



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la calidad de servicio en los despachos fiscales
frente al COVID -19, Tumbes 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Ulloa Meza Edson Martin (ORCID: 0000-0003-0434-5690)

ASESORA:

Dra. Castañeda Eliana (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestro DIOS creador, por ser el artífice de todo lo que he alcanzado a lo largo de todos estos años.

A mi esposa Carolain, mis hijos Christopher, Allisson y Camila por ser mi bastión y el soporte fundamental para cumplir cada meta.

A Magda y Jhonny mis padres por el impulso, la motivación y el amor incondicional.

A Luisa, Matilde, Beatriz y Esteban por criarme en unión, valores y principios que hoy me hacen un hombre de bien.

A mis mejores amigos Oswer Cerdán y Kelly Velásquez por apoyar cada uno de mis proyectos, su apoyo moral incondicional, es muy importante.

A mis hermanas Lucia, Karen y Gabriela su compañía ha sido indispensable a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater Universidad Cesar Vallejo , por abrirme las puertas del conocimiento durante esta etapa de maestrante. A mi docente tutora Dra. Eliana Soledad Castañeda Nuñez por ser guía durante este proceso de formulación de tesis, gracias por la paciencia y apoyo incondicional. Al Distrito Fiscal de Tumbes, gracias al presidente de la Junta de Fiscales el Dr. Carlos Javier Álvarez y la administradora CPCC Rosario Socorro Tandazo Delgado por permitirme elaborar mi tesis en base la organización de esta entidad. Y por ultimo agradecer a Cecilia Jiménez Arrunátegui, por seguir de cerca el desarrollo de este proyecto de tesis, por sus recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras	v
RESUMEN	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de Investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Poblacion, muestra y muestreo	15
3.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos, validez y confiabilidad	15
3.5 Procedimiento	15
3.6 Metodo de analisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	17
IV RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	53
VI CONCLUSIONES	30
VII RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribucion de las frecuencias y porcentajes de la Gestion Administrativa	19
Tabla 2. Distribucion de las frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio	20
Tabla 3. Correlación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio de los fiscales frente al Covid-19.	21
Tabla 4. Correlación de la Planeación y la calidad de servicio de la gestion fiscal frente al Covid-19.	22
Tabla 5. Correlación de la Organización y la Calidad de Servicio de la gestion fiscal frente al Covid-19	22
Tabla 6. Correlación de la Dirección y la Calidad de Servicio de la gestion fiscal frente al Covid-19.	23
Tabla 7. Correlación del Control de la Calidad de Servicio de la gestion fiscal frente al Covid-19	23
Tabla 8. Validez del contenido	63
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión Administrativa	63
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Calidad de Servicio	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Resultados porcentuales de gestion administrativa y sus dimensiones	33
Figura 2. Nivel Nivel de influencia en la distribucion de N, % y de la Calidad de Servicio y sus dimensiones.	34

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Despachos Fiscales en el Marco de la COVID -19, Distrito Fiscal de Tumbes, en el año 2021, con el propósito de lograr un manejo eficiente y eficaz de las actividades administrativas y de servicio, en un contexto de cambios diversos por efecto de regulaciones sanitarias para enfrentar la pandemia de COVID – 19 que, influyó en la situación actual del ambiente interno del despacho fiscal. Se utiliza una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo a través de lo cual se obtuvo como resultado que, existe una relación significativa entre las variables 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 1%, con una intensidad alta, que influye de manera positiva – directa. Existe interacción entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los despachos Fiscales marco de la COVID-19, Tumbes.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad del Servicio de Justicia, Planeación, Organización, Dirección, Productividad, Poder Judicial.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Administrative Management and the Quality of Service of Tax Offices in the Framework of COVID -19, Tumbes Fiscal District, in the year 2021, with the purpose of achieving a management efficient and effective administrative and service activities, in a context of diverse changes due to the effect of sanitary regulations to face the COVID-19 pandemic, which influenced the current situation of the internal environment of the fiscal office. A quantitative approach methodology is used, of a basic type and descriptive design, through which it was obtained as a result that there is a significant relationship between the variables Administrative Management and Quality of the Justice Service, with 0.000 less than the allowed parameter of 0.05 . Furthermore, the correlation resulted in 1%, with a high intensity, which has a positive - direct influence. There is interaction between Administrative Management and Quality of Service in the Fiscal offices of the COVID-19, Tumbes.

Keywords: Administrative management, Quality of the Justice Service, Planning, Organization, Direction, Productivity, Judicial Power.

I. INTRODUCCIÓN

El fortalecimiento y modernización de las instituciones estatales han sido temas recurrentes en la línea de tiempo de latinoamérica según se conoce desde los inicios en la vida política independiente. La apropiada y eficaz administración estatal ha despertado el interés de diferentes profesiones, en particular de las ciencias jurídicas, administrativas y económicas, con una perspectiva de análisis fundamentalmente legalista y normativo sobre el desarrollo de lo que hoy se denomina Gestión Pública. Saravia, (2018)

El 2019, cuando la pandemia llegó a América Latina en medio de una coyuntura de modernización de los servicios públicos; en la cual la administración fiscal del Perú comenzó con la introducción de la tecnología, no solo con los expedientes digitales, sino que, se propició una accesibilidad efectiva del sistema judiciala través de la pagina Web. Si bien, algunos países se beneficiaron de esta modernización se han tomado caminos distintos pero convergentes teniendo todos una misma direccion, la mejora de la calidad del servicio. La adaptación de cada país a sido con diferentes cursos y aplicativos dependiendo de la ponderación de las contingencias sanitarias, legal y tecnologicas del sistema judicial. Escalante et. al. (2020). Lograr que la gestión del servicio se considere fundamental para las instituciones del Estado y sus servidores no ha sido fácil, sin embargo, se han dado pasos y los esfuerzos para su implementación se realizan para crear valor público y brindar servicios de alta calidad a las personas, implementando estrategias idóneas de forma que se llegue a garantizar un proceso de calidad, como sucede desde el Poder Judicial y continuar cumpliendo con sus labores; con el propósito de que los operadores de justicia se acerquen a las personas, atendiendo a esa situación de pandemia.

La modernizacion administrativa de justicia se extendió por todo el Perú y en donde predominaban los juicios escritos y los expediente físicos, se sometieron a una actualizacion de bases Saravia)2018). Por tanto cuando se conoce el primer caso de coronavirus, las autoridades del gobierno nacional disponen el estado de emergencia con medidas diversas, una de las cuales esta referida al Aislamiento Social Obligatorio, lo que hace evitando la concentración masiva de personas en lugares cerrados para disminuir el riesgo de contagio. A nivel judicial también se toman las precauciones para la protección de los funcionarios públicos sin embargo, como seguridad para la población peruana se ordena la suspensión de la actividad judicial y los plazos administrativos y procesales.

Según Escalante et al. (2020), este aspecto impacta en la oralidad en los juicios, donde se juntan a los demandados y demandantes implicados en un área y pueden llegar a

conglomerarse antes de un juicio a pesar de que las salas son espaciosas y son diseñadas para abarcar un gran flujo de personas al mismo tiempo, para llevar a cabo dichas audiencias. Por lo que en la actualidad los despachos judiciales ejecutan sus labores parcialmente en las sedes judiciales con sistema electrónico para presentar de forma digital los expedientes judiciales en la mesa de partes, lo que incluye, la presentación de escritos, demandas, medidas cautelares. Carrasco (2020)

Esta realidad nos permite ubicar una situación problemática común: el caso de los Expedientes Judiciales físicos (NO EJE) para la presentación de demandas, medidas cautelares y escritos, que durante el trámite del proceso se efectuaba del modo tradicional a través de la Mesa de Partes Física. Además, antes de la pandemia se debían coser los expedientes físicos que se presentaban, lo que, generaba un proceso lento y complicado tanto para los demandantes del servicio como para aquellos que reciben esa demanda. Antes de que se dicte el estado de emergencia sanitaria y aislamiento social obligatorio su funcionamiento era de un 92% a nivel nacional, a raíz de esto la Acción inmediata del Distrito Administrativo de Tumbes- Sede Administrativa del Ministerio Público pone en marcha una serie de medidas que se han ido implementando en cada uno de los despachos Fiscales, tales como CEA (Carpeta Electrónica Administrativa), la digitalización de Archivo y de las Carpetas fiscales, lo que representa celeridad en la búsqueda de las documentaciones que pertenecen a las Carpetas Fiscales ahora digitalizadas. Mientras que en el Poder Judicial, se formó el EJE (Expediente Judicial Electrónico), como un plan piloto en las cortes superiores de las diferentes especialidades como: los casos civiles de subespecialidad comercial, contencioso administrativo de: subespecialidad tributaria y aduanera; temas de mercado; laboral, con el objetivo principal de eliminar el expediente físico y pasarlos de forma digital para que su acceso sea de forma más eficiente y rápida para el juez. La Corte Superior de Justicia brinda la atención en época de pandemia designando un juez penal para la atención de libertades, habeas corpus, detenidos y casos de suma urgencia y, en lo no penal como alimentos, violencia familiar, procesos constitucionales así como en los delitos de crimen organizado y corrupción de funcionarios implementando turnos especiales de justicia itinerante en los juzgados de paz letrado. Mientras que en el Ministerio Público se ha realizado el trabajo Mixto (Presencial – Remoto) con la finalidad de continuar con la persecución del delito.

El Poder judicial para la administración y atención al usuario utiliza el sistema web para los buzones virtuales, correos electrónicos y líneas telefónicas para la presentación de

casos, audiencias por videollamadas e implementación de un Sistema Judiciales Digital, entre otras facilidades de acceso. Por lo que, el sistema de justicia afronta dos retos importantes: en el corto plazo (enfoca nuevas herramientas), para el mediano plazo (propone nuevas formas de ejercerlo). Con esta modernización se logra contribuir a que, no solo en emergencia sanitaria (pandemia) se trabaje en conjunto, a pesar de, las deficiencias administrativas demostradas durante COVID-19, en el contexto de la reforma administrativa del sistema judicial. Carrasco, (2020).

Interesa, por tanto, conocer como se vienen desarrollando estas medidas de modernización en la emergencia sanitaria que ha llevado a la modernización digital en el Distrito Fiscal de Tumbes con el uso de expediente judiciales electrónicos, audiencias virtuales en juicios, para demostrar que la oralidad y digitalización pueden convivir en armonía permitiendo la continuidad de la atención del servicio en esta nueva etapa digital. Por lo que, el presente estudio “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Despachos Fiscales marco de COVID -19, Tumbes 2021”, se orienta a conocer los esfuerzos del Estado Peruano en una realidad concreta y evaluar si su puesta en práctica, garantiza un proceso parcial en el Poder Judicial y en el cumplimiento de sus labores, es decir, se abordará como las personas, objeto de la atención brindada por estos operadores perciben el servicio y cuál es la imagen del Ministerio Público como instancia en la cual confía la ciudadanía. Así, el propósito de este estudio es buscar que la Gestión Administrativa y de servicio en los Despachos Fiscales puedan cumplir sus roles a pesar de emergencias sanitarias y reflejar los mejores resultados en los despachos que están a cargo de los Fiscales Provinciales, por medio de los cambios que surgirán con impacto en la cultura y sus componentes y/o en la dinámica de la Institución. Así, el aporte teórico lo constituye esta contextualización del conocimiento ante una situación sanitaria sin precedentes.

