



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE
SERVICIO DE LA OFICINA DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO DEL DISTRITO FISCAL DEL
SANTA – 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

Autor:

**Bach. Rubio Valladares Deysi Fiorella
<https://orcid.org/0000-0002-9495-8003>**

Asesor:

**CPC Hernández Terán Saul
<https://orcid.org/0000-0002-4394-4250>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL DISTRITO FISCAL DEL SANTA – 2019

Aprobación de la tesis

CPC. Hernández Teren Saul
Asesor Especialista

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Presidente de Jurado

Mg. Cesar Ricardo Rocero Salazar
Secretario(a) de Jurado

Mg. Juan Amilcar Villanueva Calderón
Vocal/ de Jurado

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Deysi Fiorella Rubio Valladares

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a la memoria de doña Agustina Gil Cruz, quien siempre estará en mi mente y corazón, al haberme enseñado a ser perseverante en el camino de la vida

Deysi Fiorella Rubio Valladares

RESUMEN

El presente informe de investigación se titula “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL DISTRITO FISCAL DEL SANTA - 2019”, tiene el objetivo de determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario 1 (Gestión Administrativa) a una muestra de 29 servidores de la Oficina de Trámite Documentario y el cuestionario 2 (Calidad de Servicio) a una muestra de 59 usuarios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel y el programa IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó y recomendó la existencia de una relación significativa con los problemas, objetivos e hipótesis planteadas.

PALABRAS CLAVE:

Gestión administrativa, calidad de servicio, notificación, servidores y usuarios.

SUMMARY

This research report with the title "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE OF THE DOCUMENTARY PROCESSING OFFICE OF THE SANTA FISCAL DISTRICT - 2019", has the objective of determining the relationship between administrative management and the quality of service provided to the users of the Documentary Processing Office of the Fiscal District of Santa.

The study is of a correlational descriptive type and for the data collection the survey technique was used and as an instrument questionnaire 1 (Administrative Management) to a sample of 29 servers of the Documentary Processing Office and questionnaire 2 (Quality of Service) to a sample of 59 users from the Documentary Processing Office of the Fiscal District of Santa. The development of descriptive and inferential statistics was supported by Microsoft Excel and the IBM SPSS program as data processing tools.

The results obtained from the application of the instruments, complemented by the analysis and interpretation of the results, which allowed us to test the hypotheses. Finally, the existence of a significant relationship with the problems, objectives and hypotheses posed was concluded and recommended.

KEYWORDS:

Administrative management, quality of service, notification, servers and users.

INDICE

Aprobación del jurado	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes de estudios	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Gestión administrativa	18
1.3.2. Calidad de servicio	37
1.3.3. Ministerio Público – Fiscalía de la Nación	50
1.3.4. Distrito Fiscal del Santa	54
1.4. Formulación Del Problema:	58
1.5. Justificación E Importancia:	58
1.6. Hipótesis:	60
1.7. Objetivos:	60
1.7.1. Objetivo General	60
1.7.2. Objetivos Específicos	60
II. MÉTODO	61
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	61
2.1.1. Tipo de Investigación	61
2.1.2. Diseño de Investigación	61
2.2. Variables, Operacionalización	61
2.2.1. Variables	61
2.2.2. Definición de las variables	62
2.2.3. Operacionalización de variables	63
2.3. Población y muestra	65
2.3.1. Población	65
2.3.2. Muestra	65

2.3.3. Muestreo	66
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	66
2.4.1. Métodos lógicos	66
2.4.2. Técnica de investigación	67
2.4.3. Instrumentos de recolección de datos	67
2.4.4. Validez	68
2.4.5. Confiabilidad	69
2.5. Procedimiento de análisis de datos	69
2.6. Criterios éticos	70
2.7. Criterios de Rigor Científico	70
III. RESULTADOS	
3.1. Resultados en Tablas y Figura	72
3.2. Discusión de resultados	89
3.3. Aporte práctico	101
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. Conclusiones	104
4.2. Recomendaciones	105
Referencias	106
Anexos	
1. Instrumento 1	114
2. Instrumento 2	116

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de los recursos empresariales	21
Tabla 2	Proceso administrativo en los diversos niveles de la empresa	23
Tabla 3	Principios del control	36
Tabla 4	Fases del ciclo PDCA	46
Tabla 5	Junta de Fiscales Supremos	52
Tabla 6	Fiscalías del Distrito Fiscal Santa	55
Tabla 7	Operacionalización de las variables	63
Tabla 8	Ficha Técnica de Instrumento 1	68
Tabla 9	Ficha Técnica de Instrumento 2	68
Tabla 10	Validez de contenido del instrumento de gestión administrativa	69
Tabla 11	Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio	69
Tabla 12	Tabla de Frecuencia de Planeación	74
Tabla 13	Frecuencia de la dimensión de Organización	76
Tabla 14	Frecuencia de la dimensión de Dirección	79
Tabla 15	Frecuencia de la dimensión de Control	81
Tabla 16	Frecuencia de la dimensión de Elementos Tangibles	83
Tabla 17	Frecuencia de la dimensión de Capacidad de Respuesta	84
Tabla 18	Frecuencia de la dimensión de Seguridad	86
Tabla 19	Frecuencia de la dimensión de Empatía	87
Tabla 20	Frecuencia de la dimensión de Confiabilidad	88
Tabla 21	Confiabilidad del Instrumento de gestión administrativa	89
Tabla 22	Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio	89
Tabla 23	Pruebas de Chi-cuadrado	90
Tabla 24	Estadísticos descriptivos de la variable Gestión Administrativa	92

Tabla 25	Frecuencia de la variable Gestión Administrativa	95
Tabla 26	Estadísticos descriptivos de la variable Calidad de Servicio	96
Tabla 27	Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Clasificación de los recursos empresariales	22
Figura 2	Niveles de Planeación	28
Figura 3	Mapa conceptual de la organización	31
Figura 4	Mapa conceptual de dirección	33
Figura 5	Tipos de Control	36
Figura 6	Mapa conceptual de control	37
Figura 7	Fases del CAF	49
Figura 8	Jerarquía Piramidal del Ministerio Público	51
Figura 9	Mapa Conceptual de la Estructura Orgánica del Ministerio Público	53
Figura 10	Mapa del Distrito Judicial Del Santa	54
Figura 11	Documentos de gestión	72
Figura 12	Notificación de documentos de gestión	73
Figura 13	Instrumento institucional	73
Figura 14	Asignación de Recursos	74
Figura 15	Organización de la oficina	75
Figura 16	Procesos y distribución de recursos	75
Figura 17	Órgano de dirección y el ejercicio de sus funciones	76
Figura 18	Capacitación del personal	77
Figura 19	Procedimiento de notificaciones	77
Figura 20	Trabajo en equipo	78
Figura 21	Actos de supervisión	79
Figura 22	Actos de supervisión	80
Figura 23	Implementación de medidas	80
Figura 24	Equipamiento	81
Figura 25	Organización de la oficina	81

Figura 26	Atención de reclamos y consultas	83
Figura 27	Calidad del servicio	84
Figura 28	Confianza en la conducta del personal	85
Figura 29	Procedimiento de notificación	85
Figura 30	Atención a los usuarios	87
Figura 31	Procedimiento de notificación	88

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Contexto Internacional

Los cambios profundos generados por la globalización en las organizaciones de todo el mundo, crearon un gran efecto en las estructuras políticas y administrativas del Estado, que le exigen modernizaciones y significativos progresos en materia de comunicación, transparencia, eficiencia y coordinación. Los países de América Latina y el Caribe en los últimos años atravesaron diversos cambios, requiriendo que los gobiernos sean capaces de innovar sus políticas gubernamentales, para la cual deberán adoptar las premisas sobre literatura innovación en el sector público, como: composición de recursos humanos, vinculación fluida entre los agentes de las diversas áreas de las entidades, flexibilidad presupuestaria, rendición de cuentas; teniendo la cual tiene como finalidad que se utilice los recursos de las empresas o entidades de forma eficaz y eficiente para conseguir el logro de los objetivos (Arriaga, 2002).

En relación con los sistemas de gestión de la calidad, estos se iniciaron en la industria de los Estados Unidos y lograron conseguir el desarrollo de la industria japonesa, generando una gran transformación en las empresas que lideraban los mercados mundiales. Asimismo, la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad pasó del sector industrial a empresas del sector servicios, y posteriormente a las distintas administraciones públicas, como: municipios, empresas estatales, organismos gubernamentales, universidades; las mismas que tiene como finalidad lograr la satisfacción del servicio que se presta a los usuarios y lograr su mejora continua (Malvicino, 2001).

Contexto Nacional

En Perú, existen diversas entidades públicas y empresas que prestan servicios públicos, las mismas que realizan acciones de gestión administrativa necesarias para que desarrollen las operaciones de los departamentos, oficinas y/o programas que están a cargo de dichas instituciones; las etapas de los procesos administrativos son acciones desarrolladas por los directivos o responsables del desarrollo de la organización, como: la planificación, la organización, integración, la dirección y control (Soria, 2012).

Sin embargo, la Secretaria de Gestión Pública emite la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), precisando que se entiende por calidad de los bienes y servicios que brinda el Estado, los cuales logran satisfacer las expectativas y necesidades de la población, que se desarrollan siguiendo pautas o lineamiento vinculadas a las expectativas de las personas, por ello las entidades se deberían organizar de manera efectiva para lograr los resultados estimados al usar eficientemente de los recursos. (PCM, 2020).

Contexto Local

El Distrito Fiscal del Santa tiene en su jurisdicción a la Provincia de Santa, Provincia de Casma, Provincia de Huarmey, Provincia de Pallasca y Provincia de Corongo, conforme lo contenido en su página institucional; para atender las diferentes investigaciones, se cuenta con despachos fiscales provinciales comunes (1°, 2°, 3°, 4° y 5° Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Santa; 1°, 2° Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Nuevo Chimbote; Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huarmey; 1° y 2° Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Casma; Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Pallasca – Cabana), Fiscalía Provincial Civil y Familia (1°, 2°, 3° y 4° y 5° Fiscalía Provincial Civil y Familia del Santa; 1°, 2° y 3° Fiscalía Provincial Civil y Familia de Nuevo Chimbote; Fiscalía Provincial Civil y Familia de Casma;

Fiscalía Provincial Civil y Familia de Huarney; Fiscalía Provincial Civil y Familia de Pallasca – Cabana); Fiscalías Provinciales Especializadas (01 Fiscalía Provincial Especializada en Materia Ambiental; 01 Fiscalía Especializada en Delitos de Tráfico Ilícito de Drogas; 01 Fiscalía Especializada en Delito de Lavado de Activos y Pérdida de Dominio; 01 Fiscalía Provincial Corporativa Especializada contra la Criminalidad Organizada, y 01 Fiscalía Provincial Penal Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios), Fiscalías Provinciales Mixtas (FPM Santa, FPM Corongo, FPM Conchucos, FPM Nepeña), y Prevención del Delito (1° y 2° Fiscalía Provincial de Prevención del Delito De Santa). Así como Fiscalías Superiores (1°, 2° y 3° Fiscalía Superior Penal, Fiscalía Superior Civil y de Familia y Fiscalía Superior Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios); despachos Fiscales que deben ser atendidos en la Oficina de Tramite Documentario (Ministerio Público, 2020).

En ese sentido, se debe señalar que conforme el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Archivo y Trámite Documentario (aprobado con Resolución de la Gerencia General N° 264-2010-MP-FN-GG, 27 marzo del 2010), se infiere que la Oficina de Tramite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, la misma que presta servicio a las diversas oficinas administrativas y despacho fiscales, como: registrar documentos recepcionados, verificar las devoluciones motivadas de los cargos de notificaciones, preparar lista de devolución de los cargos de notificados y devoluciones notificadas motivadas, imprimir reporte de devolución, ingresar al sistema la descripción y los demás datos de cada uno de los envíos por tipo de servicio; documentales y cédulas de notificaciones dirigidos a las partes procesales de esta entidad (Ministerio Público, 2020).

Hay que destacar que, la calidad en el servicio es importante para una organización, con tal que se deba cumplir con prestar servicios de óptima calidad, y así evitarse demoras administrativas que generan insatisfacción de

los usuarios, en consecuencia, el servicio de calidad en la gestión administrativa de las organizaciones públicas, tiene equilibrio con la satisfacción que muestran los usuarios involucrados en el proceso de calidad de servicio; por consiguiente debe hacer uso de las fases de la gestión administrativa (Dulanto, 2019).

No obstante de la realidad actual de las actividades que realiza la Oficina de Trámite Documentario de Distrito Fiscal del Santa, tiene diversos reclamos por retardo administrativo en la devolución de cargos de notificaciones, errores en los actos de diligenciamiento de los cargos de notificaciones, mala atención del personal del área, insatisfacción laboral del personal que brinda el servicio, inadecuado ambiente laboral por la falta de recursos humanos, financieros.

1.2. Trabajos Previos:

Barrera & Ysuiza (2018), investigaron la gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, con el fin de estudiar la existencia de relación de la gestión administrativa de la entidad y la calidad del servicio que se brindaron a los aportantes, con metodología (tipo: no experimental - transversal y diseño: descriptivo explicativo), logrando tener como resultado que la municipalidad motiva al personal en un 35% (el total de acuerdo), no obstante logro el 38% están en desacuerdo e indiferente el 27%. Por lo que se establece una fuerte correspondencia de la Gestión administrativa con la calidad de servicio que reciben los aportantes en de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Aunado a ello, Guillermo (2018), en la tesis sobre calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, buscó establecer la relación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del usuario de

dicha sugerencia. Aplicando la metodología no experimental – correlacional, contrastando su hipótesis mediante el coeficiente Rho Spearman y concluyendo que el servicio entregado por las Oficinas de Bienestar Social y Participación Vecinal mantuvieron altos niveles de satisfacción de los usuarios, manteniendo servicio de calidad.

Por otro lado, en la investigación de Dulanto (2019) sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, se pretendió decidir la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio de dicha entidad, la metodología de esta investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental y tipo transversal, resultando la influencia positiva y baja de la gestión administrativa con la calidad del servicio, asimismo, la influencia de planeación con la calidad de servicio, la influencia positiva y moderada de la organización con la calidad de servicio, asimismo, la influencia directa y baja de la dirección y control con la calidad de servicio.

Además, para Peña (2018), en la tesis sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, estudió la existencia de dicha relación, para la cual utilizó metodología a nivel correlacional con diseño no experimental; concluyendo la existencia de una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa con la calidad del servicio del usuario de los usuarios de dicha institución.

Poco antes, Villanueva (2015) investigó sobre la incidencia del control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen” de Essalud”, a través de la metodología de nivel explicativo; resultando la incidencia positiva para el control interno en la gestión administrativa, para obtener eficacia, eficiencia y economía, ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) para implementar mejoras

a la organización, la supervisión repercute al desarrollo de los procesos de selección, la valoración de dificultades en el cumplimiento del procedimientos preventivos de equipos biomédicos; y, el efecto del acompañamiento de medidas correctivas en la definición de vida útil de los referidos equipos.

En la investigación de Ocampo & Valencia (2017), sobre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la red asistencial Essalud, que tuvo el objetivo de determinar si existiera relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, en la cual se aplicó la metodología descriptivo correlacional, utilizando la técnica de la encuesta; obteniendo como resultado que existía relación entre la aplicación de una adecuada gestión administrativa para brindar servicio de calidad.

Asimismo, en la investigación de Larrañaga (2017), sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal, buscó establecer el grado nivel de relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio dentro de dicha institución, usando el método hipotético – deductivo, así como nivel explicativo. Obteniendo como resultado la falta de relación directa entre la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios; concluyendo que la gestión administrativa se encuentra directamente relacionada con: calidad y eficacia del servicio, relevancia del servicio, pertinencia del servicio y negando la relación directa con la satisfacción.

