2018) incluye las asignaciones de caracterización de destinos jerárquicos u objetivos y, lo fundamental será estructurar diversas estrategias que permitan alcanzar esas metas.</p>
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<p>Esta dimensión consiste en coordinar y asignar un sinnúmero de recursos a las entidades, de modo que sean capaces de ejecutar y desarrollar sus planes para tener resultados que beneficien el trabajo. Para Palacin (2020) la organización es un elemento fundamental de la administración en donde todos los trabajadores de una entidad deben desempeñar, con el objetivo de garantizar la asignación y ejecución de todas las tareas encomendadas.</p>
	<b>DIRECCIÓN</b>	<p>La presente dimensión consiste en el hecho de influir en las personas para contribuir a la ejecución de las metas organizacionales. En esta dimensión es fundamental que el líder o persona a cargo de la entidad posea la capacidad de conducir y orientar a los trabajadores para que continúen con el cumplimiento de sus actividades y funciones asignadas (Olalde, 2018).</p>
	<b>CONTROL</b>	<p>La dimensión control se encargará de verificar dos cosas importantes, la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en mérito a las metas u objetivos que, como institución, se han trazado en un tiempo determinado. Además, es pertinente recalcar que este control dentro de la organización no solo debe darse al final de cada periodo sino todo lo contrario, se debe intervenir y controlar de forma permanente, a fin de evitar errores y, de esta manera, de detectarlos poder subsanarlos a tiempo para que no influya en la gestión administrativa de una entidad X o Y (Estrada, 2019).</p>



Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA</b>	<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	<p>Esta dimensión está referida a la estructura de las instalaciones físicas de la organización, tales como: el equipamiento utilizado para brindar sus servicios, el mobiliario, si cuentan con personal de limpieza para mantener en orden todos los ambientes, si cuentan con acceso a todas las oficinas y, por último, la forma en cómo han distribuido a cada una de las secciones o zonas de atención para el público en general (Peña, 2018).</p>
	<b>FIABILIDAD</b>	<p>Para Peña (2018) la fiabilidad implica que la organización pueda contar con suficientes materiales para otorgar un buen servicio, es decir, contar con todos los recursos para que la atención al usuario sea rápida y efectiva y, así evitar errores al momento de proporcionar información relevante para el ciudadano, caso contrario, su función será, exclusivamente, buscar soluciones a los problemas presentados, lo cual no favorece a la imagen de la institución.</p>
	<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	<p>Esta dimensión conlleva a obtener una respuesta por parte del personal de la organización, con la finalidad de atender cualquier pedido y/o consulta, ofreciendo un alto índice de seguridad laboral, transmitiendo confianza e interactuando con todos los trabajadores y usuarios. En ese sentido, al lograr lo plasmado anteriormente tendremos una capacidad de respuesta para que el personal esté siempre dispuesto a ayudar a los ciudadanos que desean la solución de sus problemas.</p>
	<b>POLÍTICAS</b>	<p>La dimensión política consistirá en obtener y proporcionar un servicio de calidad, teniendo productos que sumen a las funciones realizadas por la organización y no todo lo contrario, tanto el servicio como los insumos que utilicen deben ser de primera calidad y seguros para el resto de ciudadanos (Peña, 2018).</p>

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempo de pandemia por COVID-19, elaborado por la Bach. Ruiz Llontop Susana Irene. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE CHICLAYO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR COVID-19.**

- **Variable 1: Gestión administrativa**
- Dimensiones : PLANEACIÓN/ORGANIZACIÓN/DIRECCIÓN/CONTROL
- Objetivos de las Dimensiones: Definir objetivos y metas de la entidad.

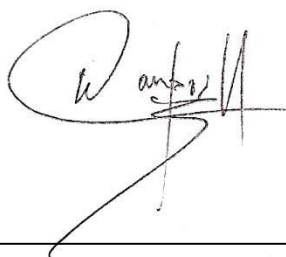
<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicador/ Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.	4	4	4	
	2. Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.	4	4	4	
	3. Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables.	4	4	4	
	4. Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia.	4	4	4	
	5. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.	4	4	4	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	6. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	7. El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.	4	4	4	
	8. El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.	4	4	4	
	9. La institución viene adecuándose a los lineamientos	3	4	4	

	de la simplificación administrativa.				
	10. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.	4	4	4	
<b>DIRECCIÓN</b>	11. El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.	4	4	3	
	12. En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	4	4	4	
	13. Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.	4	4	4	
	14. La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.	4	4	4	
	15. Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.	4	4	4	
<b>CONTROL</b>	16. El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.	4	4	4	
	17. Las atenciones brindadas a los usuarios genera resultados óptimos para la organización.	4	3	4	
	18. El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID-19.	3	3	4	
	19. De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.	4	4	4	
	20. La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.	3	4	4	

- **Variable 2: Calidad del servicio de justicia**
- Dimensiones: Evidencias físicas / Fiabilidad / interacción personal / Políticas.
- Objetivos de las Dimensiones: Verificar las condiciones que tiene la entidad al brindar el servicio de justicia al usuario.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicador/ ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>EVIDENCIAS FÍSICAS</b>	1. La entidad cuenta con personal de limpieza.	4	4	4	
	2. La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.	4	4	4	
	3. La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	4	4	4	
	4. La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.	3	4	4	
	5. La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.	4	4	4	
<b>FIABILIDAD</b>	6. Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.	4	4	4	
	7. La atención a los usuarios es eficiente.	4	4	4	
	8. El Jefe atiende los problemas de la entidad.	3	4	4	
	9. El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.	4	4	4	
	10. El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.	4	4	4	

<b>INTERACCIÓN PERSONAL</b>	11. El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.	4	4	4	
	12. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	13. El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.	4	4	4	
	14. El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.	4	4	4	
	15. El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.	3	4	4	
<b>POLÍTICAS</b>	16. Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.	4	4	4	
	17. La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.	4	4	4	
	18. El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.	4	4	4	
	19. El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.	4	4	4	
	20. Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.	4	4	4	



Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
Jefe de la oficina de Gestión de Calidad UNPRG.

## ANEXO 5. Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

El índice del Alfa de Cronbach debe ser igual o mayor a 0.7 para considerar una buena confiabilidad. Para la presente investigación, la confiabilidad fue realizada mediante el instrumento de Gestión administrativa y Calidad del servicio de justicia.

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos:

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos – Gestión administrativa*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Información procesada por SPSS

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	20

Nota: Información procesada por SPSS

### Tabla 3

#### *Resumen de procesamiento de casos – Calidad del servicio de justicia*

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

Nota: Información procesada por SPSS

### Tabla 4

#### *Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Calidad del servicio de justicia*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

---

Nota: Información procesada por SPSS

De acuerdo con los resultados encontrados, la confiabilidad del Alfa de Cronbach indica que ambos instrumentos son confiables.





## Anexo 7. Evidencia de aplicación del cuestionario al Ministerio Público de Chiclayo