En mérito a lo manifestado, se pretende examinar si se puede continuar la modernización de la justicia adaptada a la nueva justicia oral y digital para sobrevivir en el mundo post-pandemia, atendiendo la realidad de un contexto en cambio, señalando en la formulación del problema de investigación la siguiente pregunta: ¿Cómo es la Gestión Administrativa, la Calidad del Servicio y su influencia en los Despachos Fiscales en el marco de COVID -19, Distrito Fiscal Tumbes 2021? Así como, los siguientes problemas específicos: PE1: ¿Qué influencia tiene la planeación en la gestión administrativa y la calidad del servicio en los despachos fiscales en el marco de la Covid -19- Distrito Fiscal Tumbes 2021?; PE2 ¿De qué manera influye la organización de la gestión administrativa en la calidad

del servicio en los despachos fiscales en el marco de la Covid -19- Distrito Fiscal Tumbes 2021?; PE3 ¿Cómo influye la dirección en la gestión administrativa y la calidad del servicio en los despachos fiscales en el marco de la Covid -19- Distrito Fiscal Tumbes 2021?; PE4 ¿Cómo influye el control de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los despachos fiscales en el marco de la Covid -19 – Distrito Fiscal Tumbes 2021?.

La investigación tiene justificación social, con el objetivo de que las entidades estatales puedan seguir desarrollando los beneficios que ofrece al público en general, entre ellos, el Distrito Fiscal Fiscal de Tumbes, durante la crisis provocada por Covid19, el mismo ha trastornado todo el equilibrio de gobierno y afecta al sistema de justicia.

Asimismo, este estudio es teóricamente justificado, pues la información que involucra las dos variables estudiadas será sintetizada y analizada, estos análisis son necesarios para realizar nuevos aportes e ideas a la comunidad científica.

Además, hay una razón práctica, porque, a través de los posibles resultados de esta encuesta, se sumará fortalecer la Gestión Administrativa del Distrito Fiscal de Tumbes, en particular en la gestión de cierta equidad para todos. ciudadanos y evaluar los hechos actuales de este tema a pesar de la pandemia COVID-19.

El Objetivo General de la investigación fue: Determinar la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Despachos Fiscales en el marco de COVID -19, Tumbes 2021 y como Objetivos específicos tenemos los siguientes: Determinar la forma de la idealización en la Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad del Servicio en los Despachos Fiscales durante el COVID -19; Determinar de qué forma la organización la Gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales durante el COVID -19; Determinar de qué forma la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales durante el COVID -19; O4: Determinar de qué forma el control en la Gestión Administrativa influye en la Calidad del Servicio en los despachos fiscales dentro del COVID -19.

Por otro lado, para tales propósitos, la presente investigación ha trazado las hipótesis: H0: No existe influencia de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Despachos Fiscales en el marco de la COVID -19, Tumbes 2021; H1: Existe interacción entre la entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Despachos Fiscales en el marco de la COVID -19, Tumbes 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se toma en consideración los lineamientos que la Universidad Cesar Vallejo ha formulado, para la elaboración en este proyecto. Consiguientemente, en trascendencia ser parte de los Antecedentes Internacionales y Nacionales con respecto a las variables en estudio. Destacando igualmente el valor que tienen esas experiencias y conocimientos como aporte en la investigación. Por consiguiente se exponen los precedentes de la siguiente forma:

Guevara & Carrillo Brito (2020) en su Modelo de Gestión Pública y Desempeño cuya idea principal fue conocer el FODA de los trabajadores del sector público para el cumplimiento de las metas. Los resultados indican que existe una correlación entre motivación y desempeño laboral de 0.604. Se determinó que un trabajador motivado incrementa su potencial humano donde se traduce en la capacidad humana en la que se cuenta con un cumplimiento de las metas municipales de Ecuador.

Reyes et al. (2018), realizaron un análisis acerca del desempeño laboral y la gestión administrativa en Ecuador, con el fin de analizar la problemática existente, que están afectando tanto a los colaboradores como administradores de la empresa e implican aspectos como: comunicación y una inadecuada administración dan lugar a la negatividad de clientes, empleados y a un bajo rendimiento laboral, incitando a que la administración no se comprometa con la empresa y así los empleados pierdan el interés por realizar su trabajo eficientemente.

Escobar & Cevallos (2016) en la Gestión Administrativa y operatividad de la incidencia productos y servicios del Futuro La Manense del Cantón La Mana – Ecuador, en el periodo del 2014, a través de uso de la aplicación del manual de funciones por competencias se motivó a promover un cambio en la Cooperativa mediante una efectiva difusión de las funciones del personal y sus responsabilidades, así como los requerimientos en cada puesto de trabajo de acuerdo a la habilidad, experiencia y conocimiento. (Espinoza Chipre, 2016).

López (2018) en la Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes llega a la conclusión que el servicio al cliente es un punto del cual depende su éxito y el fracaso de la misma. Para una empresa es primordial satisfacer al cliente para que así este pueda recomendar el servicio brindado teniendo este estudio el restaurante Racha's de la ciudad de Guayaquil que fue avalado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador.

Ávila & Torres (2016), en la investigación nombrada Análisis de la calidad de servicio en PYMES en el Estado de México, restauranteras de Chalco, tiene como tema principal la identificación de los elementos que integran en la calidad de total de un servicio PYME, estudio de tipo descriptivo y concluye que estas restauranteras manejan un buen servicio y calidad de los alimentos ofrecidos, demostrando así un servicio satisfactorio a sus colaboradores.

Veliz (2020) en su estudio de Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna, tiene dos variables: la Gestión Administrativa con dimensiones: de planeación, organización, integración, dirección (19 ítems); mientras que en la otra de Comunicación Interna, presente dimensiones de: comunicación ascendente, descendente, horizontal y diagonal que contiene 21 ítems. Concluyendo que, la gestión administrativa es del 81.5% de los colaboradores indican como buena mientras que el restante difiere con este resultado dando un porcentaje de 16.8% en regular y el 1.6 restante en mala, los datos corresponden a la Municipalidad Distrital De Majes, Caylloma de Arequipa, en el 2020.

Morales (2017) estudia la gestión administrativa y calidad de atención con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención, se utilizaron criterios metodológicos de tipo aplicativo, correlacional diseño no experimental transversal y usando un criterio de confiabilidad de Alfa de Crombach. Se concluye que la Gestión Administrativa determina de manera significativa que la calidad de atención obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho=0.136$ en el que demuestra que si existe una relación positiva débil. Donde se puede interpretar en el sentido que, mientras la gestión administrativa es buena su calidad en la atención a los usuarios es mejor esto se vio en un estudio realizado en la Municipalidad de SJL en el 2017.

Reyes (2019), en su investigación Influencia de la gestión administrativa y la comunicación organizacional y la comunicación organizacional; manejó la técnica de recolección de información por medio de encuestas en la Universidad Privada de Lima en la sección de Imagen Institucional. El Resulto mostró que, la gestión administrativa y la comunicación organizacional coinciden de manera significativa en la imagen institucional, con una sig 0,000 menor a 0.05, donde los parámetros muestreados no son cero y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

León (2017) este estudio titulado “Administración y calidad del servicio en la Oficina Descentralizada de la OSCE en Tarapoto, 2017”, El objetivo general, fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina de Gestión

Oficina Delegación de la OSCE. Tarapoto OSCE, 2017 En este sentido, la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina descentralizada de la OSCE en Tarapoto, 2017. Existe una encuesta descriptiva y correlativa, donde un cuestionario incluyó a 139 usuarios. Se utilizaron tablas y gráficos que arrojaron las siguientes conclusiones: Se identificó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina descentralizada de la OSCE en Tarapoto, por su importancia bilateral. Se ha identificado (Sig. (Bilateral)) $p < 0.05$, es 0.0000 ; de igual manera, observamos que la R de Pearson tiene un valor positivo de 0.806 , lo que significa que la calidad del servicio se ve afectada en un 65% por la gestión administrativa". Clasificación a nivel de Oficina de Tarapoto desarrollada por OSCE, 2017 Por lo tanto , la hipótesis alternativa de la encuesta aceptada es H₁: "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina descentralizada de la OSCE Tarapoto., (2017)

Matos (2017), Determina la relación entre la calidad de la gestión de la administración pública y la satisfacción del encuestado en la profesión civil de Lima Norte, en 2017, realizada en noviembre. Muestra probabilística que incluye 192 imputados de la pericia civil del distrito judicial de Lima. Norte. Se aplicó el análisis de componentes principales por categoría para desarrollar dos indicadores compuestos: calidad del servicio y satisfacción de los encuestados. La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del encuestado se considera buena ($0,716$), es decir, la calidad del servicio brindado por el Tribunal Superior de Lima Norte, constituye un factor más importante para los imputados y usuarios de la justicia, esto asegurará una mayor satisfacción del cliente. Para la satisfacción del servicio, se propone un plan de acción para mejorar la calidad del servicio de la administración judicial, tales como la gestión de la calidad del servicio, la gestión de la organización y la implementación de tecnología de la información y la comunicación.

Peña (2016) en el estudio en donde las variables de Gestión administrativa y calidad de servicio, identificó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la ciudad de San Marcos distrito Huari del departamento de Ancash. La investigación es de correlación básica con un tamaño muestral de 328 colaboradores, la técnica de recolección de datos es la encuesta a través de dos herramientas, una para cada variable de investigación en base a la referencia de Munch (2010) al manejo conductual y para Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) en calidad de servicio. Se concluye que existe una relación significativa y positiva, con valores $p < 0,05$ y Rho de Spearman = $0,805$.

A nivel local, Ocampo & Valencia (2017) desarrollan un estudio en donde se determina la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio; es un estudio descriptivo que utilizó un medio de recolección de datos a través de la encuesta a los trabajadores de la Red Asistencia de EsSalud Tumbes en el año 2016, se obtuvo como resultado que sí existe una relación significativa entre ambas variables, por lo tanto la hipótesis se acepta.

Otro autor es Montalban (2016), en su tesis sobre la Caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES en el rubro de transportes realizada en el 2016 en el departamento de Tumbes, tiene un diseño no experimental de tipo descriptivo, donde se evaluaron 12 MYPES, se realiza una entrevista y encuesta. Se concluye que los indicadores que se utilizan en los MYPES en los cuales destaca la amabilidad, actitud, confianza, conocimiento y servicio al cliente, mejora la satisfacción de atención al cliente.