Sin embargo, Tipian (2017), en la investigación sobre Gestión administrativa en relación con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con método de estudio no experimental, transversal y nivel correlacional; se obtuvo el resultado de relación del nivel de gestión administrativa en forma significativa y positiva con la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Así pues, Castañeda & Vásquez (2016), en la investigación sobre la relación de gestión administrativa con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, buscaron determinar la posible la relación de la Gestión Administrativa con el nivel de satisfacción de los estudiantes, para la cual utilizó el método inductivo, corroborándose la satisfacción de los estudiantes en el 71%, y proponiendo iniciativas para mejorar la atención que se brinda a los estudiantes.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema:

1.3.1. Gestión administrativa

1.3.1.1. Concepto

A. Gestión

Conglomerado de actividades con determinaciones generadas para lograr los objetivos o metas establecidas, considerándose que tiene carácter teleológico, que están orientados al cumplimiento de metas (Álvarez & Chica, 2008).

Drucker (2018) citado por Dulanto (2019), precisa que es la acción de relacionar actividades para formar nuevos lineamientos corporativos, a fin de organizar, planear, controlar y dirigir los bienes de una organización con dirección a alcanzar la realización de las metas trazadas con eficiencia y eficacia.

B. Administración

Sistema de planificación, organización, dirección, coordinación, comunicación, evaluación y control de los recursos de una organización, para que al implementarlos en forma

eficiente en la fabricación de bienes y asistencia de servicios, para que se logre el cumplimiento de las metas. (Bachenheimer, 2000).

En tanto, administración pública se define como la labor activa y estable de un acumulado de identidades, con acciones apropiadas y sistematizadas, las mismas que son necesarias para que el estado pueda cumplir en forma eficaz con su fin esencial que es lograr bienestar de la colectividad. Para la cual regula acciones en las áreas de regulación, normativas, fiscalización, producción, ejecución y prestación de servicios. (Curasi & Lozano, 2020)

C. Gestión administrativa

Mochón *et al.* (2014) citado por Tipian (2017), quien refiere que la gestión administrativa se sostiene en metodizar e inspeccionar diversas tareas ejecutadas por las entidades con la finalidad de cumplir los objetivos de forma activa; cuyas funciones serían: planear, organizar, dirigir y controlar, que están orientadas para conseguir los planes/metras puestas en marcha por la organización/entidad.

Asimismo, Larrañaga (2017) citando a Muñiz (2013), señala que la gestión a nivel administrativo, debe ofrecer contención administrativa en los diversos procesos empresariales y en las tareas de una organización, con la finalidad de generar ventaja a los estados financiero.

Sin embargo, Soria (2012) la define como actos indispensables realizado para lograr el desarrollo operativo de los planes/metras de la institución, cumulo de actividades desarrolladas por el directivo que ejecuta sus metas, mediante la observancia de los

ciclos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control”.

1.3.1.2. Principios

Porras (2016) citado por Vega (2019), consideran como principio de la gestión administrativa a los principios de gestión municipal, las cuales serían:

- Eficacia y eficiencia, son las aptitudes y las condiciones de una administración que trabaja constantemente por obtener el desarrollo interior, y así cumplir con los servicios prometidos a la población.
- Capacidades de colaboración cívica, que son encaminadas para generar el desarrollo local.
- Razonamiento estratégico, que ante el posible desarrollo de sucesos, se buscará generar nuevas propuestas y desarrollarlas.
- Transparencia, a fin de que se facilite la seguridad de la administración.
- Cooperación, acciones desarrolladas por la población a fin de colaborar en las actividades de las organizaciones.
- Publicidad, acciones de poner a conocimiento a la población, sobre las actividades desarrolladas por la gestión municipal.

1.3.1.3. Objetivos

Según Ocampo & Valencia (2017), son los siguientes:

- Reformar la rentabilidad, conservabilidad y capacidad de la empresa, a fin de asegurar su viabilidad a corto, mediana y largo periodo.

- Brindar productos, así como servicios de excelencia.
- Impulsar programas de responsabilidad social en el beneficio de la población.
- Señalar las obligaciones internas de la organización, para lograr su satisfacción.
- Manipular el flujo organizacional y la línea de la comunicación entre los integrantes de la entidad.
- Manejar eficientemente los bienes a fin de lograr su aprovechamiento.
- Adiestrar a los participantes de la entidad, sobre la manipulación y uso de los bienes.
- Coadyuvar a la modernización y perfeccionamiento de las tareas de la entidad, así como el proceso administrativo.
- Asegurar la calidad de los productos.

1.3.1.4. Dimensiones

Son elementos esenciales a los procesos de gestión administrativa, y las secuencias sistémicas de acciones para desarrollar las actividades. Considerando a la gestión como procedimiento correlacionado, de las siguientes ocupaciones: proyectar, estructurar, administrar y dominar, para lograr las metas establecidas; las mismas que se deben suceder en el desarrollo de dicho procedimiento (Chiavenato, 2001).

asificación de los recursos empresariales

Recursos	Contenido principal	Denominación Tradicional	Concepción estadounidense
Administrados	Planeación Organización Dirección Control	Empresa	Management

Nota. Fuente: Chiavenato. 2001

Entonces, debemos entender que el proceso administrativo, es la estrategia donde se interrelacionan los ciclos administrativos de planear, organizar, dirigir y controlar, ya que las referidas presentan cambios contínuos, ya que dicha relación es dinámica y están sujetas a evolución (Chiavenato, 2001).

Figura 1: Proceso Administrativo. Chiavenato (2001)

En consecuencia, son los recursos para constituir distintas tareas para desarrollar una estrategia en el marco del proceso administrativo; en la administración de la acción empresarial entra a tallar el proceso administrativo, debido a que se proyecta, arregla, dirige y monitoriza las actividades desarrolladas por la empresa. Cada nivel organizacional deberá cumplir una función al momento de poner en marcha una estrategia; y, la misma que debe relacionarse con el tema de investigación científica, el cual sería el nivel de actuación institucional del proceso administrativo en el nivel en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa (Chiavenato. 2001).

Tabla 2

Proceso administrativo en los diversos niveles de la empresa

Nivel	Planeación	Organización	Dirección	Control
Institucional	Determina las metas y planea las estrategias	Diseña el orden de la organización	Política, directivas y gobierno del personal	Control global y evalúa la práctica de la empresa.
Intermedio	Planea las tácticas y asigna los recursos	Organiza los cargos, órganos, prácticas y procedimientos	Gerencia y utilización de recursos a fin establecer la actividad de la empresa por el liderazgo	Control departamental y evalúa el desempeño de los departamentos
Operacional	Traza las operaciones	Métodos y procesos de trabajo y de operación	Dirigir, supervisar y motivar al personal	Control individual y la evaluación de su desempeño

Nota. Fuente: Chiavenato. 2001

A. Planeación

a) Concepto

La planeación es una función razonable que sirve para reconocer iniciativas, amenazas, limitaciones y fortalezas de los ambientes en la cual opera las instituciones/empresa; esta estrategia contiene un análisis compuesto que debe relacionar las situaciones favorables con los desafíos de las empresas, la cual se avoca en “qué hacer” y no en “cómo hacer”. Asimismo, la planeación estratégica coadyuva en los diversos planes de trabajo de la estructura organizacional, las cuales se subdividen para llegar a la ejecución de tareas y trabajos cotidianos (Chiavenato, 2001).

b) Características

Las características propuestas por el autor antes referido, son las siguientes:

- Se proyecta sus efectos y consecuencias en largo período.
- Se instruye con dirección a relacionar a la organización con sus ambientes de trabajo (oficinas/áreas), en consecuencia, se encuentra sujeta a la vacilación de los acontecimientos, basando su decisión en los juicios.
- Incluye íntegramente los recursos para lograr el comportamiento global y sistémico de la empresa.

c) Etapas

Asimismo, Chiavenato (2001), propone las siguientes etapas:

- Determinación de los objetivos. - Este objetivo se establece a mérito de la misión y visión, los mismos que se subdividen en: utilidad, expansión, seguridad y autonomía.
- Estudio de la naturaleza ambiental. - Se conoce el ambiente externo de la empresa, así como sus carencias, posibilidades, recursos utilizables, problemas, limitaciones, peligros, coerción para analizar las características ambientales que abarcan a una organización.
- Estudio organizacional. - Estudia el ambiente interno de una institución y respectivo diagnóstico, teniendo en cuenta: la misión, visión organizacional, recursos financieros, recursos materiales, recursos humanos y recursos administrativos, la estructura orgánica, tecnología usada, el personal y su instrucción corporativa, clima

corporativo, modo de liderazgo y apariencia motivacional interna, como modo de administración.

- Formulación de opciones y alternativas de estrategias empresariales.
- Elaboración de los planes de trabajo. - Diagnostico que considera lo que existe en la organización para saber cómo elaborar el plan de trabajo.
- Implementación de los planes de trabajo. - La misma que pone en acción los planes tácticos y operacionales, es decir, son acciones desarrolladas por el responsable, para lograr que sus subalternos desarrollen los planes de la institución.

d) Importancia

Es la acción de inicio para el correcto desarrollo de una empresa y el proceso administrativo se maneje en forma adecuada, aplicándose diversas investigaciones con la finalidad de elegir la más correcta; preparando la fortaleza de las organizaciones para cuando tenga que enfrentar problemas, tomando en cuenta los ambientes internos y externos. Asimismo evalúa las alternativas que servirán en la toma de decisiones, procede a programar las actividades teniendo en cuenta los recursos y el tiempo para el desarrollo de las mismas, estableciendo las bases de control, organización y dirección para que se logre el éxito de sus actividades (Luna, 2014).

e) Principios de la planeación

Luna (2014), propone estos objetivos:

- Objetividad y cuantificación.- Considera información idónea, el razonamiento adecuado, evitando las especulaciones subjetivas e información inidónea.
- Posibilidad.- Al planearse considera planes o metas realizables, evitando elaborar planes que no sean posible su logro.
- Variabilidad.- Se recomienda la incorporación de márgenes para los cambios y situaciones imprevistas que se generen, y se pueda realizar los ajustes al plan de trabajo.
- Unidad.- Se relaciona entre sí mismas, generando un núcleo, las cuales deben encaminarse conforme los propósitos y objetivos.
- Del cambio de estrategia.- Se modifican los planes de trabajo en la etapa necesaria, previa actualización interna o externa que beneficie la ejecución de los planes dentro del periodo establecido.

f) Elementos

Según Luna (2014), señala que los planes o elementos, son los siguientes:

- Investigación.- Cuando se desarrolla la planificación se deben fijar las metas de la empresa. Sin embargo, para dichas metas corresponde se tome conocimiento del medio ambiente (interna y/o externa) donde obra la empresa.
- Las objetivos.- Son las metas que dirigen las actividades de las organizaciones.
- Los pronósticos.- Es la predicción del futuro en base a determinados supuestos que se consideran al momento de realizar la acción y se llaman expectativas, se enmarca en

un futuro determinado y se ajusta al marco económico y social.

- Las estrategias.- Son los propósitos fundamentales a mediano y largo plazo. Es el desarrollo de acciones o posibilidades con estipendio de bienes necesarios para el logro de las estrategias.
- Las políticas.- Lineamientos que guían y orientan las acciones y pensamientos de los directivos al momento de la toma de decisiones con la finalidad del logro de objetivos de las organizaciones.
- Los procedimientos.- Se indican cronológicamente la forma como se desarrolla un trabajo paso a paso, de inicio desarrollo y fin conforme las políticas de la organización.
- Los programas.- Son acciones calendarizadas que se desarrollarán con los bienes necesarios asignados para el desarrollo de los planes de trabajo.
- Los presupuestos.- Son las valorizaciones de los planes de trabajo, son los resultados en términos numéricos.

g) Tipos de planeación

Para Luna (2014), son los siguientes:

- Planeación estratégica: Proceso que decide respecto de la misión, visión, valores, metas, pericias, bienes que se utilizarán y políticas de orientación sobre compra y disposición de recursos, en mediano y largo plazo.
- Planeación táctica: Se encarga de la traducción de los planes estratégicos a otros específicos, planes que se desarrollarán en las áreas funciones de los recursos humanos, recursos financieros o producción.

- Planeación operativa: Se encarga de atribuir las tareas específicas que realizan las personas que se desempeñan en sus unidades operativas.

B. Organización

a) Concepto

La acción de organizar es diseñar y adaptar el sistema organizativo formal de una organización, establecer una estructura que demuestre la autoridad y cómo se asigna a las personas asignadas a las actividades para cumplir los objetivos de la empresa (Castillo & Abad, 2013).

Asimismo, se define como el procedimiento para crear y fijar la estructura, procesos, ocupaciones, compromisos, tácticas y habilidades que coadyuvan a facilitar las labores, con la finalidad de obtener el incremento de los bienes tangibles, recursos financieros, recursos tecnológicos y recursos humanos, para que se ejecuten los objetivos de la compañía (Luna. 2014)

b) Importancia

Se considera que la fase de la organización es importante, ya que buscar definir cuál es la estructura de desarrollo de una organización, al determinar cuáles serían los niveles de jerarquía que serán responsables del correcto funcionamiento de la empresa, que debe ser eficiente entre los integrantes; debido a que elimina la duplicidad de las funciones de los departamentos (oficinas, gerencias). Convirtiéndose en el medio para el cumplimiento de metas, disponer sobre la estructura, para el desarrollo confiable de las fases de dirección y control (Luna, 2014).

c) Principios

La propuesta de Luna (2014), son los siguientes:

- Especialización.- Asignar las actividades laborales, conforme el perfil del trabajador.
- Unidad de mando.- Designar un jefe para las funciones o actividades laborales, quien deberá informar el resultado de los mismos.
- Jerarquía.- Define los niveles de jerarquía, quien impondrá las órdenes para el cumplimiento de planes, desde el nivel ejecutivo hasta el nivel operativo.
- Del objetivo.- Las funciones y actividades deben estar relacionadas con los objetivos de la organización.
- Paridad de autoridad y responsabilidad.- Cada trabajador o directivo que desarrolle una responsabilidad debe tener la autoridad para ejecutar la función asignada.

- Difusión.- Se desarrolla en forma escrita de las obligaciones del puesto de trabajo, para que el personal cumpla sus labores con autoridad y responsabilidad.
- Amplitud o tramo de control.- Este principio funcionara correctamente cuando se capacita al trabajador, es una etapa de función integra entre el recurso humano y la empresa; la misma que servirá para que dicho trabajador se desempeñe con responsabilidad.
- De la coordinación.- Es el acto de coordinación entre las partes integrantes de la empresa, la misma que debe ser equitativo entre los bienes para la ejecución de los propósitos de la organización.

e) Objetivos

Para Gómez (1994), la organización busca establecer los siguientes objetivos:

- La valoración y clasificación de las plazas organizadas de la empresa, para definir el perfil de cada puesto de trabajo, como: funciones del personal, tipo de órgano y nivel jerárquico.
- Formula la estructura y el organigrama.
- Delimita la zona geográfica donde se desarrollan las actividades de la empresa.
- Valora locales a fin de encontrar una idónea colocación de los diversos talleres, donde se ubicara la maquinaria, el almacén, los equipos y sus respectivos accesorios), la oficina administrativa, el sistema de conservación y mantenimiento.

- Formula las políticas para la salud en el trabajo (botiquín de primeros auxilios, asignación de seguros de trabajo y etc) y la seguridad industrial (extintor, antitóxico químico, ropa de seguridad e EPPs - implementos de seguridad industrial y etc).
- Elaboración de los instrumentos de gestión de las organizaciones (Estatuto, Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Manuales de Procedimientos Internos y Organigramas).

C. Dirección

a) Concepto

Es la acción de conducción de actividades y acciones de orientación de la organización, que debe dinamizar las actividades las áreas y niveles de esta. Esta función está orientada al desempeño de las personas e incorpora encaminamiento, apoyo en la ejecución, notificaciones y autoridad (Chiavenato, 2001).