En cambio Carmen (2019), nos dice en su estudio de la Calidad de servicio de las MYPES en el sector comercio “tienda de ropa” es el caso de corporación chicas sac del departamento de Tumbes distrito aguas verdes, donde se realizó una encuesta como instrumento de recolección de datos, y investigación de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo y diseño no experimental se concluyó que el personal ofrece y cumple con la percepción de los servicios.

Asimismo, se ha tenido en cuenta alguno referentes teóricos de bibliografía seleccionada como Wankel (s. f.) *Administración*, que define a la gestión administrativa como un proceso de organización de dirección y trabajo en equipo donde no solo trabaja los miembros de la organización sino que también se utilizan los recursos disponibles para así lograr las metas establecidas. También se entiende como éxito la función de gestión en los diferentes niveles corporativos en donde el objetivo es planificar, gestionar, disponer y coordinar las actividades de forma directa en dirección tanto externa como interna.

Igualmente, Terry & Franklin (1986), *Principios de administración*, define la gestión de la administración como uno de los procesos en donde las funciones básicas difieren con cualquier otro. Es la unidad importante en donde se posibilita el conocimiento del sujeto y se desarrolla a través de su aplicación. (p. 21). Cuando se hace referencia a la gestión administrativa se plantea como una organización, en donde se debe tener en cuenta la funcionalidad en la que se establece. Es decir, para lograr las metas establecidas desde un punto de vista político, social y económico que tiene el administrador.

Koontz y colaboradores (2012) *Administración: Una perspectiva Global y*

Empresarial, utiliza el conocimiento de organización y lo aplica para lograr la meta deseada" (p. 9). Por lo que la gestión administrativa es uno de los elementos que más afecta a una empresa por lo fundamental que es para el crecimiento y desarrollo de la misma, tanto en los diferentes ámbitos laborales.

Chiavenato (2008) *Administración*, señala que la gestión administrativa tiene significado mucho más específico que solo organizar, también incluye el proceso de planificar, organizar, controlar y dirigir la toma de decisiones donde haya una variedad de situaciones, también coordina los RR.HH, la forma financiera, material (págs. 8 y 9). Define a la Administración como una serie de procedimientos que tiende a plantear, organizar, acomodar y comprobar tareas. Además, se ve envuelta también en la connotación cultural y en el arte de las finanzas, en la que en realidad tiene cuatro términos en las actividades por realizar. También, Chiavenato (2014) indicó que la política también llama al poder a la organización de la sociedad, como valores que la determinan como una acción, un planeamiento de esa organización (p. 86-98). No obstante, Chiavenato (2014) se refiere al enfoque humanista, la motivación entre otros en donde se ofrece un compromiso con la organización, el liderazgo, la comunicación, la organización informal, la dinámica de grupo ofrece su compromiso con la organización" (p.105). Se refiere a una elección colectiva, algo condicional, de naturalización que lleva a cabo el etimológico para ver la concepción más amplia a mirar de la pluralidad de definiciones que claramente tienen la influencia del liderazgo en la gobernanza administrativa.

En cuanto a la definición y redacción, se da relevancia a los diferentes autores en cuanto a sus conocimientos y experiencia. La gestión administrativa, como arte y ciencia, de utilizar los conocimientos de forma organizada y aplicarlos para alcanzar las metas deseadas.

Calidad de servicio es la atención que las personas brindan a los consumidores y los usuarios que esperan beneficiarse de un servicio, es decir, explicar cómo es y cómo lo necesitan nuestros clientes cuando lo ven; Una vez visto esto se trabaja en el enfoque que se quiere llevar y tenemos que organizarlo y entregarlo adecuadamente para ello, queda a la satisfacción general en el futuro inmediato. Consumidores internos y externos, también implica cómo la organización está fundada por colaboradores que desempeñan un papel muy importante por la amabilidad con los compañeros y principalmente los equipos siendo la primera impresión que se muestra para brindar nuestros productos y servicios. Juran, (2007)

Calidad de servicio Cesar, (2013) cita a Philip Crosby: "La calidad es cumplir con

los requisitos. Los requisitos deben establecerse claramente para que no haya malentendidos; Se deben realizar mediciones continuas para determinar el cumplimiento de estos requisitos; se encuentra que la no conformidad carece validez”.

Alcaraz y Martínez (2010), la calidad del servicio es garantía de atención y cuando esto se hace nos convertimos en una organización eficiente porque ofrecemos tanto términos insustituibles de consulta como de participación, se quedan todos los 'permanentes' de la organización porque ellos también están participando en esto y juntos, para la organización es fundamental mejorar los resultados de la capacidad de los participantes necesarios para brindar así una buena calidad del servicio, en donde se requiere tener un buen trato para darse cuenta en diferenciar entre lo bueno o malo. Por lo que debemos tener claro nuestra meta, y enfocarnos en el público.

La calidad del servicio según García y Maldonado (2018) es un compromiso entre las necesidades de los consumidores, cuanto más realistas cuanto mayor es la calidad, y cuanto peor es la calidad acorde con el entorno que brindan, mayor es la diferencia entre el deseo del Consumidor y su percepción del deseo de obtener un servicio óptimo, además, en sus dos variables clave proporcionadas dependiendo del precio y la calidad, ya que esta última variable es perceptible y rentable para toda la empresa porque si se ve un aumento de la utilidad en la forma de servicio a toda la organización, será para contribuir a incrementar las ganancias.

Las cualidades tienen muchos significados según Juran (2007). Dos de ellos son el más típico es que 1. la calidad incluye las características del producto basadas en las necesidades del cliente y, por lo tanto, garantiza la satisfacción del producto. 2) La calidad incluye la libertad después de los defectos. Brown (1989) lo interpreta como una actividad que directa o indirectamente no produce un bien intangible, aunque busca satisfacer al consumidor.

Definición de calidad de servicio. Berry y col. (p. 201) enfatiza que “es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que se comprometen a asegurar la completa satisfacción del cliente, tanto interna como externa, esta satisfacción es muy importante para que el cliente continúe utilizando el producto o servicio brindado. y no solo eso, sino que se refieren a otros clientes ”.

Otros autores como: Koontz y col. (2012), define como calidad de servicio a la evaluación que se expresa en una actividad que se realiza para brindar beneficios. Mientras que Robbins y Coulter (2010) lo conceptualiza como satisfacer a las personas de la mejor

manera en cambio Guízar (2008) afirma que la calidad del servicio es el cumplimiento de las expectativas de la persona, satisfaciendo lo que piensa, superando sus expectativas.

Los Aspectos de la calidad del servicio. Se definen como un servicio tangible, de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de una empresa esto lo dice Miranda, Chamorro y Rubio (2012) quien cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, los creadores del modelo SERVQUAL.

Servicio Público Pereyra y Jaráiz (2015), mencionamos que esta es una acción reservada al Estado, conformada por normas legales, para satisfacer constantemente las necesidades colectivas. A esto se agrega que todos los funcionarios deben ser agradables, amables y respetuosos, sin mencionar que deben ser honestos, para que el comprador quiera que lo que recibe sea veraz y ético. Los gadgets necesitan entregar información de manera clara en el momento adecuado y brindar respuestas efectivas en todo momento con atención personalizada al comprador.

Mientras que los autores Vasquez, Rodriguez y Diaz (1996) nos explican las diferentes aproximaciones del concepto de calidad objetiva y la calidad subjetiva. Respectivamente en la calidad objetiva se tiene una visión interna de la misma, un enfoque de producción/oferta, la adaptación a especificaciones establecidas, presentación sin errores y una adecuada actividad estandarizada. En cambio con la calidad subjetiva se ve una visión externa de la calidad, un enfoque del marketing/demanda, el cliente es un juez que evalúa la calidad, la capacidad de la empresa para evaluar las necesidades, deseos, expectativas de los clientes y una elevada actividad con el cliente.

Por lo que existen diversos estudios en donde se estudian las intenciones de los comportamientos inmediatos y sus dimensiones como lealtad y disponibilidad de pagar un poco más Baker y Crompton, (2000); Wakefield y Blodgett, (1999), Zeithmal et al., (1996). Mientras tanto la correlación entre calidad/satisfacción no incluyen las emociones del usuario (consumidor), por lo que si existen estudios en donde esta influencia es una variable moderadora entre la satisfacción/intenciones del comportamiento, Bloemer y De Ruyter, (1999); Oliver et al., (1997), pero estos están centrados solamente en las emociones positivas.

Mientras que en la Fiscalía se valora el desempeño de la calidad del servicio a través de los niveles de producción de la oficina, lo que permitirá ver si los objetivos marcados durante el proceso de evaluación no se cumplen, si se alcanza o no el precio, incluso se recuerda.

La Gestión del Despacho Fiscal (GDF) puede ser definida como el ámbito donde el Fiscal Provincial Penal así como el personal a su cargo, desarrollan tareas y labores de investigación y trámite de denuncias, para lo cual utilizan recursos disponibles. Juárez, (2017).

En este sentido, Almanza (2013) señala que la GDF son acciones que adopta el Fiscal con la finalidad de gestionar los recursos humanos, ya sea personal fiscal o personal administrativo que trabajan en el despacho. Se tiene insumos como los recursos logísticos y el capital que lo constituyen la infraestructura y tecnología puesta a disposición Vega y Reyes, (2018). Además, el Fiscal Provincial posee conocimientos de administración y manejo de instrumentos, para poder obtener mejores resultados sobre su gestión, lo que se verá reflejado en excelentes indicadores. Cuesta et al, (2018).

La Academia de la Magistratura, ente de formación de Jueces y Fiscales, en los últimos años se ha encargado de instruir a los operadores de justicia en temas de gestión de despacho fiscal y judicial; en ese orden de ideas, vemos que se ha tratado de inculcar en la formación de los Jueces y Fiscales, la disciplina de gestión de despacho, con el único fin de que mediante un nivel avanzado de gestión se puedan llevar a cabo una serie de coordinaciones de carácter humano y logístico, el mismo que conlleve a una dinámica práctica que dé como resultado, la optimización de los recursos del Estado. Velez, (2011).

Un despacho fiscal por ejemplo es un ente por antonomasia, donde el magistrado no efectúa su trabajo de manera solitaria, sino que se corresponde con sus posibilidades humanas y logísticas que le exigen sapiencias no solamente jurídicas, sino temas primordiales en la rama de dirección y mando, con el fin de que se pueda gestar de mejor manera su ambiente de trabajo, pues de otro modo no sería posible que se lleven a cabo de manera idónea, las labores administrativas que devienen de las investigaciones a nivel fiscal. Tasayco, (2016).

Una idea acertada en esta materia, sería la generación de mecanismos u otros que doten a los encargados y a los mismos trabajadores administrativos de mejores planes de servicio, adecuando sus acciones lo más parecido posible a las generadas en las instituciones privadas, donde las reglas de eficiencia y de actividad son altas en contraste con las que se ven en el resto de la administración pública, principalmente en las entidades encargadas de administrar justicia. Tasayco, (2016)

III. METODOLOGÍA

Bisquerra, 1998 citado en Valderrama, (2015), (p. 97) explica que a partir de la observación se puede plantear un problema, que puede convertirse en una teoría por inducción, en donde un marco teórico se propone una teoría por razonamiento y luego se intenta confirmar empíricamente. En este caso, permitirá nuevas ideas sobre gestión administrativa y calidad de servicio para los colaboradores del distrito fiscal de Tumbes. Deduciendo para el estudio un enfoque cuantitativo.

Hernandez et. al. (2014) explica que este enfoque utiliza la recolección de datos para que puedan probar hipótesis y estudiar las medidas numéricas para la distribución de ítems de comportamiento y nuevas teorías” (p. 4)

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio para esta investigación fue de tipo básica, porque para su realización debemos conocer los conceptos básicos del estudio a explorar y describir nuestros datos teóricos. Para Cabezas et al. (2018), esta investigación también se le denomina como teóricas, porque no entran al campo práctico, validando las bases teóricas.

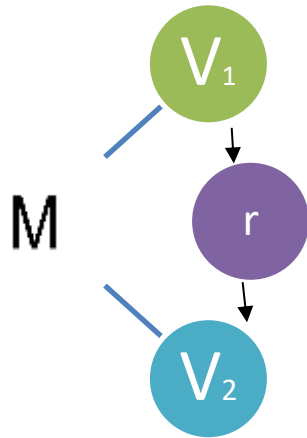
Por lo que Landeau (2007) dice: Que para obtener nuevas ideas o conocimientos del campo de investigación sin tener un fin específico o inmediato. En donde se orienta a conocer e identificar los problemas amplios para llegar a una validez general.

Enfoque

La investigación es cuantitativa por su enfoque dado que emplea la recolección de datos que permiten probar hipótesis, haciendo uso además de la medición numérica y el análisis estadístico, (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño

En cuanto al problema, objetivo e hipótesis, se decidió utilizar el diseño no experimental de tipo transversal y correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). El diseño de la encuesta actual se muestra en el diagrama de la siguiente manera:.



Dónde:

M: Muestra

V1 : Variable gestión administrativa

V2 : Variable calidad del servicio

r : Relación entre las variables de estudio

Nivel

Evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. Para Cabezas et al. (2018), los análisis correlacionales tratan más bien de estudiar la relación entre dos variables al mismo tiempo.

3.2 Variables y operacionalización

Se estudió 2 variables: la 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 (2018) 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.

Definición conceptual gestión administrativa

La variable gestión administrativa incluye un abanico de acciones y se desarrollan actividades para dirigir una entidad. Gonzales, et. al., (2020).

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 et al., (2018).

Definición conceptual de la Calidad del Servicio: La variable calidad del servicio incluye la búsqueda para satisfacer necesidades de innumerables usuarios Arciniegas y Mejías, (2017).

Definición operacional: 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 Likert de: 5) de Acuerdo Totalmente (TdA), 4) De Acuerdo (D.A.), 3) Indistinto (I), 2) En Desacuerdo (E.D.) y 1) en Desacuerdo Totalmente (T.e.D).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituida por 29 trabajadores del personal (personal fiscal y administrativo) según el registro de Recursos Humanos y están relacionados al personal que ostenta el cargo de fiscal y el personal administrativo de ambos sexos de la fiscalía de Tumbes. De acuerdo a Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), el universo o población “es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar con las variadas técnicas” (p. 106).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las describe Carrasco (2020) como técnicas variadas y amplias que suelen clasificar de acuerdo al dato que se busca, a la fuente de donde emana la observación y sus variaciones, por lo que se determinó el uso del cuestionario que mide las actitudes, analiza el contenido y observación de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. Con la recolección de datos el investigador recoge la información que necesita para realizar su investigación. Méndez, (2001).

Instrumentos

Para este estudio fue constituido por un cuestionario de preguntas, el cual tuvo opción de respuesta múltiple con escala de Likert y con ítems relacionadas a la investigación. Gómez (2006), dice que un cuestionario “es un formulario impreso, en que se coloca la contestación sobre el tema de estudio y lo llena él mismo” (Ruiz, s. f.; p,125)

Ahora bien, el instrumento resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos de las variables utilizadas planteando interrogantes con claridad, precisión y objetividad Carrasco (2020). Por tanto, se emplearán dos cuestionarios el primero para abordar la gestión

administrativa con 20 preguntas y el segundo para la calidad de servicio de 20 preguntas, adaptado del modelo SERVQUAL bajo escala de Likert de 7 niveles, llevadas a cabo por los autores Ocampo y Valencia (2017)

Validez La validación del instrumento se realizó de acuerdo con el juicio de expertos, capacitados que especificaron la claridad, idoneidad y relevancia de reactivos. Intervinieron tres jueces con diplomas de Magister y Doctor. Sus revisiones confirmaron la validez del cuestionario, anexándose los cuestionarios a la presente investigación..

Confiabilidad Se determinó utilizando el Alfa de Cronbach, una herramienta que tiene los valores de configurados en 0 y 1, donde, cuando se toma, el coeficiente 0 se interpreta como un nivel de confianza de 0, y cuando se toma, el coeficiente de 0 se interpreta como confianza., este coeficiente muestra la máxima confiabilidad Santos (2017).

En cuanto a la confiabilidad de puesto de los instrumentos, los mismos fueron sometidos a estudios de funciones de puesto obteniéndose el valor de 0,906 para gestión administrativa y 0,814 para Calidad de servicio.

Los valores encontrados para el coeficiente Alfa de Cronbach muestran que los instrumentos de recolección de datos para ambos instrumentos son confiables.

3.5 Procedimiento

El proceso para la investigación se dio en primer lugar mediante la determinación de la problemática y la formulación de la misma. Seguidamente la elaboración del instrumento, el cual pasó por juicio de expertos, que luego de validarlo se aplicó una encuesta piloto, la cual también se sometió al Alfa de Cronbach para determinar su consistencia interna y validez. Luego se aplicó la encuesta a la población de fiscales y personal administrativo. Finalmente, se obtuvo la información requerida la cual fue tabulada en una hoja de Excel.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se considera al proceso de recojo de la información como un mecanismo que permite establecer los pasos o procedimientos necesarios a seguir dentro del desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta las indicaciones previstas en la ejecución de las mismas y donde se suma la intervención de elementos necesarios para poder realizarla. Sin embargo, por la situación actual que aqueja al Perú y al mundo entero, el poder realizar el recojo de la información como comúnmente se hacía mediante las entrevistas presenciales, ya no es posible; sin embargo, ello no es causal de invalidez o demérito de la fuente de guía de entrevistas, pues modernamente se ha tenido un avance tecnológico (*a través de las plataformas de comunicación virtual y las redes sociales*), que ha permitido compartir documentos como el correo electrónico y *Whats App*,

herramientas que finalmente se han utilizado a fin de acceder a la información y con ello, advertir la veracidad de lo recabado, esto contrastado con lo depuesto por los entrevistados, información que finalmente se ha verificado, pues lo respondido por los entrevistados son datos que reforzarán el presente trabajo y con ello poder alcanzar el objetivo general de estudio, constituido por la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Despachos Fiscales en el Marco de la COVID -19, Distrito Fiscal Tumbes, además de aquellas situaciones accesorias que nos permitirán discernir acerca de los problemas específicos.

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

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

3.6 Método de análisis de datos

Debemos tener presente que el método de análisis de datos en la presente investigación, ha servido para la interpretación de resultados de modo tal que se pueda llegar a dar origen a una teoría fundamentada.

Para ello empleó la estadística descriptiva mediante la exposición de los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra, para poder interpretar estos resultados. Se aplicó la estadística inferencial para evidenciar la hipótesis mediante la estadística de Rho de Spearman.

Resultados descriptivo. Se le define como un conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

Resultado inferencial. Busca deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales más allá del conjunto de datos obtenidos.

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.

3.7 Aspectos éticos

Se describe los criterios que garantizan la calidad ética de la investigación en donde se basa los tres principios fundamentales: Respeto a las personas, beneficencia y justicia, los cuales se consideran universales por lo que se aplican en todas las partes del mundo. Así

mismo, no tienen límites nacionales, culturales, jurídicos o económicos.

Sin embargo, estos principios deben guiar el pensamiento y el comportamiento de todas las personas que participan en la planeación, la ejecución y el patrocinio de la investigación con participantes humanos, independientemente de las limitaciones.

IV. RESULTADOS

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

4.1 Resultados descriptivos:

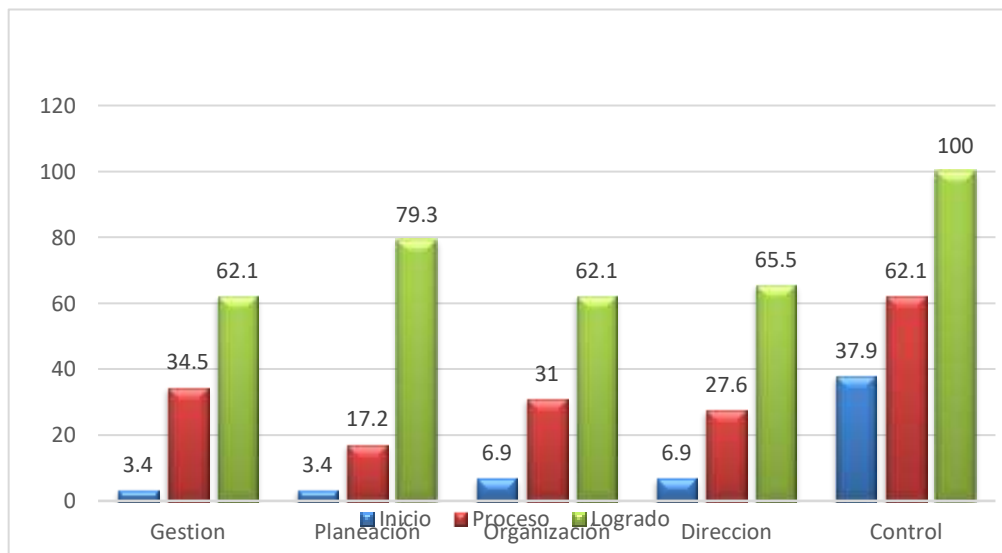
Analisis Descriptivo

Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 1

Distribucion de las frecuencias y porcentajes de Gestion Administrativa.

	Gestión		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Inicio	1	3,4	1	3,4	2	6,9	2	6,9	11	37,9
Proceso	10	34,5	5	17,2	9	31,0	8	27,6	18	62,1
Logrado	18	62,1	23	79,3	18	62,1	19	65,5	29	100,0



De acuerdo a la Tabla 1, se logra intepretar que el 3,4% tuvo buena influencia de la dimensión Gestión Administrativa desde el inicio, durante el proceso se evidenció un 34,5%, y el 3,4% tuvo buena influencia de la dimensión Planeación desde el inicio, durante el proceso se evidenció el 17,2%, y por último, se logró el 79,3% de influencia de la misma

dimensión.