Asimismo, para Luna (2014) citando a Munch (2009), la dirección se define como el desarrollo de acciones decididas en la planeación y organización, para conducir y orientar los recursos de la empresa. Se utiliza la cooperación, así como el apoyo de los trabajadores para controlar las operaciones, con la finalidad de encontrar superiores niveles de productividad.

b) Actividades

Para Luna (2014), son las siguientes:

- Implementar la política de colaboración del personal para la toma de las decisiones.
- Animar al personal para que laboren esforzándose.
- Influir en forma positiva en los participantes de la organización.
- Fomentar el progreso personal en los miembros para que realicen sus labores todo su potencial.
- Complacer el esfuerzo de los trabajadores

D. Control

a) Concepto

Es la actividad para verificar como se han desarrollado las actividades de la organización, cumplen con alcanzar o no los resultados deseados; en consecuencia, implica la existencia de objetivos y planes el cual deben realizarse. Siendo su finalidad el asegurar el resultado de sus estrategias, políticas y directrices, planes tácticos, planes operacionales (Chiavenato, 2001).

Asimismo, se define al control como la última etapa final del proceso administrativo, ya que se encargar de medir, corregir el desempeño de la organización a nivel individual y departamental, a fin de identificar la interacción de los planes y objetivos. (Córdova, 2012).

b) Actividades

Para Córdova (2012), son las siguientes:

- Realizar la comparación de resultados respecto de los planes de la organización.

- Realizar la evaluación de los resultados encontrados, así como la contrastación con los patrones de práctica.
- Ingeniar la formulación de medios para la medición de las operaciones.
- Poner a conocimiento los medios de medición a implementar en la organización.
- Buscar el eficiente funcionamiento de la organización, realizando sugerencias de las acciones de corrección que sean necesarias
- Teniendo en cuenta las mediciones realizadas con sus respectivos resultados, se deberá ajustar los actos de control.

c) Fases

Para el Chiavenato (2001), este proceso de interacción entre las diversas fases del proceso administrativo de las organizaciones, con los niveles como: nivel institucional, el nivel intermedio y nivel operacional, siendo un proceso cíclico y se conforman en las siguientes fases:

- Establecer los estándares de desempeño, se representan a través de patrones, al ser reglas que suministran el conocimiento de las tareas a realizarse.
- Realizar la evaluación del desempeño de las unidades que se van a medir.
- Localiza los errores y desvíos que permitirían los actos de predicción de resultados, el cual se realiza mediante diversos medios de presentación como los gráficos, informes que se suponen técnicas de medición para obtener información de aquello que debe ser controlado.

- Ejecutar acciones correctivas, que se desarrollan a partir del proceso de control, siendo decisiones de corrección se presentan a la culminación del referido proceso.

d) Finalidad

Según Chiavenato (2001), el control de las actividades, atiende las siguientes:

- Busca corregir las fallas o errores existentes, debido a que el control sirve para descubrir las mismas, en las diversas etapas de planeación o de ejecución, para ejecutar las acciones correctivas necesarias para dar solución a dichas fallas.
- Busca la prevención de nuevas fallas o errores, cuando se procede a corregir los errores o fallas existentes, el control busca se apliquen las acciones correctivas necesarias a fin de evitar que se reiteren en el futuro.

e) Principios del control

Según Córdova (2012), los principios de la etapa de control son los siguientes:

- Se ejecutan para identificar la existencia de equilibrio entre las acciones delegadas y los actos de control establecidos.
- Busca la existencia de estándares para identificar las desviaciones que se presenten ante el cumplimiento de los actos establecidos.
- Analiza las causas de posibles de desviaciones para la toma de medidas de corrección.
- Establecer los actos de control, estudiando el costo-beneficio.
- Preferir que la persona que realice los actos de control, a fin de permitirle libertad en el proceso de control.

Principios del control

Equilibrio	Estándares	Oportunidad	Desviaciones	Costeabilidad	Excepción	Función
A cada delegación se le debe ser proporcional en el grado de control necesario	Deben existir estándares para poder medir	El control debe ser oportuno para tomar correcciones	Se deben analizar sus causas	La implementación de un sistema de control no debe exceder en costo	El control debe aplicarse en actividades más representativas	Debe ser diferente al área que controla y la controlada

f) Tipos de control

Córdoba (2012), identifica los siguientes tipos:



Figura 5: Tipos de Control. Córdoba (2012)

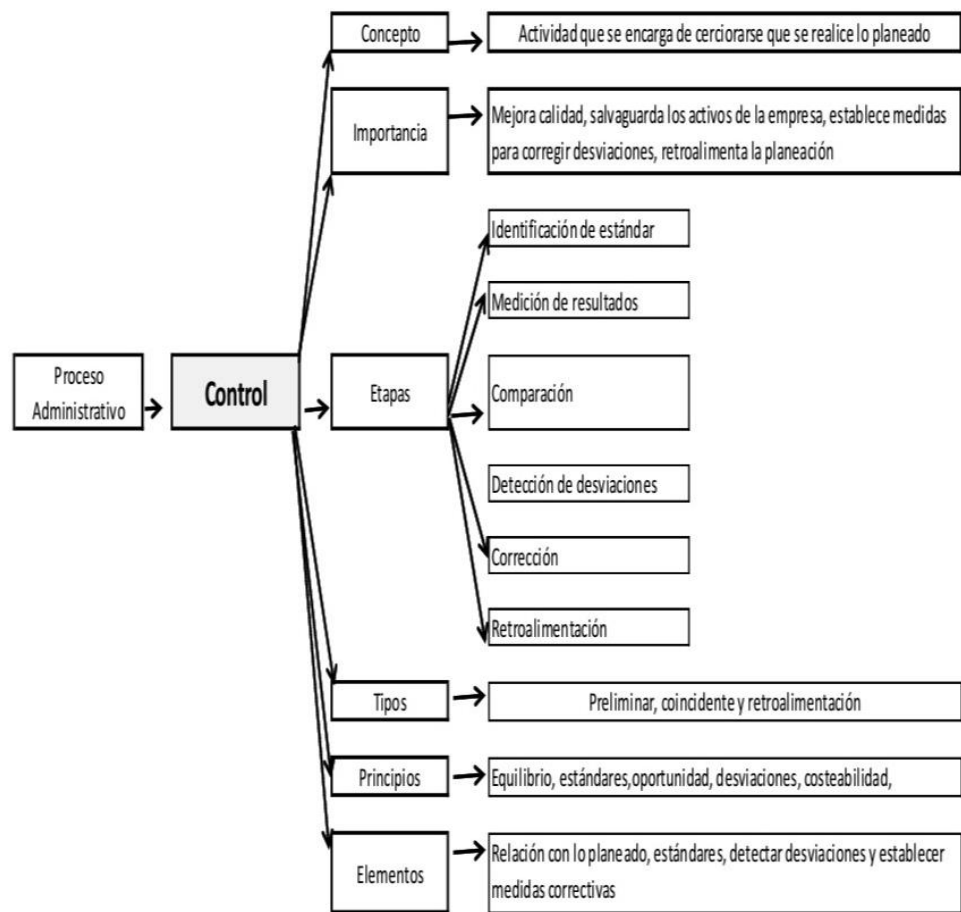


Figura 6: Mapa conceptual de control. Córdova (2012)

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1. Calidad

La norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), entiende por calidad a las pautas que el estado ejercita para brindar bienes y/o servicios, las mismas que deben satisfacer las carencias de la ciudadanía, mismas que están vinculadas a las expectativas de las personas, para lo cual las entidades se deberían organizar de manera efectiva, buscando alcanzar diversos resultados con el uso eficiente de recursos. (PCM, 2020).

1.3.2.2. Servicio

El Diccionario Municipal Peruano, lo define como las actividades o labores realizadas a favor de una persona natural o persona jurídica que no tenga relación con la organización a fin de que se satisfagan sus necesidades. Dicho usuario podría estar sujeto al resultado, a fin de considerar el término de la prestación del servicio requerido (Soria, 2011).

1.3.2.3. Bienes y servicios

A. Concepto

La norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), precisa que las entidades gubernamentales brindan bienes y/o servicios, los cuales derivan de diversas funciones desarrolladas por el Estado para enfrentar las carencias de los ciudadanos. Asimismo, se debe tener en cuenta la existen servicios donde su provisión necesita la intervención de una o más organizaciones, en consecuencia, dicho servicio necesita la interrelación de diversas actuaciones debido a que dichos servicios son demandados en demasía o su resultado tiene gran impacto para la población (PCM, 2020)

B. Tipos de bienes y servicios

Para la Secretaria de Gestión Pública, se debe considera el tipo de relación que existe entre la entidad pública y la población, los mismos se dividen en:

- a) Servicios transaccionales o no prestacionales.- Se entiende como los servicios que nacen de la función reguladora, función inspectora o función sancionadora, la cual compromete las transacciones entre la ciudadanía y la entidad

pública. Se considera las acciones de otorgamiento de derechos como, por ejemplo: licencias, autorizaciones, concesiones, emisión de certificados o diversos documentos oficiales (PCM, 2020).

Encontrándose incluidos los siguientes servicios:

- Procedimientos administrativos.- Se consideran al conjunto de actos tramitados y diligencia desarrolladas ante las organizaciones, la cual puede iniciarse de oficio o a pedido de parte, que conducen a que se desarrollen actos administrativos que produzcan efectos de carácter jurídico sobre intereses, obligaciones o derechos. Los procedimientos administrativos se encuentran establecidos en el TUPA – Texto Único de Procedimientos Administrativos (PCM, 2020).
- Servicios prestado exclusivamente.- Son las prestaciones que las organizaciones brindan conforme sus facultades en forma exclusiva, conforme lo autorizado por una norma jurídica; dicho procedimiento administrativo está contenido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Por ejemplo: DEMUNA (Centro de Conciliación Extrajudicial), Cementerio Municipal (Venta de nichos), Hotel Municipal (Alojamiento), Camal Municipal (matadero) (PCM, 2020).

b) Servicios no exclusivos.-

Son los servicios brindados por organizaciones del sector privado, se brinda a los ciudadanos previo pago de derechos. Por ejemplo: Las maquinas alquiladas por las municipalidades para brindar los servicios de fotocopias, el alquiler de recintos (Muelle Municipal) y auditorios (PCM, 2020).

1.3.2.4. Servicio público

A. Conceptos

Se define a los servicios públicos, como la esencia de la Administración Pública, debido a que son las actividades realizadas por el Estado para satisfacer las necesidades esenciales en beneficio de la población (Curasi & Lozano, 2020).

Estos contienen los servicios visibles como los servicios de salud, educación, seguridad entre otros, además de las situaciones en que la administración entra en contacto con la ciudadanía o las empresas, produciéndose diversas formas de intercambio de información o actividades financieras: registros catastrales, concesión de licencias, créditos municipales, pago de servicios, solicitudes, realización de investigaciones (Ruiz *et al.*, 2016).

B. Elementos constitutivos

Para Curasi & Lozano (2020), serían los siguientes:

- Es la actividad o prestación de servicios.
- Abarca las necesidades e intereses de la población.
- Contenido en el sistema jurídico.
- Es la función permanente de los organismos del estado.

C. Características

Asimismo, los autores antes referidos, tienen las siguientes características.

- Servicio prestado en forma directa o indirecta por las organizaciones públicas.

- Se brinda en forma permanente.
- Se brinda a toda la población.
- Se brinda al sector de la población que lo necesita.
- Tiene como prioridad el interés colectivo.
- No debe ser oneroso.

D. Clasificación

Los servicios públicos, se clasifican de la siguiente manera:

a) Servicios públicos puros

Se entiende como los servicios que, brindado por el estado en forma totalmente gratuita, es decir el usuario no tiene que abonar dinero por dichos bienes o servicios, ya que los mismos son financiados por los recursos propios del estado (Curasi & Lozano, 2020).

b) Servicios públicos propios

Se entiende como los servicios que en estado asume en forma directa a través de diversos niveles, como: gobiernos distritales, provinciales y regionales. Dichos servicios no son gratuitos, pues para su disfrute se paga derechos o tasas. Por ejemplo: servicio de alumbrado de calles y partes, implementación de jardines y realizar la limpieza pública y el servicio de serenazgo (Curasi & Lozano, 2020).

c) Servicios públicos improprios

Se entiende como aquellos servicios prestados por terceros a la entidad gubernamental, son organizaciones independientes o particulares que brindan atención a las necesidades de la población. Por ejemplo: panaderías,

servicios de transporte público, farmacias, restaurante, servicio de vigilancia, etc (Curasi & Lozano, 2020).

1.3.2.5. Calidad en los servicios públicos

A. Concepto

Se comprende como la consecuencia de los actos de movilización de los recursos de una organización, para gestionar que los bienes y servicios prestados a la población mantengan total calidad total para poder satisfacer los intereses de los grupos de usuarios, que se integra al medio ambiente. Asimismo, para la estructura de la gestión organizacional se deben realizar diversos ajustes, los mismos que serán continuos en respuesta a una retroalimentación continua (Ruiz *et al*, 2016).

Asimismo, en el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; que prescribe lo siguiente:

“La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio” (Artículo 18°).

B. Principios

La Presidencia del Consejo de Ministros mediante la Secretaría de Gestión Pública de la de nuestro país, formula las políticas nacionales de modernización para el 2021 (2017), señala diversos principios que deben seguir las instituciones de gobierno tanto en el otorgamiento de bienes y servicios, la cuales están vinculados a las necesidades de la ciudadanía.

Dichos principios, son:

a) Orientación al ciudadano.-

Se debe precisar que el servicio a los ciudadanos, es la razón principal de la gestión pública, por lo que se debe concluir que el Estado a través de sus entidades deben fijar cuáles son sus prioridades y acciones de intervención en atención a las carencias de la población; teniendo en cuenta que las organizaciones tienen recursos y capacidades, para la cual se deberá establecer procesos y funciones de gestión para perfeccionar la capacidad de atención a las diversas necesidades del grupo usuario (PCM, 2020).

b) Articulación intergubernamental e intersectorial

Considerando la existencia de necesidades y diversos requerimientos para satisfacer de los usuarios, los organismos públicos deberán planificar acciones y ejecutaras en forma articulada, esta forma de trabajo se realiza en todos los niveles y sectores; los sistemas administrativos fomentan la comunicación y coordinación entre los niveles de gobierno, asociando los recursos y capacidades a fin de responder los requerimientos de la ciudadanía con eficiencia y en forma oportunidad (PCM, 2020).

Por lo que corresponde:

- El gobierno a través de sus niveles y entidades, deberán evitar la existencia de acciones con ambigüedad, duplicidad y superposición de sus funciones.
- Las instituciones del gobierno central, deberán fortificar las competencias de planeamiento, formular diversas políticas nacionales, seguimiento y valoración de frutos, para coadyuvar en la contribución efectiva de aprovisionamiento de los bienes y los servicios de manera descentralizada, mediante la implementación de políticas, directivas, lineamiento o recursos. Asimismo, las instituciones de los Gobiernos Regionales y Locales deberán dar cumplimiento de sus competencias para servir a la ciudadanía.
- Teniendo en cuenta las políticas existentes a nivel nacional y local, se deberá mejorar las acciones competencia a través de actividades, proyectos, programas, así como mejorar la capacidad de diseño, ejecución y evaluación de dichas políticas.

c) Balance entre flexibilidad y control de la gestión

Los organismos estatales deberán desarrollarse dentro de una gerencia oportuna y competente, deben tener la posibilidad de atender en forma oportuna a su medio de acción. Asimismo, se debe ejercer los actos de control sobre el empleo adecuado de los recursos, con una perspectiva centrada en sus diversos resultados, así como el uso de los recursos en forma correcta y de los bienes públicos. Requiriendo la existencia de armonía entre la flexibilidad para gestionar y la necesidad de regulación control para garantizar el disfrute correcto de los recursos del estado (PCM, 2020).

d) Transparencia, rendición de cuentas y ética pública

El funcionario público debe procurar en atender a los ciudadanos, así como ser útil a los intereses del estado, y mantener una conducta proba, idónea, veraz, así como con equidad, lealtad, respeto a la dignidad de los ciudadanos y al estado de derecho (PCM, 2020).

e) Innovación y aprovechamiento de las tecnologías

Las entidades públicas deben revisar y renovar los procedimiento y procesos en las cuales ejecutan las acciones que conllevan a alcanzar los resultados que espera la población; debiendo implementar nuevos procedimientos que genere nuevas propuestas para innovar los servicios que se proporciona a los ciudadanos y empresas. Asimismo, dichos procesos de innovación usan la tecnología necesaria para contribuir en la mejoría de la gestión pública (PCM, 2020).

f) Principio de sostenibilidad

Los lineamientos sociales, ambientales y económicas que sustentan el desarrollo nacional deben mantener una integración equilibrada, a fin de mantener la satisfacción de necesidades la población, así como de las futuras generaciones (PCM, 2020).