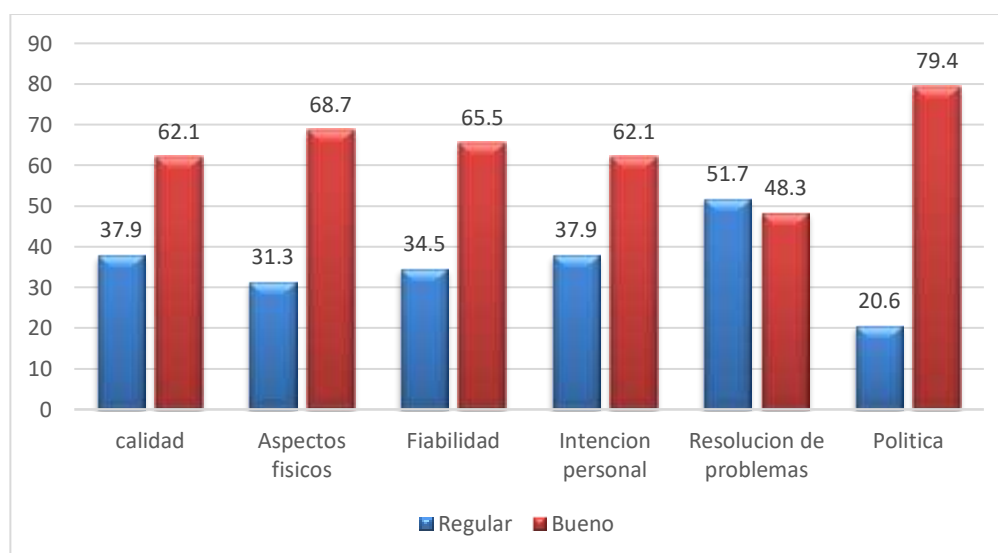
Mientras que el 6,9% tuvo buena influencia de la dimensión Organización desde el inicio, durante el proceso se evidenció el 31%, y, por último, se logró el 62,1% de influencia de la misma dimensión. Y la dimensión de dirección obtuvo el 6,9% desde el inicio fue buena, por lo que en el proceso se evidenció el 27,6%, y, por último, se logró el 65,5% de influencia de la misma dimensión. A comparación con la dimensión de control en donde el 37,9% lo obtuvo en inicio y en proceso se logró el 62,1% de influencia de la misma dimensión.

Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad de Servicio y dimensiones

Dimensiones	Calidad		Aspectos físicos		Fiabilidad		Intención personal		Resolución de problemas		Política	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regular	11	37,9	9	31.3	10	34.5	11	37.9	15	51.7	6	20.6
Buena	18	62,1	20	68.7	19	65.5	18	62.1	14	48.3	23	79.4



De la Tabla 2 se evidencia que un 37,9% de los colaboradores encuestados dan un servicio regular a comparación de los 18 colaboradores que difieren con un 62,1% donde si dan un servicio de buena calidad. se evidenció regular calidad de servicio en el 37,9% y

buena calidad en el 62,1%, que percibe el usuario con respecto a los colaboradores, mientras que en el aspecto físico se el 31% de los encuestados dicen que se da una calidad regular en comparación con los que no concuerdan en un total de 68.64. En lo de fiabilidad de servicio brindado en los centros fiscales de Tumbes un 65.5% es de buena calidad, mientras que las otras dimensiones en lo que respecta a intención personal (interacción personal) el 62.1% dice que es buena. Pero existe un porcentaje del 51.7 % en donde la resolución de problemas que se observan a diario en los centros fiscales es de una calidad regular. Mientras que las políticas el 79.4% de los colaboradores/ usuarios respetan las políticas de los centros.

4.1. Resultados Inferencial:

En el siguiente apartado se procederá al análisis inferencial de la primera variable Gestión administrativa.

Tabla 3.

Correlación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la Gestión fiscal frente al Covid-19.

		Calidad de Servicio	
	Gestión	Coeficiente de	1,000**
Rho de Spearman	Administrativa	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

Resultados para la correlación en cuanto se refiere a los objetivos específicos

En el objetivo 1 ha tratado de encontrar si la planeación es un factor que va a determinar la calidad de servicio del trabajador fiscal, esto podría resultar ser cierto pues cuando no se realiza una buena planeación el esfuerzo es inútil o se hace un esfuerzo excesivo en relación cuando se hace una adecuada planeación, y de acuerdo a los resultados de la Tabla 3, se obtuvo un valor de significativo de 0% para la correlación de las variables, el cual es menor que el valor establecido 0,005, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la gestión administrativa no distribuye con normalidad.

Tabla 4

Correlación de la Planeación y la calidad de servicio de la Gestión fiscal frente al Covid-19.

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de correlación	,814**
Rho de Spearman	Planeación	Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

En el objetivo 4, se puede decir que esta adecuado en función también de una planeación bien hecha, porque esta última le va a dar al control el soporte para que realice una acción adecuada, es por ello que es importante encontrar la relación con el desempeño del personal fiscal porque sí el trabajador se encuentra adecuadamente monitoreado, por lo que los resultados de la tabla 4 muestran que la dimension de planeacion y la variable de calidad de servicio presentan un nivel de correlacion alto y directo, puesto que el valor encontrado para la significacion aproximada o P valor calculado es de 0.000 siendo inferior a 0.05 (5%).

Tabla 5

Correlación de la Organización y la Calidad de Servicio de la Gestión fiscal frente al Covid-19.

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de correlación	,838**
Rho de Spearman	Organización	Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

Nota: Elaboración propia

De la Tabla 5, representa la correlacion entre la dimension de organizacion y la variable en estudio calidad de servicio encontrandose un valor de correlacion alto siendo de 0.838, puesto que el valor encontrado para la significación aproximada o P valor calculado es de 0.000 siendo inferior a 0,050 (5%) lo que da lugar al rechazar la hipótesis nula que plantea la no existencia de correlación y aceptar la hipótesis alterna que plantea que si existe

correlación entre las variables estudio.

Tabla 6

Correlación de la Dirección y la Calidad de Servicio de la Gestión fiscal frente al Covid-19.

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de correlación	,892**
Rho de Spearman	Dirección	Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

Nota: Elaboración propia

De la Tabla 6, representa la correlacion entre la dimension de direccion y la variable en estudio calidad de servicio de la gestion fiscal encontrandose un valor de correlacion alto siendo de 0.892, puesto que el valor encontrado para la significación aproximada o P valor calculado es de 0.000 siendo inferior a 0,050 (5%) lo que da lugar al rechazar la hipótesis nula que plantea la no existencia de correlación y aceptar la hipótesis alterna que plantea que si existe correlación entre las variables estudio.

Tabla 7

Correlación del Control de la Calidad de Servicio de la Gestión fiscal en el marco de la Covid-19.

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de correlación	,761**
Rho de Spearman	Control	Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

Nota: Elaboración propia

De la Tabla 7, representa la correlacion entre la dimension de control y la variable en estudio calidad de servicio de la gestion fiscal encontrandose un valor de correlacion alto siendo de 0.761, puesto que el valor encontrado para la significación aproximada o P valor

calculado es de 0.000 siendo inferior a 0,050 (5%) lo que da lugar al rechazar la hipótesis nula que plantea la no existencia de correlación y aceptar la hipótesis alterna que plantea que si existe correlación entre las variables estudio.

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa es un conjunto de actividades para utilizar de manera óptima los recursos de una organización, con la finalidad de garantizar la buena calidad de servicio en la atención al cliente, satisfaciendo lo mejor posible las necesidades y requerimientos de la población, ya sea en el ámbito público y privado. Para ello, es necesario conocer las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo, la distribución de las funciones de cada integrante y la identificación del líder; así mismo, es importante considerar las diversas dimensiones a trabajar, tales como: planeación, organización, dirección y control.

Durante los últimos 2 años hemos sido afectados por la pandemia de COVID-19, lo cual ha influenciado en la vida diaria de cada personas, comprometiendo tanto los aspectos personales como laborales de cada ser humano; dentro de ello, el requerimiento de los servicios de los despachos fiscales y su nivel de atención al cliente.

En referencia a este apartado, se ha llegado a dar respuesta a los objetivos de la investigación donde se han obtenido resultados descriptivos e inferenciales.

De tal manera que con respecto al objetivo general: Decidir de qué forma influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en los despachos fiscales marco de la Covid-19, Tumbes 2021, se trató de encontrar la relación entre ambas variables para identificar si la gestión administrativa del despacho fiscal al tener un desenvolvimiento adecuado puede también mejorar la calidad de servicio del personal fiscal que tiene bajo su cargo.

En tal sentido, Chavarría (2017), incide en un objetivo parecido al tratar de estudiar la evaluación que el poder judicial realiza a los colaboradores de dicha institución, con la finalidad de conocer si el desempeño está siendo el adecuado y si no es así identificar cuáles son las deficiencias que presentan en dicha institución. En ese mismo propósito, se embarcó Padilla (2016) al reportar que el objetivo que persiguió fue evaluar el desenvolvimiento de los empleados del sector público en España, encontrando que su desempeño está supeditado a las condiciones que se puedan encontrar, es decir referido a recursos y carga procesal.

Asimismo, se tiene la investigación de Ramos (2018), quien realiza una evaluación de los hallazgos encontrados en la investigación y concluye que la gestión del despacho fiscal es una variable dependiente de la carga procesal. Es decir, a mayor carga procesal menor será la gestión del despacho fiscal en cuanto a su eficiencia y eficacia, ello va en detrimento del desempeño del trabajador del poder judicial, porque mientras tenga mayor carga procesal, otros factores como el tiempo, los recursos, la capacidad de trabajo en horas irá mermando el buen desempeño del trabajador.

En relación al objetivo específico uno, es Determinar la forma de la idealización en la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en los despachos fiscales durante el COVID -19 se puede decir que este objetivo ha tratado de encontrar si la planeación es un factor que va a determinar la calidad de servicio del trabajador fiscal, esto podría resultar ser cierto pues cuando no se realiza una buena planeación el esfuerzo es inútil o se hace un esfuerzo excesivo en relación cuando se hace una adecuada planeación.

Al respecto, se tiene la investigación de Ghiglione (2015), quien señala que la planificación de la administración y la realización de estrategias puede influir en el desempeño laboral, con ello se evidencia que es importante iniciar el proceso administrativo realizando una adecuada planeación de las actividades y definición clara de los objetivos para no perjudicar a la empresa en el futuro.

Acerca del objetivo específico dos de Determinar de qué forma la organización la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales durante el COVID -19;, se afirma que este objetivo se enfocó en probar que la organización con las actividades que integra como es la división del trabajo, la determinación de las funciones de los trabajadores conjuntamente con sus responsabilidades van a condicionar que el desempeño del personal fiscal también sea óptimo. En ese mismo sentido, también se tiene la investigación de Percca (2019), quien también buscó relacionar la planeación con el desempeño del trabajador, al igual que Ghiglione (2015), también se determinó en encontrar dicha relación.

En relación al objetivo específico tres de determinar de qué forma la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales frente al COVID -19, en este caso se conoce que la dirección es vital en toda organización porque la persona que la dirige debe reunir las condiciones para obtener de su personal lo mejor, motivándolo y manteniendo una comunicación adecuada, es por ello que se trata de encontrar la relación con el desempeño del personal fiscal, para saber si el liderazgo conjuntamente con todos los factores que la conforman como es la motivación, la comunicación, entre otros, repercute de alguna manera. Es así, que Percca (2019), también se propuso encontrar la relación de la dirección con el desempeño del trabajador, porque también consideró su importancia para beneficio de la comunidad laboral de la organización donde realizó el estudio. En ese mismo orden de ideas, se cita la investigación de Collas (2019), que también busca dicha relación, pero adicionándoles la variable clima organizacional. En el caso de Guevara y Carrillo (2020) enfatizaron en este objetivo que la

motivación del trabajador es un insumo necesario para que este alcance las metas concluyendo que un colaborador motivado se traduce en un potencial humano que cuenta con una predisposición al cumplimiento de los objetivos organizacionales Sangmook, (2017).

En relación al objetivo específico cuatro de Determinar de qué forma el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales dentro del COVID -19., se puede decir que esta adecuado en función también de una planeación bien hecha, porque esta última le va a dar al control el soporte para que realice una acción adecuada, es por ello que es importante encontrar la relación con el desempeño del personal fiscal porque sí el trabajador se encuentra adecuadamente monitoreado, sin tomarse como vigilado, sino que el jefe debe actuar como un facilitador y como un asesor cuando el trabajador tenga, todo ello con la intención de alcanzar por un lado el buen desempeño del trabajador y por otro lado un servicio de calidad. Acerca de este objetivo, también anota Collas (2019), mostrando en su investigación que también decidió determinar la relación del control con el desempeño del trabajador.

En atención a estos puntos creí conveniente abordar esta problemática según la contingencia que enfrentamos, realicé encuestas virtuales, encontrando los siguientes parámetros Influenciado por la COVID-19, al correlacionar las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio, se halló un valor de significancia de 0%, el cual es menor de 0,05, como valor establecido, indicando la no distribución con normalidad; y el coeficiente de relación igual a 1, demostrando que dichas variables tienen correlación perfecta. Lo cual, difiere a los antecedentes encontrados, donde demostraron correlación alta-media.

Demostrando así que un equipo de trabajo organizado y bien liderado es capaz de desarrollar una gestión administrativa con calidad de servicio eficiente, por ello, se debe conocer de manera clara las tareas y funciones de cada individuo, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades. Asimismo, el jefe debe ser capaz de liderar a su equipo de trabajo, para garantizar el mejor rendimiento y servicio.

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 0,0, 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 0,013, 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 0,000 siendo mayor al parámetro de 0,05, concluyendo que si 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 0,005, lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,888, 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 0,888, 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.

Además, la gestión administrativa y sus diversas dimensiones evaluadas, como planeación, organización, dirección y control, mostraron valores de significancia menores a 0,05, rechazando la hipótesis nula, evidenciando que dicha variable no distribuye con

normalidad. Quedando demostrado que la organización de los equipos de trabajo del servicio público es deficiente, en consecuencia la baja calidad de servicio prestado por dichas entidades durante la pandemia por COVID-19.

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 trabajador 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 arrojó como resultado que la correlación es de 0.888, mayor al parámetro de 0,05, interpretándose como una correlación positiva.

Por otro lado, el tercer objetivo específico que se abordó señala la relación existente entre la dimensión dirección y la calidad del servicio, siendo así, se aplicó la correlación de Pearson, presentando una significancia de 0,05 lo cual es menor al parámetro de 0,05, teniendo como resultado que ambas se correlacionan de manera significativa. Además, poseen una correlación de 0,888, 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 0,888, siendo un cifra mayor al parámetro establecido de 0,05, lo cual evidencia una intensidad medio – alta que influye de manera positiva – directa.

Por último, al realizar el análisis estadístico respectivo de la relación entre el control y la calidad de servicio, se halló un valor significativo de 0%, siendo menor de 0,05, indicando que no existe distribución con normalidad, y coeficiente de correlación 0.761, sugiriendo una confiabilidad moderada. Dando a entender, el deficiente control de calidad en los servicios prestados en dichas entidades públicas, perjudicando al público usuario.

VI. CONCLUSIONES

1. Que la existe una 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 1%, con una intensidad alta, que influye de manera positiva – directa.
2. En el estudio la muestra fue de 29 personas, donde la variable de gestión administrativa y sus dimensiones, representaron valores de significancia menores al valor establecido 0,05, indicando que la presente variable no distribuye con normalidad, por lo que el valor de significancia es de 0% por lo que se rechaza la hipótesis nula.
3. Las dimensiones de la variable Gestión Administrativa presentaron valores significativos menores a 0.05, indicando su correlación significativa y que la variable no distribuye con normalidad.
4. La dimensión control y la variable calidad de servicio, presentó valor de significancia menor de 0.05, indicando relación significativa. Pero un coeficiente de correlación de 0,761, confiabilidad moderada.
5. Existe interacción entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los despachos Fiscales en el marco de la COVID-19, Tumbes.

VII. RECOMENDACIONES.

1. El jefe del Despacho Fiscal, debe tener en cuenta que el desempeño de los colaboradores se encuentra en función al Manual de Organización y Funciones del Despacho Fiscal Corporativo del Ministerio Público y la Ley N° 30483 - Ley de la carrera fiscal.
2. Se sugiere que la planeación del despacho fiscal esté en relación a los recursos asignados, por lo tanto, recomiendo al jefe del Despacho que al momento de realizar dicha planeación debe considerar los recursos actuales en cuanto a insumos, materiales y personal para poder considerar el cumplimiento de la carga laboral.
3. El jefe de Despacho debe organizar mejor su equipo de trabajo, no obstante, no se cuenta con la cantidad de personal y recursos suficientes, debe trabajar en función a la división del trabajo y en función a ello también debe contemplar una capacitación en gestión administrativa de su personal.
4. El personal fiscal debe integrarse y ponerse de acuerdo con el personal bajo su cargo para escucharlo y recoger las insatisfacciones y también los aportes en cuyo objetivo se encuentra la mejora de la gestión.
5. Se recomienda al jefe del Despacho que el control que realiza debe estar en función a indicadores de gestión, los cuales deben revisarse continuamente para cerciorarse el cumplimiento de los mismos y de no ser así y encontrar desviaciones en los resultados de la planificación, es necesario hacer las acciones correctivas de manera inmediata

REFERENCIAS

- Alcaraz, A., & Martínez, M. Y. M. (2014). Calidad en el Servicio. *Revista Raites*, 6(11), 61-62.
- Almanza, Y. (2017). La influencia de presupuesto por resultados en la gestión financiera de la DIREFE-PNP, 2016. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14521>
- Altamirano Palacios, V. P. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60878>
- Ávila, K. A., & Torres, N. G. (2016). Análisis de la calidad en el servicio de las Pymes restauranteras en Chalco Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/64924>
- Baena, G. P. (2017). Metodología de la Investigación (3° edición). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baker, D.A. y Crompton, J.L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, n° 3, pgs. 785-804.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2014). CALIDAD DE SERVICIO. Una ventaja estratégica para instituciones financieras de (Leon, 2017)(Leon, 2017)(Matos Alvarado, 2017)ARD L. BERRY, DAVID R. BENNET, CARTER W. BROWN: Bien Encuadernación de tapa blanda (1989) 1a edición | Librería HYPATIA BOOKS. <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/CALIDAD-SERVICIO-ventaja-estrat%C3%B1egica-instituciones-financieras/22807664568/bd>
- Bloemer, J.M.M. y de Ruyter, K. (1999). Customer Loyalty in High and Low Involvement Service Settings: The Moderating Impact of Positive Emotions, *Journal of Marketing Management*, Vol. 15, n° 4, pgs. 315-330.
- Cabezas, E. D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. (Leon, 2017)<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15424>
- Carmen, M. (2019). Calidad De Servicio De Las Mypes, Sector Comercio, Rubro Tiendas De Ropa – Caso: “Corporación Chicas Sac” - Distrito De Aguas Verdes - Tumbes, 2019. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19836/CALIDAD_D

- E_SERVICIO_MYPES_CARMEN_CH%C3%81VEZ_MIRIAM_NOELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (Carrasco, 2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos. P. 226
- Carrasco, A. (2020, mayo 5). Una transformación latente y otra pendiente: El Poder Judicial frente al COVID-19. IDEHPUCP. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/una-transformacion-latente-y-otra-pendiente-el-poder-judicial-frente-al-covid19/>
- Chavarría, R. C. (2017). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN EL PODER JUDICIAL. Universidad de Costa Rica, 168.
- Chiavenato, I. (2014). Parte 1 Introducción a la Teoría General de la Administración. ACADEMIA.
- Del Servicio En Las Mypes Rubro Transporte De Pasajeros Ciudad De Tumbes, 2016. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/993/CAPACITACION_CALIDAD_%20DE_SERVICIO_MONTALBAN_MORETO_MARIA_JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, V. M. P., Mahecha, M. L. R., & Clavijo, M. S. O. (2010). Adaptación y validación de la escala de clima social escolar (CES) / Adaptation and validation to the scale of school social climate (CES). Actualidades Investigativas en Educación, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.15517/aie.v10i2.10121>
- Escalante, A. D. V., Fuentes, M. M. M., & Mejías, D. J. S. (2020). Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. Revista Scientific, 5(18), 24-45. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>
- Escobar, H. E., & Cevallos, W. O. (2016). Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro lamanense año 2014, Propuesta de manual de funciones por competencias. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1758>
- Gallardo, E. E. (2018). Hipótesis y variables: Presentaciones animadas. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4374>
- Gonzales, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city.