C. Modelos de gestión de calidad

La atención al público se debe centrar en identificar la función de cada persona que conforma los equipos de trabajo en una organización.

Para que se proceda a la implementación de estrategias para la continua mejora del servicio, tiene en consideración el ciclo

operativo de planificar, desarrollar, comprobar y actuar. (Ruiz *et al.*, 2016).

es del ciclo PDCA

Planificar	Definir el problema a tratar, recopilar los datos relevantes e identificar la causa - raíz del problema.
Desarrollar	Desarrollar e implementar una solución y decidir sobre la medición para valorar su eficacia
Comprobar	Confirmar los resultados mediante la comparación de los datos antes y después.
Actuar	Documentar los resultados, informar a otros sobre los cambios en el proceso y hacer recomendaciones sobre el problema que debe tratarse en el próximo ciclo PDCA.

Nota. Fuente: Ruiz *et al.*, 2016

a) Modelo de la Organización Internacional de Normalización, se tiene la presentación ISO 9001, el cual proporciona las normativas para que las organizaciones evidencien su capacidad de proporcionar satisfacción a los clientes mediante productos y servicio, para la cual se debe cumplir diversos requisitos conforme la reglamentación.

-

Elementos del ISO 9001

Está constituido por cinco elementos principales en el diagrama, las mismas conforme sus directrices deben implementarse en forma simultánea:

- Requisitos generales (debe incluirse la debida documentación).
- Deberes de la dirección, como: el compromiso, la orientación al cliente, la política de calidad, la planificación y la comunicación.
- Gestionar los bienes.

- Realizar la producción y/o utilidades.
- Realizar la medida, debida investigación y mejorar el servicio.

- Fases para la implementación del ISO 9001

✓ Fase uno: Compromiso pleno de la alta dirección:

- Señala la motivación del debido funcionamiento del sistema para gestionar la mejora de calidad.
- La regulación debe señalar la visión, misión y valores.
- Grupos de interés son: los clientes, los proveedores, los accionistas, los empleados.
- Políticas de mejora de calidad.
- Finalidad de la organización.
- Finalidad de calidad sobre los productos y servicios.

✓ Fase Dos: Identificación de los procedimientos que son claves y de las interacciones necesarias para alcanzar los objetivos de calidad

- Identificar los procesos en una organización.
- Planificar los procesos.
- Implementación de procesos.
- Medición de procesos.

- Análisis de procesos
- Acción correctiva sobre los procesos para su mejora.
- ✓ Fase Tres: Implementar los Sistemas de calidad y la gestión de procesos.
- ✓ Fase Cuatro: Elaborar los Sistemas de gestión de calidad, en el marco de ISO 9001
- ✓ Fase Quinto: Gestionar los Sistemas en el marco de ISO 9001
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Seguimiento del funcionamiento de los sistemas y la medición de sus resultados.
- Impulsar la mejora continua.
- Implementar modelos de Excelencia.
- Fase Seis: Solicita la debida certificación a pedido de terceros en el Sistema de gestión de la calidad

c) Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM).

Estos modelos de calidad se pueden utilizar para realizar la autoevaluación o como base de la evaluación externa.

d) Marco Común de Evaluación (CAF)

Este modelo es menos exigente a comparación del Modelo de Excelencia, debido a que es un modelo

adecuado para que las organizaciones empiecen la implementación de la Gestión de Calidad Total.



Figura 7: Fases del CAF. Ruiz *et al.*, (2016)

D. Dimensiones

La calidad de servicio, tiene las siguientes dimensiones:

- a) Elementos tangibles: las instalaciones físicas cumplen un rol fundamenta en el servicio al cliente como equipos, infraestructura, apariencia de los colaboradores y los materiales usados para el servicio.
- b) Fiabilidad: al ofrecer un servicio se debe cumplir tal y como se ha ofrecido al cliente, evitando errores, esta dimensión mide si ofreció el servicio anunciado, al ser eficiente el servicio aprovecha los materiales y tiempo y a través del cumplimiento del servicio requerido se muestra la eficacia

- c) Capacidad de respuesta: es la muestra de colaborar con el cliente en busca de atender y satisfacer sus necesidades con rapidez y eficiencia, por medio de la agilidad en el servicio.
- d) Seguridad: consiste en conocer el servicio que se ofrece, la cortesía de los colaboradores y como son capaces de irradiar confianza para el cliente.
- e) Empatía: consiste brindar un servicio personal al cliente, se es empático al generar una conexión adecuada entre colaborador-cliente, entendiendo la comunicación de lo que se quiere transmitir al otro.

E. Importancia

La calidad de bienes y los servicios en la administración pública son importantes, conforme una empresa en que la competitividad económica y bienestar social son el fin esencial. Teniendo en cuenta que la sociedad realiza constantes demandas y los recursos menguan, las múltiples entidades y organizaciones que conforman el sector público deben brindar bienes y servicios eficaces y eficientes a la comunidad. (Ruiz *et al.*, 2016).

1.3.3. Ministerio Público

1.3.3.1. Función

El Ministerio Público (2020), es una entidad autónoma que tiene como principales funciones, son:

- ✓ Defiende la legalidad, derechos de la población e interés público.
- ✓ Representa a la sociedad en los procesos, para los efectos de defender a la familia, a los menores y personas incapaces y el interés social.

- ✓ Vigilar la moral pública.
- ✓ Titular en la persecución del delito y la reparación civil.
- ✓ Custodiar la prevención de los delitos dentro de las limitaciones que resultan de la ley.
- ✓ Vigilar la independencia del órgano jurisdiccional.
- ✓ Vigilar la recta administración de justicia peruana.

Mediante, Decreto Legislativo N° 052 - Ley Orgánica del Ministerio Público, se prescribe lo siguiente:

“Es el titular de la acción penal pública, la que ejercita de oficio, a instancia de la parte agraviada o por acción popular, si se trata de delito de comisión inmediata o de aquéllos contra los cuales la ley la concede expresamente”. (Artículo 8°)

1.3.3.2. Organización

La norma legal antes citada, se debe señalar que el Ministerio Público, es una institución tiene una estructura jerarquizada:



Figura 8: Jerarquía Piramidal. Ministerio Público (2020)

Asimismo, se debe precisar que el máximo representante del Ministerio Público es el Fiscal de la Nación, quien tiene la calidad de Fiscal Supremo en ejercicio; conformando la Junta de Fiscales Supremos: el Fiscal de la Nación, los Fiscales Supremos Titulares y los Fiscales Supremos Provisionales (Ministerio Público, 2020).

Asimismo, se debe precisar que la Junta de Fiscales Supremos, es el órgano máximo de gobierno del Ministerio Público, el cual se encuentra conformada de la siguiente manera:

Fiscales Supremos

Loraida Avalos Rivera	Fiscal de la Nación Presidente de la Junta de Fiscales Supremo
Wilfredo Sánchez Velarde	Fiscal Supremo Titular Primera Fiscalía Suprema en lo Penal
Andro Gonzalo Chávarry Vallejos	Fiscal Supremo Titular
Thomas Aladino Gálvez Villegas	Fiscal Supremo Titular Fiscalía Suprema en lo Contencioso Administrativo
Victor Raúl Rodríguez Monteza	Fiscal Supremo Titular Fiscalía Suprema en lo Civil

1.3.3.3. Organigrama

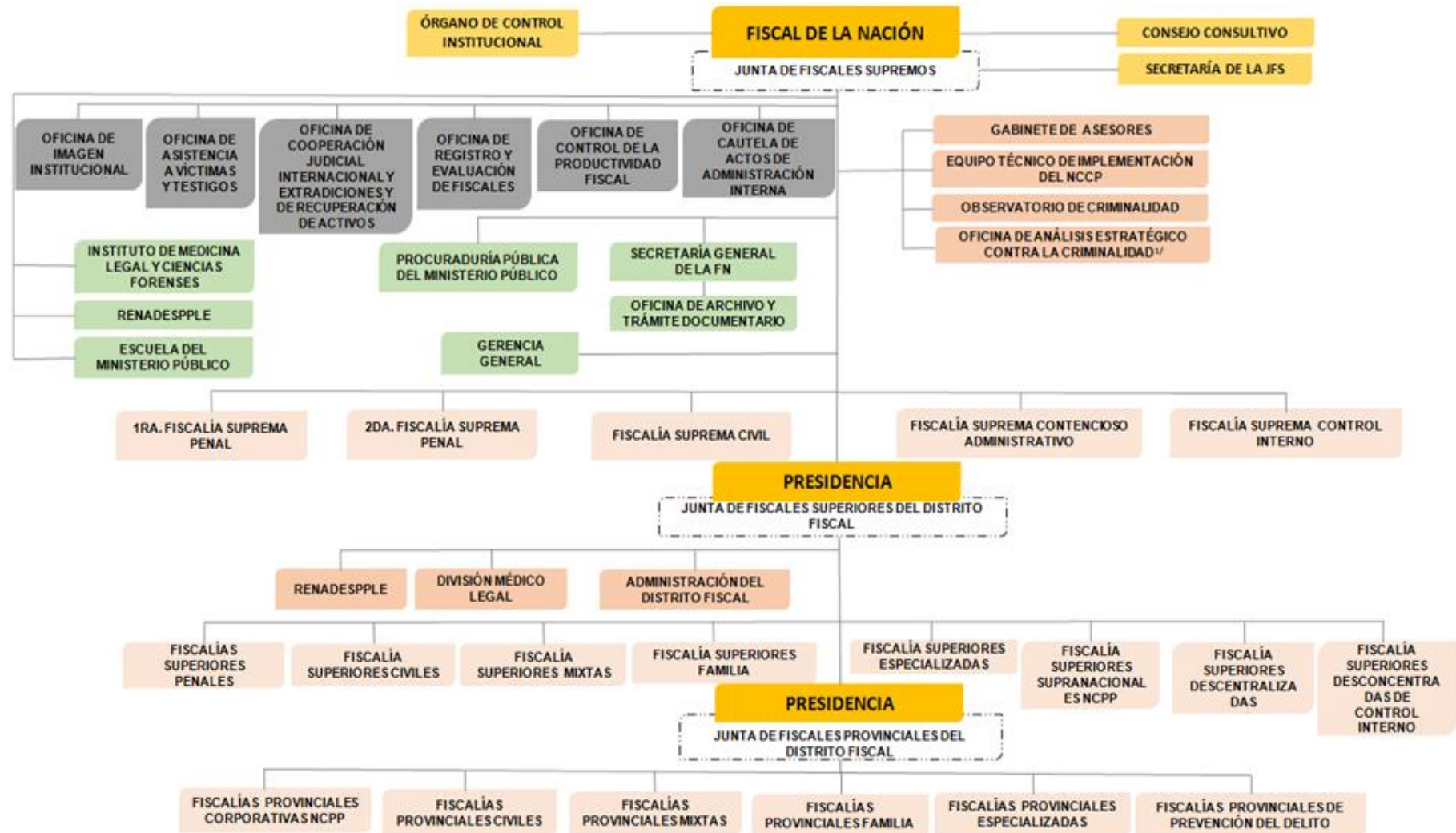


Figura 9: Mapa Conceptual de la Estructura Orgánica del Ministerio Público. Ministerio Público (2020)

1.3.4. Distrito Fiscal del Santa

1.3.4.1. Jurisdicción

La Provincia de Santa, Provincia de Casma, Provincia de Huarmey, Provincia de Pallasca y Provincia de Corongo, conforma la jurisdicción del Distrito Fiscal del Santa.

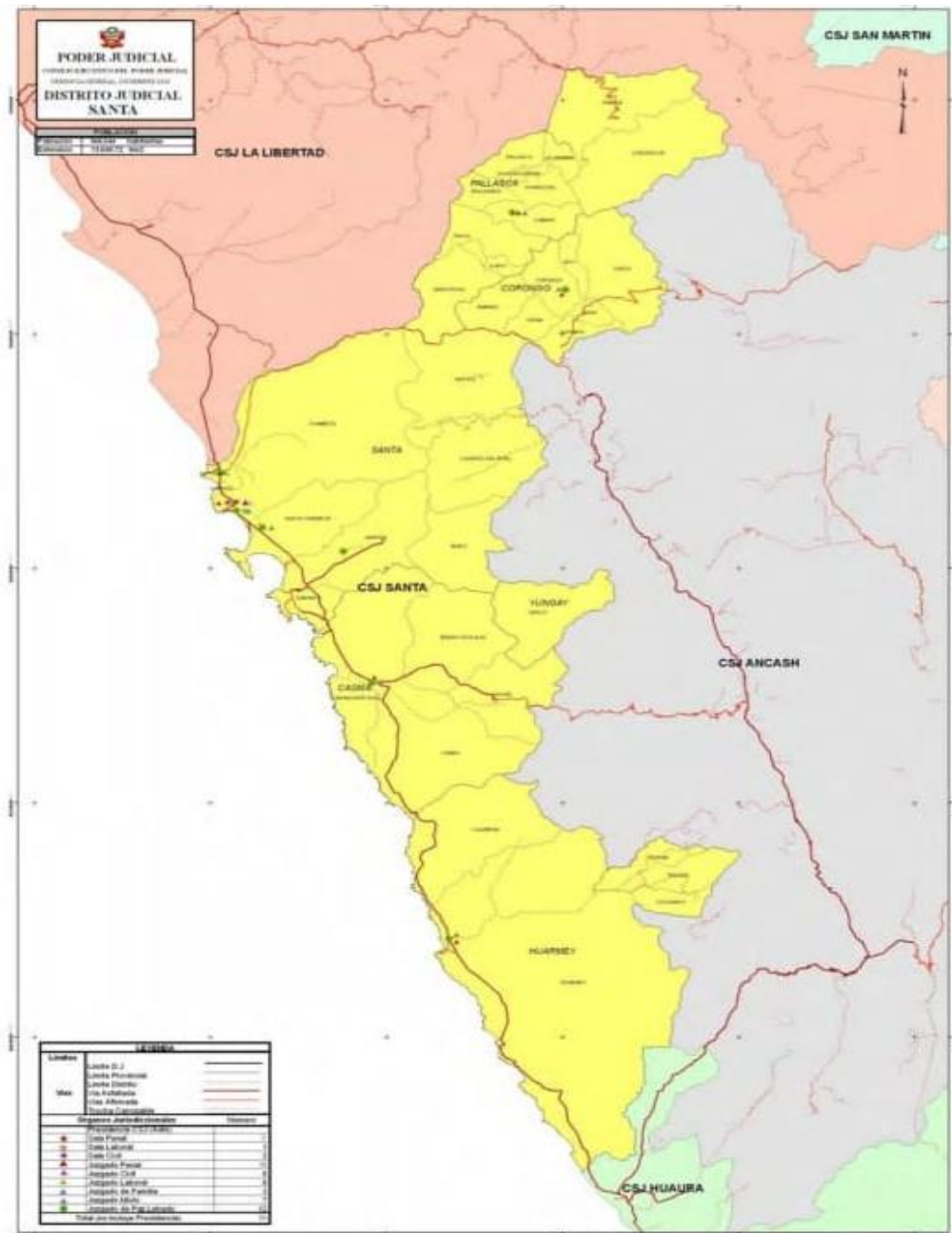


Figura 10. Mapa del Distrito Judicial Del Santa. Poder Judicial (2020)