- Universidad y Sociedad.12(4). <http://scielo.sld.cu/> Granados, G. (2013). Calidad, Educación, Evaluación, Mejora Continua. (Gonzales, 2020)<http://www.visionindustrial.com.mx>
- García, V. H., & Maldonado, J. L. (2018). Diagnóstico de la calidad de servicio que ofrece la municipalidad provincial de Jaén—2018. Repositorio Institucional - USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/4932>
- Guevara, W. J., & Carrillo Brito, J. (2020). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec//handle/123456789/5155>
- Guízar, R. M. (2008). Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones (3° edición). Mc Graw Hill. <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Desarrollo%2520Organizacional%2520de%2520Guizar.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- (Hernandez H. e., 2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16(28), 169-185.
- (Chiavenato I., 2014). ADMINISTRACIÓN. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva Global y Empresarial (14° edición). Mc GrawHill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresaial_Koontz.pdf
- Lara, J. C. (2017). La gestión estratégica de calidad de los armadores y su impacto en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal en el cantón Manta-Manabí-Ecuador: Una propuesta de modelo alternativo de gestión estratégica de calidad. Repositorio de Tesis - UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7021>
- León, S.V. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- López, D. C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Juran, J. (2007). Método Juran: Análisis y Planeación de la Calidad (5° edición). Mc Graw

- Hill. <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Rasinger, S. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística by Sebastian Rasinger Perlego. <https://www.perlego.com/book/1974216/la-investigacin-cuantitativa-en-lingstica-una-introduccion-pdf>
- Matos Alvarado, Manuel Amador(2017), La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017.<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16443>
- Méndez, C. E. (2001). Méndez, C. E. (2001)—Fundamentos Metodología PDF Teoría Science. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/51374860/Mendez-C-E-2001-Fundamentos-Methodologia>
- Montalban, M. M. J. (2016) Caracterización De La Capacitación Y Calidad
- Morales, E. O. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16156>
- Núñez, L. A. N., Giordano, M. V. G., Menacho, I. M., Uribe, Y. C. U., & Rodríguez, L. R. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19-35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Ñaupas Metodología de la investigación, 4ta Edición—Humberto Ñaupas Paitán.pdf. Google Docs. https://drive.google.com/file/d/1-DZ-uRCsxDNvjlydpyb3UkULSYNeEPUy/view?fbclid=IwAR32EpdfmaDujLijeY5Fio7EuT8JkOJ5DCgaFI535ZtdgKQpzjIhzURjEU&usp=embed_facebook
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Customer*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Orrego Villegas, R. M. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9055>
- Pacheco, I J., Robles, C. A., & Ospino, A. J. (2018). Analisis de la Gestion Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Basica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 259-267.

- Parodi, O. M., Andres, C. L., & Janett, K. R. (2018). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “el fanático futbol club” lima – noviembre 2016. Repositorio Institucional - UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2183>
- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Pereyra, M., & Jaráiz, E. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas, 14(2), 73-93.
- PINEDA, Beatriz; DE ALVARADO, Eva Luz; DE CANALES, Francisca 1994 Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Reyes, J. C. R., Masacón, M. R. H., Díaz, P. A. M., Aristega, J. E. M., & Chávez, D. G. N. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Reyes, N. S. (2019). La gestión administrativa y la comunicación organizacional en la imagen institucional de una universidad privada de Lima. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41657>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración (12° edición). Pearson. https://robertobinetti.com.ar/contents/alumnos/material/pdf/1566499406_admin-edicion-12.pdf
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración (12° edición). Pearson. https://robertobinetti.com.ar/contents/alumnos/material/pdf/1566499406_admin-edicion-12.pdf
- Ruiz, M. I. (s. f.). Técnicas e Instrumentos de Investigación. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Samaniego García, K. J. (2017). Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de Postgrados PUCESE (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación). Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20G>

ARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf

- Sandoval, J. (2021). Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores, 2020. Repositorio Académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8183>
- Saravia, J. I. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). En Líneas Generales, 002, 143-161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- (Santos, 2017) Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Benemerita Universidad Autonoma de Puebla.
- Stoner, J., & Wankel, C. (1989). SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL. calameo.com. <https://www.calameo.com/books/000053438130321707a94>
- (Tasayco, 2016) Gestion de Despacho Fiscal. Academia de la Magistratura. Tecnológica, M. d. (2010). Ciro Espinoza Montes. Huancayo - Perú: Imagen Grafica S.A.C.
- Terry, G. R., & Franklin. (1986). Principios de administración /por George R. Terry; Stephen G. Franklin y traducción de Alfonso Vasseur Walls. Mexico: Continental, 1986. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6022>
- Torres Aranda, R. D. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21086>
- Valderrama Mendoza, Santiago. 2015. Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. Lima : San Marcos, 2015. ISBN:9786123028787
- Vásquez Garay, W. E. (2018). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez_GW E.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vázquez Casielles R.; Rodríguez del Bosque, I.; Díaz Martín, A.M. (1996). Estructura, multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119 96. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo.
- Veliz, J. M. (2020). Relación entre gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020. Universidad Católica San Pablo. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16626>

- Wakefield, K.L. y Blodgett, J.G. (1999). Respuesta del cliente a los factores intangibles y tangibles del servicio, *Psychology & Marketing*, Vol. 16, nº 1, pgs. 51-68.
- Wankel, S. (s. f.). *Administración—6ta Edición—J. A. F. Stoner, R. E. Freeman & D. R. Gilbert Jr_ByPriale_FL.pdf*. Recuperado 5 de diciembre de 2021, de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>
- Westbrook, R.A. y Reilly, M.D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. En R.S. Day y H.K. Hunt (Eds.), *Advances in consumer Research*, 10, 15-22. Bloomington: Indiana University.
- Wislow, F., & Fayol, H. (2012, marzo 9). teorías administrativas: TEORÍA DE TAYLOR Y FAYOL. teorías administrativas. <http://teoriasadministrativas4n-1024483036.blogspot.com/2012/03/teoria-de-taylor-y-fayol.html>

Anexo 1.

Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Gestion Administrativa	D1: Planeación	Planificación, estrategias, obtención de resultados, coordinación, proyección a futuro	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad de servicio en tiempos de emergencia sanitaria.	Totalmente de acuerdo (TdA)	Inicio
			Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.		
			Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables	En desacuerdo (E.D)	
			Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia	Indiferente (I)	
			La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.		
	D2: Organización	Diseño de estrategias, organización de funciones, asumir responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa diseño de estructuras	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	De acuerdo (D.A.)	Proceso
			El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.	Totalmente de acuerdo (T.d.A)	
			El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.		
			La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.		
					logrado

			La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.		
	D3: Dirección	Liderazgo, conducción, orientación, metas organizacionales, cumplimiento de actividades	<p>El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.</p> <p>En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</p> <p>Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.</p> <p>La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.</p> <p>Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.</p>		
	D4: Control	Control permanente, evaluación de resultados, medición de eficiencia, corrección de problemas, mejora en funciones	<p>El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.</p> <p>Las atenciones brindadas a los usuarios generan resultados óptimos para la organización.</p> <p>El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID- 19.</p> <p>De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata</p> <p>La entidad realiza mejoras en las funciones que se le asignan.</p>		

V2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS DESPACHOS FISCALES	D1: Evidencias Físicas	Personal de limpieza, infraestructura, equipamiento distribución por áreas, cumplimiento de protocolos de bioseguridad	La entidad cuenta con personal de limpieza.		
			La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.		
			La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.		
			La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.		
			La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.		
	D2: Fiabilidad	Servicios de calidad y oportunos, atención eficiente, atención a problemas, orientación de casos de forma remota, registro de casos en el sistema.	Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.		
			La atención a los usuarios es eficiente		
			El Jefe atiende los problemas de la entidad.		
			El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.		
			El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.		
	D3: Interacción Personal	Personal capacitado, respuesta del personal, el personal atiende con amabilidad, el personal resuelve problemas del usuario con rapidez, el personal transmite seguridad.	El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.		
			El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.		
			El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.		
			El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.		
			El personal brinda de manera clara y precisa la información a los		

			usuarios.		
	D4: 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	Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.		
			La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación		
			El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna		
			El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.		
			Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.		
			La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación		
			El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.		

Anexo 2

Matriz de Consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
			Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la predominación de la Influencia en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Despachos Fiscales en el marco de la Covid - 19, Tumbes 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué predominación tiene la planificación de la Influencia en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Despachos Fiscales en el marco de la Covid - 19, Tumbes 2021?</p> <p>¿De qué forma influye la organización en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Despachos Fiscales en el marco de</p>	<p>Decidir de qué forma influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en los despachos fiscales marco de la Covid -19, Tumbes 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué forma la idealización de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Despachos Fiscales en el marco de la Covid - 19, Tumbes ,2021.</p> <p>Determinar de qué forma la organización de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en</p>	<p>Existe</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en los despachos fiscales en el marco de la Covid -19 - Tumbes 2021.</p> <p>H1: Existe interacción la entre la Gestión Administrativa y la Calidad del</p>	Planeación	Planificación, estrategias, obtención de resultados, coordinación, proyección a futuro.	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (02)	Inicio
					Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables.		Proceso
Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables.	logrado						
Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en							

<p>la Covid - 19, Tumbes 2021? ¿Cómo influye la dirección en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Despachos Fiscales en el marco de la Covid - 19, Tumbes 2021? ¿Cómo influye el control en la gestión administrativa en la calidad del servicio en los despachos fiscales en el marco de la Covid - 19 – Tumbes 2021?</p>	<p>Despachos Fiscales en el marco de la Covid - 19, Tumbes 2021. Determinar de qué forma la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales durante el COVID -19 y, al final. Determinar de qué forma el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en los despachos fiscales dentro del COVID -19.</p>	<p>Servicio en los Despachos Fiscales en el marco de la Covid -19, Tumbes 2021.</p>			<p>tiempos de pandemia.</p>	<p>Totalmente en desacuerdo (01)</p>	
					<p>La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.</p>		
			Organización	<p>Diseño de estrategias, organización de funciones, asumir responsabilidad es, técnicas de simplificación administrativa, diseño de estructuras.</p>	<p>Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</p>		
					<p>El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.</p>		
					<p>El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado.</p>		
					<p>La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.</p>		
					<p>La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.</p>		
Dirección	<p>liderazgo, conducción, orientación, metas organizacionales</p>	<p>El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.</p>					
		<p>En la institución existe una adecuada</p>					

				<p>cumplimiento de actividades.</p> <p>conducción del servicio de atención a los usuarios.</p> <p>Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.</p> <p>La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas.</p> <p>Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato.</p> <p>El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.</p>		
			Control	<p>Control permanente, evaluación de resultados, medición de eficiencia, corrección de problemas, mejora de funciones.</p> <p>fuelle: peña (2018)</p> <p>El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.</p> <p>Las atenciones brindadas a los usuarios generan resultados óptimos para la organización.</p> <p>El Jefe inmediato mide la eficiencia del</p>		

					personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID- 19.				
					De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.				
					La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.				
Variable 2: Calidad del servicio de justicia									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Evidencias Físicas	Personal de limpieza, infraestructura, equipamiento, distribución por áreas,	La entidad cuenta con personal de limpieza.	Totalmente de acuerdo (5)	Inicio		
					La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.			De acuerdo (4)	Proceso
					La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.				
					La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la				

					emergencia sanitaria suscitada.	En desacuerdo (02)		
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos de bioseguridad.	Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.			
					La atención a los usuarios es eficiente			
					El Jefe atiende los problemas de la entidad.			
					El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.<			
			Interacción Personal	Servicios de calidad y oportunos, atención eficiente, atención a problemas, orientación de casos de forma remota, registro de casos en el sistema.	El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.	Totalmente en desacuerdo (01)		
					El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.			
					El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.			
					El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.			
					El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los			

					usuarios con rapidez.		
					El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.		
			Políticas	Personal capacitado, respuesta del personal, personal atiende con amabilidad, personal resuelve problemas del usuario con rapidez,	Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.		
					La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.		
					El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.		
					El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.		
					Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.		