Asimismo, el Distrito Fiscal del Santa, cuenta con los siguientes despachos fiscales:

Distrito Fiscal Santa

	03	Fiscalías Superiores Penales
	01	Fiscalía Superior Civil y de Familia
Superior	01	Fiscalía Superior Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios
	05	Fiscalías Penales Corporativas del Santa
	02	Fiscalías Penales Corporativas de Nuevo Chimbote
	01	Fiscalía Provincial Mixta de Nepeña
	01	Fiscalía Provincial Mixta de Corongo
Provinciales	01	Fiscalía Provincial Mixta de Conchucos
	01	Fiscalía Provincial Mixta de Santa
	01	Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Pallasca-Cabana
	04	Fiscalía Provincial Civil y Familia del Santa
	02	Fiscalía Provinciales Civiles y Familia de Nuevo Chimbote
	01	Fiscalía Provincial Civil y Familia de Casma
	01	Fiscalía Provincial Civil y Familia de Pallasca-Cabana
	02	Fiscalía de Prevención del Delito
	01	Fiscalía Provincial Especializada en Materia Ambiental
	01	Fiscalía Especializada en Delitos de Tráfico Ilícito de Drogas
	01	Fiscalía Especializada en Delito de Lavado de Activos y
	02	Pérdida de Dominio
		Fiscalía Provincial Corporativa Especializada contra la
	01	Criminalidad Organizada
	01	Fiscalía Penal Corporativa Especializada en Delitos de
	01	Corrupción de Funcionarios
	02	Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huarney
		Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Casma

Ministerio Público, 2020

1.3.4.2. Servicios:

El Distrito Fiscal del Santa, brinda los siguientes servicios:

- a) **Recepción de denuncia:** Mediante la Mesa Única de Partes de turno se recepcionaran las diversas denuncias presentadas por los ciudadanos (Ministerio Público, 2020).
- b) **Consulta de casos:** Los ciudadanos pueden consultar el estado situacional de sus casos, a través de Atención al Usuario, Mesas de Partes de los despachos fiscales, de la jurisdicción (Ministerio Público, 2020).
- c) **Recepción de quejas de derecho:** Se presentan ante la fiscalía que tiene conocimiento del caso, para dentro del plazo de ley, se eleva la carpeta a la Fiscalía Superior Especializada conforme corresponda, a fin de que se pronuncie al respecto (Ministerio Público, 2020).
- d) **Prevención del delito:** Ejecutan operativos en la jurisdicción en prevención de diversos delitos (Ministerio Publico, 2020).

1.3.4.3. Especialidades

El Distrito Fiscal del Santa, presta los servicios de las siguientes especialidades:

- a) **Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores.-** Actualmente la Fiscal Superior Titular Mirian Lucero Tamayo es la máxima autoridad del Distrito Fiscal del Santa, quien cumplirá metas y objetivos en marco a los planes de trabajo institucional (Ministerio Público, 2020).
- b) **Oficina Desconcentrada de Control Interno.-** Esta dependencia realizara evaluación permanente a la función ejercida por el personal fiscal, realiza actividades de prevención disciplinaria y de ser el caso establece responsabilidades,

sanciones, en caso de incurrir en faltas administrativas (Ministerio Público, 2020).

- c) **Fiscalía Provincial Civil y Familia.-** Intervienen en procesos civiles (divorcio, tenencia, etc), así como en materia agresiones contra las mujeres e integrantes del grupo familiar cuando los casos este relacionados de manera directa e indirecta a mejores de edad y personas de tercera edad en calidad de agraviados, investigaciones por presunta situación de riesgo y/o desprotección de menores de edad; acciones preventivas (operativos por presunta contravención a los derechos de los menores de edad), charlas, campañas de sensibilización, etc (Ministerio Público, 2020).
- d) **Fiscalía de Prevención del Delito.-** Representan a la institución al ejercer acciones para prevenir la comisión de delitos, prestan apoyo en el desarrollo de los Programas de Persecución Estratégica del Delito (Jornadas de Acercamiento a la Población, Fiscales Escolares y Jóvenes Líderes) (Ministerio Público, 2020).
- e) **Fiscalía Provincial Penal Corporativa y Especializadas.-** Son los titulares de la acción penal, realizan turnos permanentemente a fin de atender las denuncias las 24 horas del día (Ministerio Publico, 2020).
- f) **Unidad de Asistencia Distrital a Víctimas y Testigos.-** Este programa brinda apoyo legal, psicológico y social a los usuarios en su calidad de víctimas y testigos, para proteger su integridad física; cuenta con profesionales como Psicólogos, Asistentes Sociales, Abogados (Ministerio Público, 2020).

1.4. Formulación Del Problema:

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fisca del Santa – 2019?

1.5. Justificación E Importancia:

La gestión administrativa, cumple similar función a la gestión del proceso administrativo, como: planeación, organización, dirección y control; esta figura tiene carácter empresarial tiene la finalidad mejorar la administración pública, a través de propuesta para los cambios en la organización, innovaciones productivas o tecnológicas para alcanzar eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan a los ciudadanos/usuarios (Mendoza, 2017)

Asimismo, el Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, señala que la institución mantiene el objetivo de mejorar la calidad y eficacia de sus servicios, buscando la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008. Permitted se defina las políticas de calidad para guiar la labor, formular manuales y planes de calidad para medir la efectividad de sus procesos que se viene ejecutando, para conseguir la mejora continua y satisfacción de requerimientos de usuarios (Ministerio Público, 2020).

Por lo que, al implementarse algún Sistema de Gestión de Calidad, se tiene el objetivo de mejorar la ejecución de los procesos administrativos, integrar la gestión y análisis de información, la simplificación administrativa, la digitalización de los documentos y lograr la satisfacción del cliente. Priorizando los recursos humanos, para transferir los conocimientos existentes en el avance de las actividades de las áreas, y aplicar

metodologías de evaluación que promuevan la identificación de acciones preventivas y correctivas (Ministerio Público, 2020).

Esta investigación pretende buscar la satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios y su relación con la gestión administrativa; para favorecer a los usuarios que requieren el servicio de las instituciones públicas, siendo favorecida la sociedad y se logra la satisfacción en la atención que reciben los ciudadanos, buscando tener cambios en la actitud por parte de los servidores públicos hacia la población, lo que a su vez se reflejará en el bienestar de los ciudadanos (Peña, 2018).

Los servicios de calidad en la gestión administrativa es considerada en proporción a los niveles de satisfacción a los usuarios internos y externos de una entidad pública o una empresa prestadora de servicios públicos (Dulanto 2019).

Asimismo, se debe considerar que satisfacción de los usuarios debe ser considerada como indicadores para evaluar la calidad de los servicios, ya que se busca información en relación a calidad, sus procesos y resultado. Debiendo realizar la comparación entre la expectativa y el servicio, las mismas que están subordinadas con diversos factores como: perspectivas, valores morales y culturales, así como necesidades personales (Castañeda & Vásquez, 2016).

Por lo que la presente investigación científica, analizará la posible relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa; con la finalidad de generar la satisfacción de los usuarios, cumplimiento de planes de trabajo, cumplimiento de satisfacciones de los servidores durante el periodo 2019. Asimismo, se valorará si se han dado solución a los problemas que generan los reclamos de los usuarios, como el retraso en las devoluciones de notificaciones,

devolución de los cargos de notificaciones y documentales dirigidos a los usuarios (despachos fiscales) (Ministerio Público, 2020).

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis Nula

La gestión administrativa y la calidad de servicio están relacionadas negativamente en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa

1.6.2. Hipótesis Alternativa

La gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran relacionadas positivamente o significativamente en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa – 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa.
- Indicar cuál es el nivel de la calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa.

- Establecer la correlación de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

II.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación, será correlacional.

La presente investigación tiene por finalidad entender cuál será el grado de relación que pudiese existir entre la variable independiente (gestión administrativa) y dependiente (calidad de servicio) en el contexto de investigación que se va a desarrollar, en la Oficina de Tramite Documentario del Distrito Fiscal del Santa (Hérmendez - Siamperi R. *et al.*, 2014).

II.1.2. Diseño de Investigación

La presente investigación tiene como diseño no experimental - Transversal, debido a que esta investigación se apoya en la observación de los datos obtenidos sin manipular deliberadamente la variable independiente y dependiente. Asimismo, para el presente trabajo se usarán las encuestas.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

2.2.2. Definición de las variables

Gestión Administrativa	Son los actos indispensables realizados para lograr el desarrollo operativo de los planes/metast de la institución, cumulo de actividades desarrolladas por el directivo que ejecuta sus metas, mediante la observancia de los ciclos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control.
Calidad de Servicio	Son las pautas que el estado ejercita para brindar bienes y/o servicios, las mismas que deben satisfacer las carencias de la ciudadanía, mismas que están vinculadas a las expectativas de las personas, para lo cual las entidades se deberían organizar de manera efectiva, buscando alcanzar diversos resultados con el uso eficiente de recursos.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable Independiente Gestión Administrativa	Planificación	Plan de trabajo operacional	Cuestionario 01: 01 a 14	Encuesta: Aplicado a los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario
	Organización	Especialización del personal	Cuestionario 01: 15 a 26	
		Distribución de recursos humanos Supervisión de actividades	Cuestionario 01: 27 a 43	
	Dirección	Trabajo en equipos	Cuestionario 01: 27 a 43	
	Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores	Cuestionario 01: 44 a 56	
		Capacitación del personal		
Variable	Elementos	Infraestructura	Cuestionario 02: 01 a	Encuesta: Aplicado a los

Dependiente

Tangibles

Equipos

09

usuarios de la Oficina de

Trámite Documentario

Capacidad
de
respuestaDisposición a resolver de
dudas del usuario
Capacidad para solucionar
imprevistosCuestionario 02: 10 a
19Calidad de
Servicio

Seguridad

Grado de confianza

Cuestionario 02: 20 a
29

Empatía

Atención adecuada y
personalizadaCuestionario 02: 30 a
39

Confiabilidad

Oportunidad del servicio

Cuestionario 02: 40 a
48

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para Lepkowski (2008) citado por Hernández - Siamperi *et al* (2014), se define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones), la misma que debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. Para la presente investigación, la población está conformada por un promedio de 288 personas atendidas en la Oficina de Tramite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, durante el año 2019, así como los 29 servidores que serán tomados como muestra representativa.

2.3.2. Muestra

Teniendo en cuenta la variable de calidad de servicio, se consideró a 288 usuarios de la Oficina de Tramite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, y por ser una muestra finita, el tamaño de la muestra se obtendrá mediante la fórmula:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es
- p = proporción esperada (en este caso 5
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (en su investigación uso un

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$N = \frac{288 * 1.962 * 0.05 * 0.95}{0.0522 * (287) + 1.962 * 0.05 * 0.95}$$

$$N = 58.3938771701$$

$$N = 59$$

La muestra estadísticamente representativa será de 59 usuarios, a fin de valorar la variable “calidad de servicio de la Oficina de Tramite Documentario del Distrito Fiscal del Santa”.

Asimismo, teniendo en cuenta que la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, tiene 29 servidores que serán tomados como muestra representativa.

2.3.3. Muestreo

En el presente estudio, se realizará un muestreo probabilístico aleatorio, ya que se realizará una estimación de variables en la población, las mismas que serán medidas y se desarrollarán pruebas estadísticas a las muestras, dicha muestra es probabilística, así como los miembros de la población de estudios tienen la oportunidad de ser seleccionado en forma aleatoria (Hernández - Siamperi *et al.*, 2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Métodos lógicos

Análisis: se utilizarán “este método para poder analizar detalladamente los datos e información relacionada con la investigación, tanto de la temática de las variables como de los resultados estadísticos que se obtendrán” (Bernal, 2006).

Inductivo – deductivo: Es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) (Bernal, 2006).

2.4.2. Técnica de investigación.

La técnica que se utilizara es el análisis documental.

Análisis documental o bibliográfico: Esta técnica tiene como herramienta la documentación en formato físico y visual, que pudiera haber recabado la misma que guarda relación con las variables de estudio (Hérmendez - Siamperi *et al.*, 2014).

2.4.3. Instrumentos de recolección de datos:

Presente una descripción de los instrumentos de recolección de los datos en la cual calce su investigación.

Cuestionario: Este instrumento se elaborará teniendo en cuenta un conglomerado de interrogantes, las mismas que deben mantener relación con cada variable de estudio, la cual será materia de medición (Hérmendez - Siamperi *et al.*, 2014); asimismo el instrumento fue validado por juicio de expertos.

Técnica de Instrumento 1

<u>Temática</u>	: Gestión administrativa
Objetivo	: Diagnosticar la gestión administrativa
Administración	: Grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 56 <u>items</u>
Escala de medición	: Escala de Likert

9

Técnica de Instrumento 2

<u>Temática</u>	: Calidad de servicio
Objetivo	: Nivel de calidad de servicio
Administración	: Grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 48 <u>items</u>
Escala de medición	: Escala de Likert

2.4.4. Validez: El cuestionario del estudio que se desarrollaron en base a la variable independiente (gestión administrativa) y variable dependiente (calidad de servicio), deberán ser validados mediante la técnica del juicio de expertos, para la cual deberá presentar validez interna y externa (Hernández - Siamperi *et al.*, 2014).

de contenido del instrumento de gestión administrativa

Artos	Aplicabilidad
Leiva Piedra José Luis	Aplicable
Rubio Valladares Laura Elizabeth	Aplicable
Villanueva Calderón Juan Amilcar	Aplicable

de contenido del instrumento de calidad de servicio

Artos	Aplicabilidad
Leiva Piedra José Luis	Aplicable
Rubio Valladares Laura Elizabeth	Aplicable
Villanueva Calderón Juan Amilcar	Aplicable

2.4.5. Confiabilidad: La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas) (Hérmendez - Siamperi *et al.*, 2014).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Una vez recolectado los datos estos fueron procesados:

A. Validez y confiabilidad: Se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, conforme la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:
 α = número de ítems de la escala.
 $\sum Si^2$ = sumatoria de la varianza de los ítems.
 St^2 = varianza de toda la escala.
 Si^2 = coeficiente de confiabilidad.

B. Determinar el nivel de dependencia de las variables en estudio: Se aplicó la Prueba de Chi – Cuadrado, a fin de determinar la dependencia de las variables y su efecto entre ellas.

2.6. Criterios éticos

Se utilizó como criterios éticos que se describen en los siguientes párrafos:

- Consentimiento informado

Se le informará a cada usuario que realiza trámites ante la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, acerca de los fines de la encuesta y para se usará la información y todos los que respondieron, ofrecieron su permiso.

- Confidencialidad

Se anticipará que no está incluido su nombre y los datos solo serán de uso investigativo, para este estudio en específico.

- Observación participante

Se observará detalladamente la aplicación de la encuesta ya que lo realizará el propio investigador, demostrando responsabilidad y respecto a los participantes en sus opiniones expresadas en la encuesta.

2.7. Criterios de Rigor Científico

De acuerdo a Noreña *et al.*, (2012) los criterios de rigor científico son:

a. Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

La obtención de los datos se realizaron mediante los criterios en defensa de la verdad, valorando la descripción de la gestión administrativa y calidad de servicio que tiene la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

b. Transferibilidad y aplicabilidad

La investigación se ejecutó en la misma Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, donde los participantes se apersonan a acercan a realizar sus gestiones. Se determinará un muestreo no probabilístico, donde la información obtenida será decodificado para su análisis en base a la estadística descriptiva y los datos serán presentados como parte de la investigación.

c. Consistencia para la replicabilidad.

Los resultados se obtuvieron utilizando el enfoque cuantitativo, lo que permitieron determinar que la presente investigación se realizó mediante la agrupación de la información, permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. Se empleó un cuestionario validado por evaluadores quienes certificaron su pertinencia y relevancia. Se detalló la coherencia del proceso de recogida de datos para su respectivo análisis e interpretación, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

d. Confirmabilidad y neutralidad.

Los datos obtenidos son de carácter veraz, neutrales, los que serán comparados con los antecedentes o bases teóricas que se ha considerado en el marco teórico de este estudio, teniendo como requisito que estos estudios previos tengan una antigüedad de 5 años preferentemente.

e. Relevancia.

La investigación busca mejorar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, ya que la imagen de dicho servicio es controversial y deteriorada, ante ello se busca que el estudio sea relevante para la institución, las entidades educativas y la sociedad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos.

Se presentan los datos obtenidos al aplicar los instrumentos – cuestionarios, sobre gestión administrativa a los servidores (cuestionario 01) de la oficina de trámite documentario y a los usuarios sobre calidad de servicios (cuestionario 02); dichos resultados fueron sistematizados en tablas y gráficos.

3.1.1. Cuestionario aplicado a los servidores de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.- Se practicó el cuestionario 01 (gestión administrativa) a 29 servidores de la oficina de trámite documentario.

Se señalan los resultados de la dimensión: Planeamiento

Figura 11: Documentos de gestión

Interpretación: Del personal encuestado, se evidencia que el 52% del personal está totalmente en desacuerdo que la oficina cuenta con ROF y MOF, así como el 38% del personal desconoce si la oficina cuenta con un cuadro de asignación de personal.

Figura 12: Notificación de documentos de gestión

Interpretación: Del personal encuestado, el 48% está totalmente en desacuerdo en que fue notificado con ROF y MOF, el 48% está en desacuerdo que se le asigno inventario de funciones; sin embargo, 41% esta de acuerdo en conocer las actividades que debe realizar.

Figura 13: Instrumento institucional

Interpretación: Del personal encuestado, se tiene que el 52% está TD, sobre conocer que la oficina cuenta instrumentos institucionales (Plan Operacional de la oficina), así como el 38% está indeciso sobre entender las metas en las actividades operacionales.

Figura 14: Asignación de Recursos

Interpretación: Del personal encuestado, el 41% TD, que se cuenta con recurso humano necesario para desarrollar actividades, y el 76% TD que la oficina cuenta con recursos financieros para tal finalidad.

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de la planeación.

de Frecuencia de Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj válido	
o	En desacuerdo	13	22,0	44,8
	Indeciso	15	25,4	51,7
	<u>Deacuerdo</u>	1	1,7	3,4
	Total	29	49,2	100,0
los	Sistema	30	50,8	
		59	100,0	

Se señalan los resultados de la dimensión: **Organización**

Figura 15: Organización de la oficina

Interpretación: Del personal encuestado, se encuentran deacuerdo en conocer el organigrama (34%), mantiene comunicación con sus compañeros de oficina (76%) y conocen el servicio (66%) que presta la Oficina de Trámite Documentario.

Figura 16: Procesos y distribución de recursos

Interpretación: Del personal encuestado, la mayoría del personal se encuentra deacuerdo en conocer el proceso operativo (69%) y proceso administrativo (83%) e la Oficina de Trámite Documentario. Asimismo, se encuentran en desacuerdo sobre cómo se distribuye los recursos financieros (79%) y recursos humanos (52%).

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Organización.

ancia de la dimensión de Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
o	En desacuerdo	3	5,1	10,3
	Indeciso	25	42,4	86,2
	Deacuerdo	1	1,7	3,4
	Total	29	49,2	100,0
los	Sistema	30	50,8	
		59	100,0	

- IBM SPSS Statistics View

Se señalan los resultados de la dimensión: **Dirección**

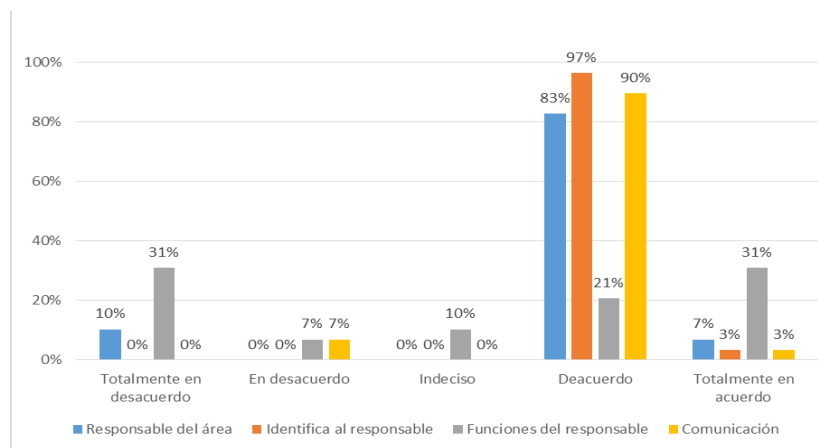


Figura 17: Órgano de dirección y el ejercicio de sus funciones

Interpretación: Del personal encuestado, se puede inferir que el personal reconoce que cuenta con órgano de dirección (83%), a quien identifica plenamente (97%) y mantiene buena comunicación (90%). Asimismo, en forma parcial se desconoce cuáles son sus funciones del responsable (31%).

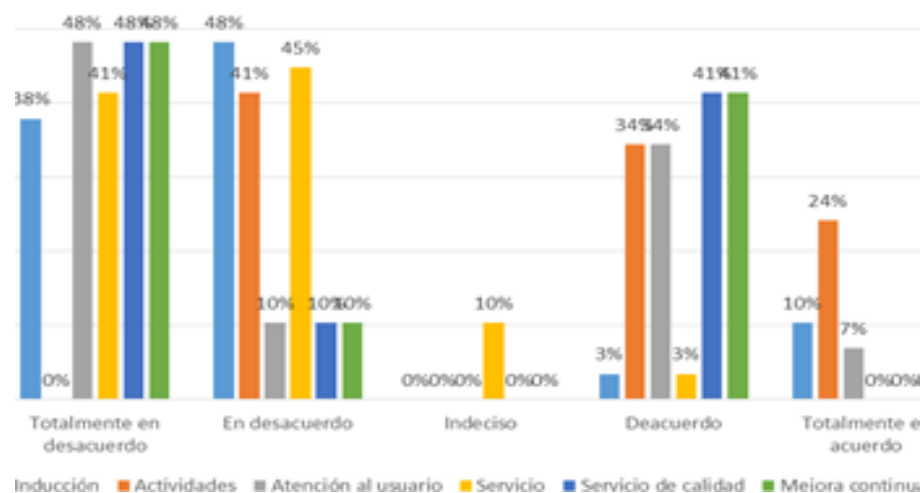


Figura 18: Capacitación del personal

Interpretación: Del personal encuestado, se puede obtener que al incorporarse a la Oficina, no recibió capacitación de inducción (38% TD y el 48% ED), así como muestran su desacuerdo de haber recibido capacitación sobre las actividades que realizan en la oficina (41%), capacitación de atención al usuario (48%), capacitación de servicio de notificaciones (41% TD y el 45% ED), capacitación de calidad de servicio (48%) y capacitación sobre mejora continua (48%).

Figura 19: Procedimiento de notificaciones

Interpretación: Del personal encuestado, se obtiene como resultado que el personal de la Oficina de Trámite Documentario conoce el procedimiento de trámite de las notificaciones y documentales, conforme lo evidencia el 52% DA.

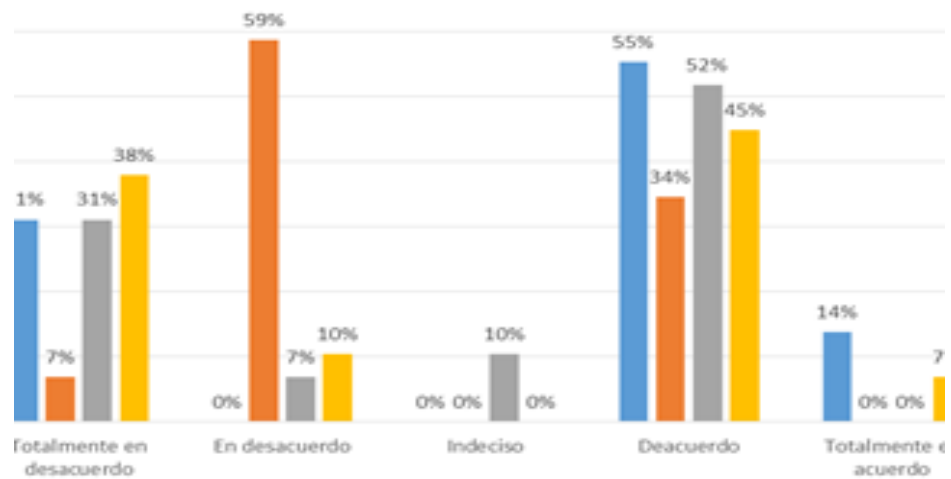


Figura 20: Trabajo en equipo

Interpretación: Del personal encuestado, se obtiene como resultado que el personal de la Oficina de Trámite Documentario realiza sus actividades de notificación realizando trabajo en equipos (55%), asimismo, el responsable de la oficina programa reuniones de trabajo (52%) a las misma que participa el 45% del personal. Sin embargo, el 59% del personal se encuentra en desacuerdo sobre encontrarse motivado para el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Dirección.

Actos de la dimensión de Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	3	5,1	10,3
Indeciso	23	39,0	79,3
De acuerdo	3	5,1	10,3
Total	29	49,2	100,0
Por Sistema	30	50,8	
	59	100,0	

IBM SPSS Statistics - Vista

Se señalan los resultados de la dimensión: **Control**

Figura 21: Actos de supervisión

Interpretación: Del personal encuestado, se obtiene que se supervisa al recurso humano asignado (41%) y las actividades (52%) que realizan para notificar las cédulas y documentales, y, los materiales asignados (69%); empero, se encuentra disconformidad en la supervisión de recursos financieros (79%), al no contar con asignación de los mismos.

Figura 22: Actos de supervisión

Interpretación: Del personal encuestado, se encuentra en desacuerdo sobre que se realicen actos de evaluación del desempeño del personal (76%) y evaluación del cumplimiento de metas (76%) de la Oficina.

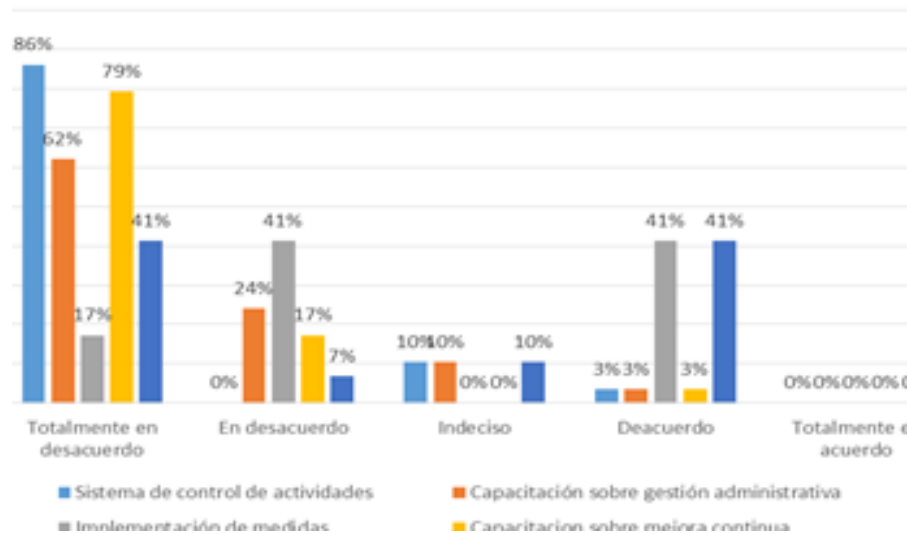


Figura 23: Implementación de medidas

Interpretación: Del personal encuestado, se obtiene que no se cuenta con un sistema de control de actividades (86%), así como, el desacuerdo sobre la implementación de sistemas o medidas para mejorar las actividades que se realiza en dicha oficina.

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Control

encia de la dimensión de Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	9	15,3	31,0
En desacuerdo	14	23,7	48,3
Indeciso	5	8,5	17,2
<u>De acuerdo</u>	1	1,7	3,4
Total	29	49,2	100,0
los Sistema	30	50,8	
	59	100,0	

3.1.2. Cuestionario 02 aplicado a los diversos usuarios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa sobre calidad de servicio, se eligen al azar los cuestionarios practicado a 59 usuarios, que conforman la muestra.

Se señalan los resultados de la dimensión: Elementos Tangibles

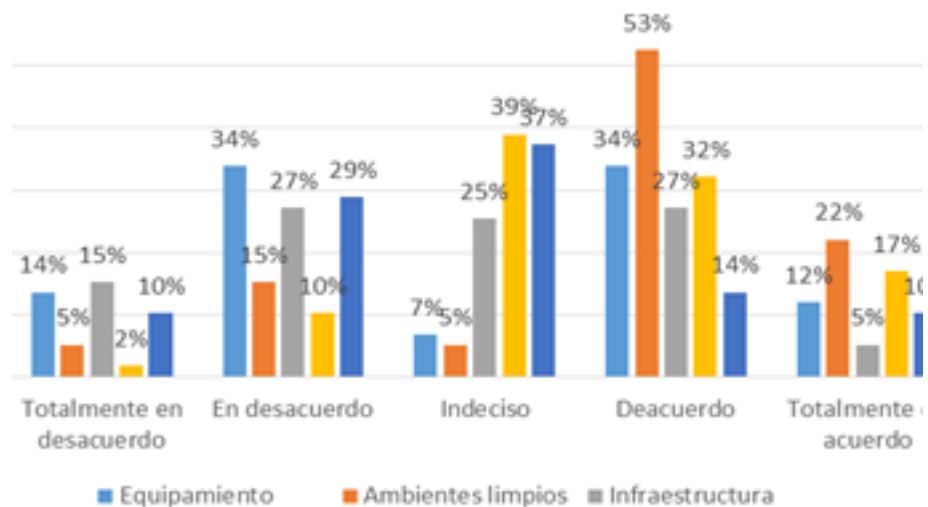


Figura 24: Equipamiento

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que se encuentran en desacuerdo sobre la oficina cuenta con equipamiento (34%) e infraestructura (27% en desacuerdo) necesaria, con ambientes limpios (53%), e indecisos sobre si se cuenta con equipos de cómputo (39%) y uso de tecnología (37%) para el desarrollo de sus actividades.

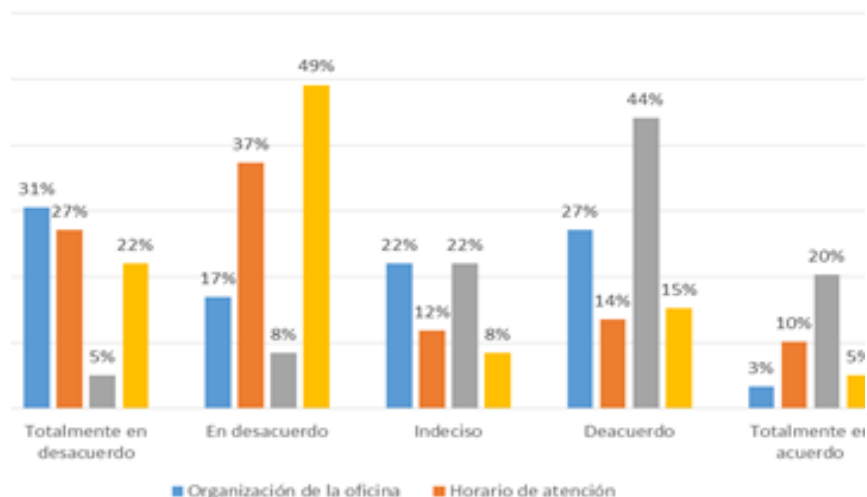


Figura 25: Organización de la oficina

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que desconocen cómo se organiza la oficina (31%), ni que actividades realizan ya que no observó folletos que contengan dicha información (49%) y están en desacuerdo sobre el horario de atención (37%), sin embargo, son atendidos por personal de buena presencia (44%).