Anexo 3
Instrumentos

Cuestionario que mide la variable gestión administrativa.

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Lic. En Comercio y Negocios Internacionales Edson Martin Ulloa Meza DNI 47025571, de la Universidad César Vallejo La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión del servicio.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo (TdA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión Administrativa.	TdA	DA	I	ED	TeD
Dimensión 1: Planeación					
Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad en tiempos de la emergencia sanitaria.					
Las estrategias dentro de la institución durante la pandemia han sido favorables					
Al realizar un trámite se obtiene resultados favorables					
Los servicios brindados a los usuarios están correctamente organizados en tiempos de pandemia					
La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
Dimensión 2: Organización.					

Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
El personal cumple todas las funciones asignadas por el jefe inmediato.					
El personal asume con responsabilidad el trabajo asignado					
La institución viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos					
Dimensión 3: Dirección .					
El liderazgo del Jefe promueve una atención de calidad hacia el usuario.					
En la institución existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
Proporciona una eficiente orientación para los trámites presenciales que realizan los usuarios en tiempos de pandemia.					
La dirección del Jefe inmediato permite ejecutar con éxito las metas trazadas					
Logran cumplir con todas las actividades diseñadas por el Jefe inmediato					
Dimensión 3: Control					
El Jefe inmediato realiza un control permanente de las tareas asignadas al personal.					
Las atenciones brindadas a los usuarios generan resultados óptimos para la organización					
El Jefe inmediato mide la eficiencia del personal en sus actividades durante la emergencia sanitaria del COVID- 19..					
De existir algún problema en la institución, se logra corregir de manera inmediata.					
La entidad realiza mejoras en las funciones que se les asignan.					

Muchas gracias

Anexo 4

Cuestionario que mide la variable gestión del servicio

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Lic. En Comercio y Negocios Internacionales Edson Martin Ulloa Meza DNI 47025571, de la Universidad César Vallejo La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Gestión del servicio.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo (TdA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión del servicio.	TdA	DA	I	ED	TeD
Dimensión 1: Evidencias Físicas					
La entidad cuenta con personal de limpieza.					
La entidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios que cumpla con el distanciamiento social requerido durante el estado de emergencia.					
La entidad cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
La entidad diseñó una nueva distribución de áreas ante la emergencia sanitaria suscitada.					
La entidad estructuró protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios					
Dimensión 2: Fiabilidad.					

Los servicios brindados por la entidad son de calidad y oportunos.					
La atención a los usuarios es eficiente					
El Jefe atiende los problemas de la entidad.					
El personal también orienta remotamente los casos de los usuarios.					
El personal registra diariamente los casos nuevos en el sistema.					
Dimensión 3: Interacción Personal.					
El personal es capacitado constantemente por otras instituciones públicas.					
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
El personal mantiene un trato cordial y respetuoso con los usuarios.					
El personal de la institución se encarga de resolver los problemas de los usuarios con rapidez.					
El personal brinda de manera clara y precisa la información a los usuarios.					
Dimensión 4: Políticas					
Los servicios y materiales proporcionados por la entidad están en óptimas condiciones.					
La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
El personal encargado de distribuir los materiales de trabajo lo realiza de forma oportuna.					
El personal cuenta con una diversidad de materiales de trabajo.					
Se realiza la entrega de materiales de bioseguridad a todo el personal de la institución.					

Muchas gracias

Anexo 5.

Método de análisis de datos

Validez

Tabla 8.

Validez de contenido

Resumen de procesamiento de casos – Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	29	100,0

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

Información procesada por SPSS

Fiabilidad

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	20

Información procesada por SPSS

Resumen de procesamiento de casos – Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	29	100,0

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

Información procesada por SPSS

Tabla 10.*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Información procesada por SPSS

Después de obtener los resultados se evaluó que las preguntas son confiables ya que se tuvo un puntaje de rango 0,880 lo que indica que la magnitud es Alfa, esto significa que el cuestionario se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MG. LAZO FLORES LYZ MARILYN

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2021, aula 39, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDSON MARTÍN UELOA MEZA
DNI 47025571

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MG. INGRID MELODY MOGOLLON CALLE

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE , promoción 2021 , aula 39 , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDSON MARTÍN ULLOA MEZA
DNI 47025571

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 PLANEACIÓN.- Planificación, estrategias, obtención de resultados, coordinación, proyección a futuro	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN.- Diseño de estrategias, organización de funciones, asumir responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa diseño de estructuras	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3							
3	DIRECCIÓN.- Liderazgo, conducción, orientación, metas organizacionales, cumplimiento de actividades							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	CONTROL.- Control permanente, evaluación de resultados, medición de eficiencia, corrección de problemas, mejora en funciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mocellón Calle Ingrid Melody DNI: 442

Especialidad del validador: Gestión Pública

Tumbes de Setiembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MG. CARNERO HUAMAN SEFERINO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2021, aula 39, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DESPACHOS FISCALES EN EL MARCO DE LA COVID -19, DISTRITO FISCAL TUMBES 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDSON MARTÍN ULLOA MEZA
DNI 47025571

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 PLANEACION.- Planificación, estrategias, obtención de resultados, coordinación, proyección a futuro	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN.- Diseño de estrategias, organización de funciones, asumir responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa diseño de estructuras	Si	No	Si	No	Si	No	
3	DIMENSIÓN 3 DIRECCIÓN.- Liderazgo, conducción, orientación, metas organizacionales, cumplimiento de actividades	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4 CONTROL.- Control permanente, evaluación de resultados, medición de eficiencia, corrección de problemas, mejora en funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Saiferno Camino Alvarado DNE: 40781740

Especialidad del validador: Gestión Pública

Tuquis, de Setiembre del 2021.

Firma del Experto Informante



Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma
Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ
RODRIGUEZ Carlos Javier FAU
20131370301 soft
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Dt Tu
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.10.2021 17:11:44 -05:00

Tumbes, 15 de Octubre del 2021

OFICIO N° 002821-2021-MP-FN-PJFSTUMBES

Señora
CPCC. ROSARIO SOCORRO TANDAZO DELGADO
Administradora del Distrito Fiscal de Tumbes

Presente. -

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación y aplicación de Instrumento Cualitativo.

Referencia : Solicitud de fecha 15 de octubre del 2021

Expediente : MUPDFT20210000467

Tengo el agrado de dirigirme a usted, saludarla y en atención al documento de la referencia, se concede el visto bueno para que el servidor Edson Martín Ulloa Meza, Especialista Administrativo asignado a la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal de Tumbes, desarrolle su estudio de Proyecto de Tesis en la Maestría en Gestión Pública denominada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de los Despachos Fiscales en el Marco de la COVID-19 – Distrito Fiscal Tumbes Año 2021", dentro de la institución. Lo que se comunica a su despacho para ser remitido al servidor en mención, para conocimiento y fines pertinentes.

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

Atentamente,

CARLOS JAVIER ALVAREZ RODRIGUEZ
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE TUMBES

CC:
Administración del Distrito Fiscal Tumbes

CAR/nan

Anexo 5. Base de datos.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Columns:**
 - Columns 1-4: ORGANIZACIÓN (Sub-columns: P, S, A, C, E, T, I, R, P, M)
 - Columns 5-8: SECCIÓN (Sub-columns: H, G, M, H)
 - Columns 9-16: CONTROL (Sub-columns: N, O, T, I, S, T, O, S)
 - Columns 17-20: ESPECIAL FISCAL (Sub-columns: P, D, A, S)
 - Columns 21-24: FABRILAR (Sub-columns: S, T, R, A)
 - Columns 25-28: MUESTREO REGIONAL (Sub-columns: T, I, M, R)
 - Columns 29-32: POLITICA (Sub-columns: O, I, S, T)
- Rows:**
 - Row 1: Headers for the main categories.
 - Row 2: Headers for the sub-categories.
 - Row 3: Data row with values ranging from 0 to 100.
 - Row 4: Summary row with values ranging from 0 to 100.

The spreadsheet is titled "BASE DE DATOS (selec) - Excel" and shows a grid of data with columns for "ORGANIZACIÓN", "SECCIÓN", "CONTROL", "ESPECIAL FISCAL", "FABRILAR", "MUESTREO REGIONAL", and "POLITICA". The data is organized into rows and columns, with some cells highlighted in yellow and green. The spreadsheet is displayed in a window with a ribbon and taskbar.

Anexo 6. Vista de variables en SPSS.

GA Y CAIDAD sev [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Ref.
1	GASUMA	Numérico	8	0	Gestión Admini	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	CATG	Numérico	8	0	Gestión Admini	(1, Inicio)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	DIV1	Numérico	8	0	Planación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	CATG1_A	Numérico	8	0	Planación	(1, Inicio)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	D2V2	Numérico	8	0	Organización	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	CATG1_B	Numérico	8	0	Organización	(1, Inicio)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	D3V3	Numérico	8	0	Dirección	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	CTG	Numérico	8	0	Dirección	(1, Inicio)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	D4V4	Numérico	8	0	Control	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	CTG1_A	Numérico	8	0	Control	(1, Inicio)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	CS	Numérico	8	0	Calidad de Serv.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	CTG1_B	Numérico	8	0	Calidad de Serv.	(1, Mala)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está lista Unicode ON

11:11 28/11/2021

Anexo 7. Visor de resultados en el SPSS

Resultado1.sps [Documento2] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficas Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencias
 - Título
 - Gestión Admi.
 - Planeación
 - Organización
 - Devolución
 - Control
 - Calidad de S.
 - Gráfico de barras
 - Título
 - Gestión Admi.
 - Planeación
 - Organización
 - Devolución
 - Control
 - Calidad de S.
- Registro

El periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5145 días.

```
GET
FILE='D:\jony\Documents\Trabajos Universitarios\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN FISCALIA\GA Y CALIDAD.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
FRECUENCIAS VARIABLES=CAGI_A CAGI_B CAGI_C CAGI_A CAGI_B
/SAVCHART=PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.
```

Elige una doble pulsación para activar

+ Frecuencias

[ConjuntoDatos1] D:\jony\Documents\Trabajos Universitarios\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN FISCALIA\GA Y CALIDAD.sav

Estadísticos

		Gestión Administrativa	Planeación	Organización	Devolución	Control	Calidad de Servicio
N	Válido	29	29	29	29	29	29
	Pérdidos	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inició	1	3,4	3,4	3,4
	Proceso	10	34,5	34,5	37,9
	Logrado	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inició	1	3,4	3,4	3,4
	Proceso	5	17,2	17,2	20,7
	Logrado	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inició	1	3,4	3,4	3,4
	Proceso	5	17,2	17,2	20,7
	Logrado	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicef de ON | 11:27 | 28/11/2021