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Elementos Tangibles

Tabla de la dimensión de Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	3,4	
En desacuerdo	9	15,3	1
Indeciso	33	55,9	5
De acuerdo	12	20,3	2
Totalmente en acuerdo	3	5,1	
Total	59	100,0	10

Se señalan los resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta

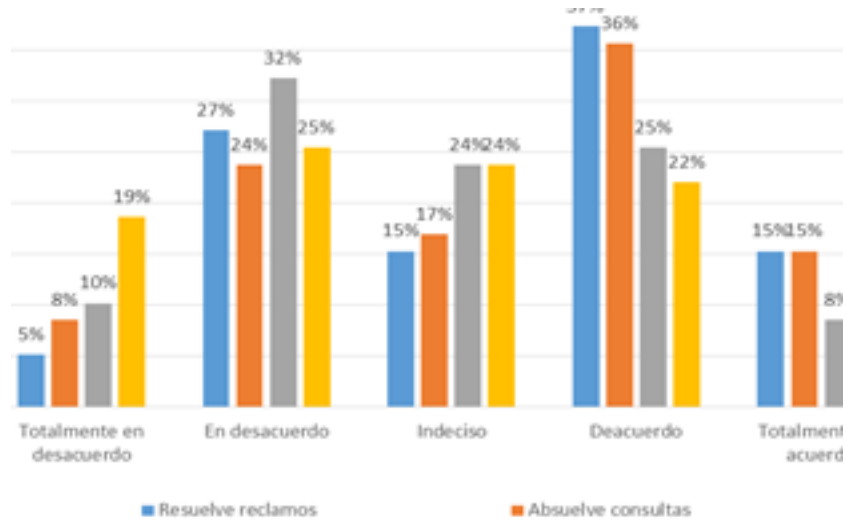


Figura 26: Atención de reclamos y consultas

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que el personal absuelve consultas (36% TA) sin usar los medios tecnológicos (32% ED), así como, resuelve reclamos (37% DA) sin poder usar medios tecnológicos (25% ED).

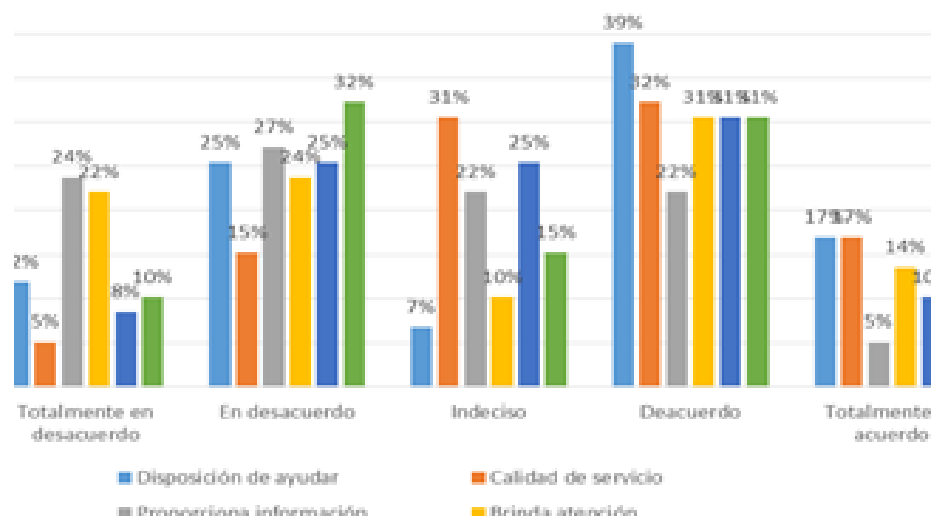


Figura 27: Calidad del servicio

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que solo el 31% percibe obtener servicio de trámite documentario de calidad, ya

que el personal se mostró parcialmente dispuesto a brindar atención (31% DA) y ayuda (39% DA), para absolver consultas (31% DA) y resolver reclamos (31% DA) en forma oportuna, además negarse a brindar información mediante medios tecnológicos (27% ED).

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Capacidad de Respuesta

encia de la dimensión de Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj válido
lo Totalmente en desacuerdo	3	5,1	5,1
En desacuerdo	19	32,2	32,2
Indeciso	16	27,1	27,1
<u>Deacuerdo</u>	14	23,7	23,7
Totalmente en acuerdo	7	11,9	11,9
Total	59	100,0	100,0

Se señalan los resultados de la dimensión: **Seguridad**

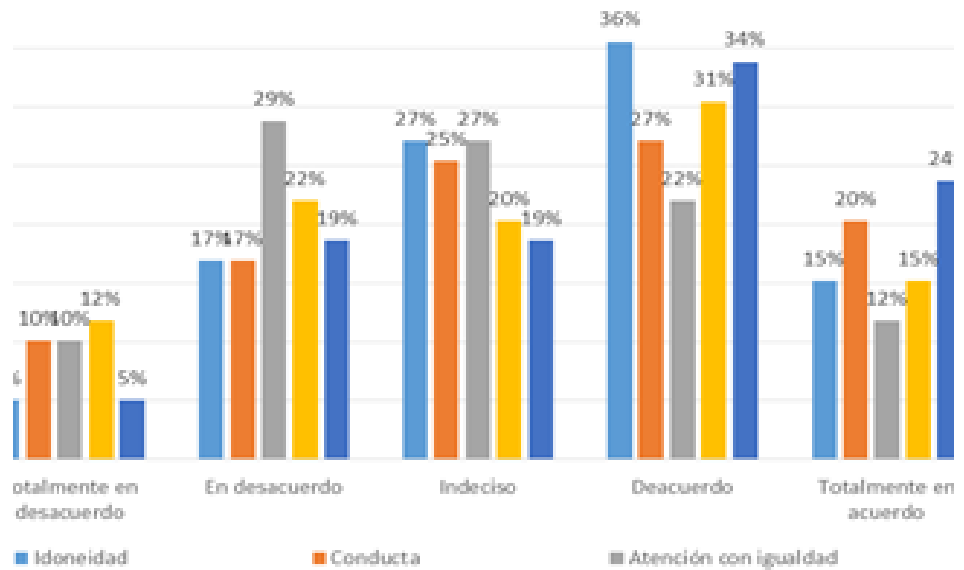


Figura 28: Confianza en la conducta del personal

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que solo el 36% considera que el personal brinda correcto servicio a los usuarios, ya que se muestran en desacuerdo sobre haber recibido atención con igualdad (29%); sin embargo, solo el 27% confianza en la conducta del personal, así como de sus conocimientos para resolver reclamos (34% DA) y absolver consultas (31% DA).

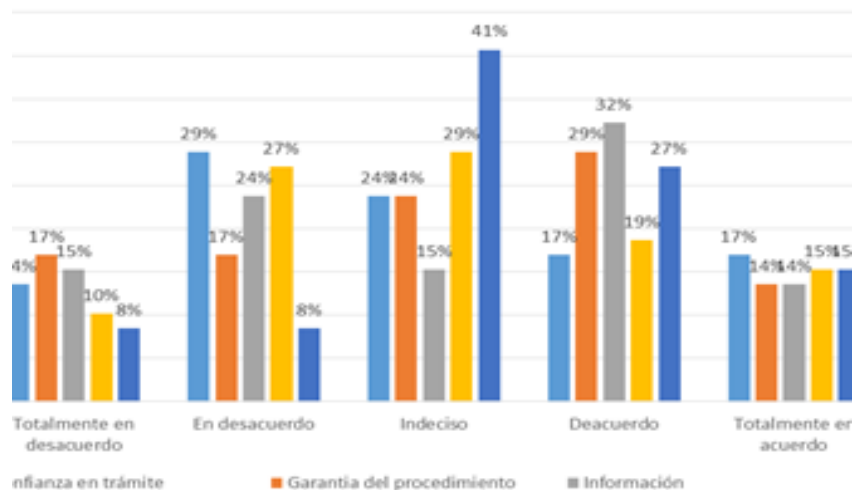


Figura 29: Procedimiento de notificación

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que el 41% de los usuarios están indecisos sobre si se cumplió el procedimiento de

notificación de las cédulas y documentales, así como que se haya ubicado correctamente las direcciones consignadas (29%), mostrándose en desacuerdo sobre su confianza en el trámite de las notificaciones (29%); aunado que solo el 32% está de acuerdo que se le brinde información.

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Seguridad

Frecuencia de la dimensión de Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	5	8,5	
En desacuerdo	6	10,2	1
Indeciso	28	47,5	4
<u>De acuerdo</u>	11	18,6	1
Totalmente en acuerdo	9	15,3	1
Total	59	100,0	10

IBM SPSS Statistics Viewer

Se señalan los resultados de la dimensión: **Empatía**

Figura 30: Atención a los usuarios

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que el 41% de los usuarios están de acuerdo que haber sido atendidos en forma individualizada y con empatía, recibiendo un trato cortés y amable (32%); logrando que el 32% se encuentre satisfecho del servicio.

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Empatía

Tabla 30: Frecuencia de la dimensión de Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	3,4	
En desacuerdo	14	23,7	
Indeciso	21	35,6	
De acuerdo	17	28,8	
Totalmente en acuerdo	5	8,5	
Total	59	100,0	100,0

Se señalan los resultados de la dimensión: **Confiabilidad**

Figura 31: Procedimiento de notificación

Interpretación: De los usuarios encuestados, se obtiene que el 32% de los usuarios están de acuerdo en conocer los plazos de notificación de cédulas y documentales, fueron atendidos en forma oportuna (31%), conoce que servicio prestan (24%); pero al no devolverse los cargos de notificación en un periodo adecuado, se concluye que no se respetan

los plazos de trámite de notificación y documentales (29% ED y el 27% TD).

Asimismo, se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de Confiabilidad

Tabla 21. Frecuencia de la dimensión de Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	4	6,8	
En desacuerdo	18	30,5	
Indeciso	20	33,9	
De acuerdo	8	13,6	
Totalmente en acuerdo	9	15,3	
Total	59	100,0	100,0

3.2. Discusión de resultados

3.2.1. Debemos iniciar la discusión de resultados, aplicando a los instrumentos (cuestionario 1 y cuestionario 2) la fórmula de la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de verificar la validez y confiabilidad de dichos instrumentos.

Se practicó una muestra piloto a usuarios de la población utilizada para el estudio en las variables de gestión administrativa (29 servidores) y calidad de servicio (59 usuarios), a fin de determinar la confiabilidad de los instrumentos.

La información obtenida fue almacenada en un archivo del programa Excel, así como se usó la fórmula antes señalada (literal A del punto 3.2. Procesamiento de datos) a fin de hallar la confiabilidad, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach; por lo que desarrollada la fórmula, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 21

Confiabilidad del Instrumento de gestión administrativa

Instrumento	Técnica	Resultados
Cuestionario 1	Alfa de Crombach	0.81

Tabla 22

Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Instrumento	Técnica	Resultados
Cuestionario 2	Alfa de Crombach	0.98

De la Tabla 19 y Tabla 20, se evidencia que al practicar la prueba de Alfa de Cronbach, otorgó alto coeficiente de confiabilidad (0.8 a 1.0) a los instrumentos aplicados: cuestionario 1 (Gestión Administrativa) y cuestionario 2 (Calidad de Servicio).

3.2.2. Asimismo, para determinar el nivel de dependencia de la variable independiente (Gestión Administrativa) y la variable dependiente (Calidad de Servicio), se empleó la prueba de Chi – cuadrado, obteniendo el siguiente resultado:

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,552 ^a	8	,478
Prueba de verosimilitud	9,289	8	,319
Linealización lineal por lineal	1,898	1	,168
Casos válidos	29		

0 casillas (93,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo

Según el análisis estadístico de Chi-cuadrado de Spearman se obtiene el valor de 7.552, gl 8 y una significancia bilateral de 0,478, indicándonos que existe una relación positiva entre la Gestión Administrativa (variable independiente) y la Calidad de Servicio (variable dependiente), en consecuencia se acepta la hipótesis

alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir la gestión administrativa y calidad de servicio se encuentran relacionadas positivamente o significativamente en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa.

3.2.3. Respecto del objetivo general.- De acuerdo a lo expuesto durante todo el informe, que señala como objetivo general de la presente investigación, que resulta necesario se determine cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa – 2019; por lo que se procede a realizar los necesarios actos de investigación científica y al aplicarse el instrumento elegido (cuestionario), se concluye la gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran relacionadas positivamente en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa. La misma que concuerda con la investigación científica realizada por Valencia & Perez (2014) sobre “Gestión administrativa y calidad de servicio de las Mypes del Distrito de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica (periodo 2011)” concluyendo que el proceso de la planificación, organización, dirección y control se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de. Huancavelica (periodo – 2011). Así mismo, concuerda con la investigación realizada por Castañeda & Vásquez (2016), en la tesis “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015” en la cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, llegando a determinar la existencia de relación positiva entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, en la investigación de Dulanto (2019) sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, se pretendió decidir la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio de dicha entidad, la metodología de esta investigación fue de tipo aplicada, diseño no

experimental y tipo transversal, resultando la influencia positiva y baja de la gestión administrativa con la calidad del servicio, asimismo, la influencia de planeación con la calidad de servicio, la influencia positiva y moderada de la organización con la calidad de servicio, asimismo, la influencia directa y baja de la dirección y control con la calidad de servicio.

3.2.4. Respecto del objetivo específico de diagnosticar la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa; se procede a recopilar información relevante para desarrollar la variable y sus dimensiones planeación, organización, dirección y control, a través del instrumento denominado cuestionario 1 de Gestión Administrativa.

Asimismo, al obtener los datos de la muestra, se procedió a la aplicación de la estadística descriptiva, observándose el siguiente resultado:

Estadísticos descriptivos de la variable Gestión Administrativa

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29	2	4	2,62	,561
PLANEACIÓN	29	2	4	2,59	,568
ORGANIZACIÓN	29	2	4	2,93	,371
DIRECCIÓN	29	2	4	3,00	,463
CONTROL	29	1	4	1,93	,799
Total (por lista)	29				

En la Tabla 22, se muestran los datos obtenidos luego de la aplicación de la estadística descriptiva, observándose que la media correspondiente a la variable de estudio es 2.62; mientras que en sus dimensiones se tiene que: a) Planeación el valor de la media es 2.59, b) Organización el valor de la media es 2.93, c) Dirección el valor de la

media es 3.00, y d) Control el valor de la media es 1.93. Dichos datos precisan que desde la percepción de los servidores encuestados la mayoría opina que están en desacuerdo con el desarrollo de la gestión administrativa de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

- a) Asimismo, debemos precisar que existe desacuerdo sobre la planificación de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.- Conforme lo evidencia la Figura 11, en la cual se puede colegir que el personal señala su desacuerdo sobre tener conocimiento que la Oficina de Trámite Documentario cuenta con documentos de gestión, como: MOF (Manual de Organización y Funciones), ROF (Reglamento de Organización y Funciones) y CAP (Cuadro de Asignación de Personal), debido a que no fueron notificados con dicho documentos de gestión conforme lo corrobora la Tabla 12; aunado a ello, que el personal desconoce la existencia de planes operacionales y metas respectivas de la oficina. Situaciones que conllevan a una informalidad de los actos de planeación de gestión administrativa, conforme se corrobora con la Tabla de Frecuencia N° 13.

Sin embargo, se debe precisar que la planeación es una función razonable que sirve para reconocer iniciativas, amenazas, limitaciones y fortalezas de los ambientes en la cual opera las instituciones/empresa; esta estrategia contiene un análisis compuesto que debe relacionar las situaciones favorables con los desafíos de las empresas, la cual se avoca en “qué hacer” y no en “cómo hacer”. Asimismo, la planeación estratégica coadyuva en los diversos planes de trabajo de la estructura organizacional, las cuales se subdividen para llegar a la ejecución de tareas y trabajos cotidianos (Chiavenato, 2001). Lo que conlleva a entender que

b) De la observación de los resultados de las encuestas aplicadas, se debe precisar que la organización de la Oficina de Trámite Documentario, no se encuentra valorada en forma favorable por el personal, debido a que la mayoría del personal desconoce la existencia de una organigrama, no es menor cierto que en forma empírica conoce cómo se organiza la oficina, conoce el servicio que se presta (Trámite Documentario), conforme lo evidencia la Figura 15; asimismo, se debe precisar que el personal conoce el procedimiento de trámite de cédulas de notificaciones y documentales y el procedimiento operativo para diligenciarlas, pero muestran su desacuerdo sobre la idónea distribución del recurso humano y asignación de recursos financieros, conforme lo evidencia la Figura 16.

Por lo que corresponde, se precise que la organización, es la acción de organizar es diseñar y adaptar el sistema organizativo formal de una organización (Castillo & Abad, 2013). Asimismo, es el procedimiento para crear y fijar la estructura, procesos, ocupaciones, compromisos, tácticas y habilidades que coadyuvan a facilitar las labores, con la finalidad de obtener el incremento de los bienes tangibles, recursos financieros, recursos tecnológicos y recursos humanos, para que se ejecuten los objetivos de la compañía (Luna. 2014). Siendo el presente caso, que se deben diseñar procedimientos, reglamentos, directivas, planes de trabajo que conlleven al desarrollo de la actividades tramite documentarios (recepción, registro, derivación, notificación, y devolución de las cédulas de notificaciones emitidas por los diversos despachos fiscales).

c) Asimismo, del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, el personal mantiene sobre la dimensión de dirección en la Oficina de Trámite Documentario, no se encuentra valorada en forma favorable por el personal, ya que si bien

reconoce la existencia del órgano de dirección (responsable de la oficina) a quien identifica y mantiene una buena comunicación desconoce cuáles son las funciones que debe desarrollar el responsable de la oficina, conforme lo evidencia la Figura 17. Sin embargo, este personal no ha sido capacitado al iniciar sus actividades laborales (capacitación de inducción), tampoco ha recibido capacitación sobre: atención al usuario, capacitación de servicio de notificaciones, calidad de servicio y mejora continua (conforme lo evidencia la Figura 18), conoce el procedimiento de trámite de las notificaciones y documentales, y si bien se programan reuniones de trabajo, no se cuenta con la concurrencia del íntegro del personal. Debiendo concluirse, que se están desarrollando los mínimos actos de conducción de actividades y acciones de orientación de la organización, que debe dinamizar las actividades las áreas y niveles de esta. (Chiavenato, 2001).

- d) Continuando con la observación de los resultados de las encuestas aplicadas, se debe precisar que el control en la Oficina de Trámite Documentario, se realizan parcialmente lo que conlleva a que el personal se encuentre en desacuerdo los actos de control realizados por el responsable de la oficina, ya que no se realicen actos de evaluación del desempeño del personal (76%), ni evaluación del cumplimiento de metas (76%) de la Oficina, no se cuenta con un sistema de control de actividades (86%), no se ha implementado sistemas o medidas para mejorar las actividades. Lo que conlleva a precisar que el control es importante, ya que es la última etapa final del proceso administrativo, ya que se encargar de medir, corregir el desempeño de la organización a nivel individual y departamental, a fin de identificar la interacción de los planes y objetivos. (Córdova, 2012).

En consecuencia se debe precisar que en la presente investigación, se pueden denotar actos de planeación, organización, dirección y control en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, estos actos han generado que el personal se encuentre en desacuerdo con los mismos o manifiesta indiferencia a su existencia, la misma que se desarrolla de manera empírica, sin seguir los lineamientos de documentos de gestión (Conforme la Tabla 25).

Tabla 25. Frecuencia de la variable Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
lo	En desacuerdo	12	20,3	41,4
	Indeciso	16	27,1	55,2
	De acuerdo	1	1,7	3,4
	Total	29	49,2	100,0
idos	Sistema	30	50,8	
l		59	100,0	

3.2.5. Respecto del objetivo específico de diagnosticar la calidad de servicio en la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa; se procede a recopilar información relevante para desarrollar la variable y sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía; a través de la aplicación del instrumento denominado cuestionario dos.

Asimismo, al obtener los datos de la muestra, se procedió a la aplicación de la estadística descriptiva, observándose el siguiente resultado:

120
 isticos descriptivos de la variable Calidad de Servicio

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviació
IDAD DE SERVICIO	59	1	5	3,07	1,015
MENTOS TANGIBLES	59	1	5	3,08	,836
ACIDAD DE PUESTA	59	1	5	3,05	1,121
URIDAD	59	1	5	3,22	1,100
PATIA	59	1	5	3,15	,997
FIABILIDAD	59	1	5	3,00	1,160
lido (por lista)	59				

re: IBM SPSS Statistics Visor

Mediante la Tabla 23, se muestran los datos obtenidos luego de la aplicación de la estadística descriptiva, observándose que la media correspondiente a la variable de estudio es 3.07; mientras que en sus dimensiones se tiene que: a) Elementos Tangibles el valor de la media es 3.08, b) Capacidad de respuesta el valor de la media es 3.05, c) Seguridad el valor de la media es 3.22, d) Empatía el valor de la media es 3.15, y e) Confiabilidad el valor de la media es 3.00. Dichos datos precisan que los usuarios encuestados la mayoría opinan que están en desacuerdo con el desarrollo de la gestión administrativa de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

- a) Asimismo, debemos precisar que existe desacuerdo sobre los Elementos Tangibles de la calidad de servicio.- Conforme lo evidencia la Figura 24 y 25, la misma evidencia que los usuarios encuestados, señalaron que se encuentran en desacuerdo que la oficina cuenta con equipamiento e infraestructura necesaria, mantienen sus ambientes limpios y atienden personas de buena presencia; e indecisos sobre si la oficina cuenta con equipos de cómputo y el uso de tecnología para el desarrollo de sus actividades. Así como, desconocen la organización, pero mantiene su inconformidad del horario de

atención. Concluyéndose que los elementos tangibles, nos necesarios para brindar calidad de servicio, ya que son las instalaciones físicas cumplen un rol fundamenta en el servicio al cliente como equipos, infraestructura, apariencia de los colaboradores y los materiales usados para el servicio.

b) En el extremo de la capacidad de respuesta, existe desacuerdo sobre la misma debido a que si bien el personal absuelve consultas y resuelve reclamos no lo hacen en forma oportuna, pero no usan los medios tecnológicos para tal fin. Aunado, que cuando los usuarios se apersonaron a las oficinas de trámite documentario para solicitar el servicio, percibió que el personal se mostró parcialmente dispuesto a brindar atención y ayuda para absolver consultas y resolver reclamos en forma oportuna, además negarse a brindar información mediante medios tecnológicos, conforme lo corrobora el contenido en la figura 26 y figura 27. Correspondiendo que se brinde a los usuarios una alta capacidad de respuesta de los servidores, al ser la muestra para colaborar con los usuarios en busca de atender y satisfacer sus necesidades con rapidez y eficiencia, por medio de la agilidad en el servicio.

c) Además, debemos precisar que existe indecisión sobre la seguridad en la calidad de servicio.- Conforme lo evidencia la figura 28 y figura 29.- Se procede a desarrollar la estadística descriptiva de frecuencia de la dimensión de seguridad, la misma que evidencia que solo el 36% considera que el personal brinda correcto servicio a los usuarios, mostrando su desacuerdo para recibir atención con igualdad; solo el 27% confianza en la conducta del personal, así como de sus conocimientos para resolver reclamos y absolver consultas. Mostrándose el 41% de los usuarios indecisos sobre el cumplimiento del procedimiento de notificación de las cédulas y

documentales, ubicado correcta de direcciones consignadas, pero se muestra desconfianza en el trámite de las notificaciones. Correspondiendo que se brinde seguridad a los usuarios, debido a consiste en conocer el servicio que se ofrece, la cortesía de los colaboradores y como son capaces de irradiar confianza para el cliente.

d) Además, debemos precisar que existe indecisión sobre la seguridad en la calidad de servicio.- Conforme lo evidencia la figura 30.- Se obtiene que el 41% de los usuarios están de acuerdo que haber sido atendidos en forma individualizada y con empatía, recibiendo un trato cortés y amable (32%); logrando que el 32% se encuentre satisfecho del servicio. Correspondiendo que se brinde atención con empatía a los usuarios, debido a que esta consiste brindar un servicio personal al cliente, se es empático al generar una conexión adecuada entre colaborador-cliente, entendiendo la comunicación de lo que se quiere transmitir al otro.

e) Finalmente debemos precisar que existe indecisión sobre la confiabilidad en la calidad de servicio.- Conforme lo evidencia la figura 31.- Se obtiene que solo el 32% de los usuarios están de acuerdo en conocer los plazos de notificación de cédulas y documentales, ya que fue atendido en forma oportuna (31%), ya que conoce que servicio prestan (24%); por lo que al no devolverse los cargos de notificación en un periodo adecuado, se concluye que no se respetan los plazos de trámite de notificación y documentales. Correspondiendo que se brinde atención confiable, ya que se debe ofrecer un servicio se debe cumplir tal y como se ha ofrecido al cliente, evitando errores, esta dimensión mide si ofreció el servicio anunciado, al ser eficiente el servicio aprovecha los materiales y tiempo y a través del cumplimiento del servicio requerido se muestra la eficacia.

En consecuencia se debe precisar que en la presente investigación, se puede denotar indecisos actos para brindar calidad de los servicios, y de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y confiabilidad en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, estos actos han generado que el personal se encuentre en desacuerdo con los mismos o manifiesta indiferencia a su existencia (Conforme la Tabla 27).

Tabla 27. Frecuencia de la variable Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Calidad de Servicio	Totalmente en desacuerdo	2	3,4	3,4
	En desacuerdo	16	27,1	27,1
	Indeciso	23	39,0	39,0
	De acuerdo	12	20,3	20,3
	Totalmente en acuerdo	6	10,2	10,2
	Total	59	100,0	100,0

fuente: IBM SPSS Statistics Visor

Concluyéndose que se determinó que en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, presta un servicio de regular calidad como nivel de la calidad de servicio.

- 3.2.6. Teniendo en cuenta que se debe cumplir con establecer la existencia de correlación entre la dimensión de gestión administrativa y la dimensión de calidad de servicio de la oficina de trámite documentario del Distrito Fiscal del Santa. Concordando con la investigación realizada por Castañeda & Vásquez (2016), en la tesis “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional

Pedro Ruiz Gallo-2015” en el extremo que señala que “Utilizando la escala de likert y el cuestionario Servqual, se establece que el estudiante de la E.P.G. de la U.N.P.R.G. se encuentran satisfechos con promedio de 2,84, siendo el 71% Tabla N° 40, donde el estudiante privilegia los elementos tangibles y fiabilidad, por ser más próximos a las expectativas (4 totalmente de acuerdo). Cumpliéndose el objetivo general determinándose la existencia de la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes; rechazándose la hipótesis nula y demostrándose la hipótesis de trabajo”.

3.3. Propuesta

PLAN PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL DISTRITO FISCAL DEL SANTA

I. Introducción

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario 1 (gestión administrativa), dirigido a servidores de la Oficina de Trámite Documentario; y el resultado de la aplicación del cuestionario 2 (calidad de servicio) a los usuarios de dicha dependencia, se propone este plan de trabajo para mejorar la gestión administrativa en los procedimientos administrativos (la planificación, organización, dirección y control), y la calidad de los servicios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

II. Fundamentación.

El presente plan, buscar utilizar elementos necesarios para lograr la mejora continua y generar se preste servicios de calidad a los usuarios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

III. Objetivos

3.1. Objetivo general

Implementar mejoras de la gestión administrativa, y mejorar la calidad de servicio a los usuarios en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa.

III.2. Objetivos específicos

- Se deberá capacitar al personal administrativo de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, sobre la implementación de documentos o planes de gestión.
- Se deberá capacitar al personal administrativo de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, en temas orientación y atención a los usuarios.
- Realizar la difusión de los servicios que brinda la Oficina de Trámite

Documentario del Distrito Fiscal del Santa, la misma que se realizara mediante el uso de medios de comunicación y redes sociales

III.3. Beneficiarios

Servidores y usuarios de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa

III.4. Actividades

Objetos	Actividades propuestas
Capacitar al personal, en la actualización, manejo y aplicación de los documentos de gestión	Compendiar los documentos de gestión de la E.P.G. en físico y CD (PDI, POI, MOF, CAI, PAP, RIT). Determinar los temas a tratar en la capacitación. Determinar los costos de los ponentes, materiales, equipos y local.
Capacitar al personal	Determinar los temas a tratar en la capacitación. Determinar los costos de los ponentes, materiales, equipos y local
Provisión los servicios que se brinda	Elaboración de afiches full color. Elaboración de trípticos full color.

III.5. Plazo de ejecución

Durante seis (06) meses.

III.6. Presupuesto

Objetivos específicos	Actividades propuestas	Medida	Costo unitario	Total
Capacitar al personal, en el manejo y actualización de los documentos de capacitación	Compendiar los documentos de gestión de la E.P.G. en físico y CD (PDI, POI, MOF, CAP, PAP, RIT)	Libro	10	20
	Determinar los temas a tratar en la capacitación	Unidad	200	200
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local	Hora	100	600
Capacitar al personal sobre temas de inicio de actividades	Determinar los temas a tratar en la capacitación	Unidad	10	50
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local	Hora	100	1000
	Determinar el número de conferencias a desarrollar-conferencistas	Hora	100	1000
Difusión en los medios	Elaboración de afiches full color	Millar	150	1500
	Elaboración de trípticos full color	Millar	800	8000
	Total			

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La variable de gestión administrativa lograr relacionarse positivamente con la variable de calidad de servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa; ya que la gestión administrativa es entiendo como el proceso que desarrolla diversas actividades (planeación, organización, dirección y control) para alcanzar los objetivos establecidos; utilizando los recursos económicos, humanos, materiales y técnicos, a través de herramientas y técnicas sistematizadas.
- Respecto de gestión administrativa, se determinar los actos de planeación, organización, dirección y control en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, estos actos han generado que el personal se encuentre en desacuerdo con los mismos o manifiesta indiferencia a su existencia, la misma que se desarrolla de manera empírica, sin seguir los lineamientos de documentos de gestión
- La percepción de los usuarios hace denotar indecisos sobre recibir un servicio de calidad, en relación a las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y confiabilidad en la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa, estos actos han generado que el personal se encuentre en desacuerdo con los mismos o manifiesta indiferencia a su existencia.

4.2. Recomendaciones

- Se sugiere que la responsable del Distrito Fiscal del Santa (Presidente la Junta de Fiscales Superiores y Administrador), continúen fortaleciendo la gestión administrativa, e implementen los respectivos documentos de gestión.
- Se sugiere al responsable de la Oficina de Trámite Documentario, gestionar diversas capacitaciones a favor del personal administrativo para lograr la mejora de sus habilidades y conocimientos, a fin de que puedan ejecutar las herramientas necesarias para lograr una gestión direccionada, así como, prestar a los usuarios una mejor calidad de servicio.
- Se recomienda a la Oficina de Administración, que las áreas deben proporcionar una prolija calidad de servicio, para favorecer el cumplimiento de los objetivos de trabajo delimitados, que beneficiaran a los usuarios a través de la eficacia y eficiencia, se evite actos de burocracia que conlleve a demorar los actos administrativos en forma innecesaria.
- Implementar estrategias para agilizar el procedimiento de notificaciones de las cédulas y documentales, así como la devolución de los respectivos cargos de notificaciones.
- Implementar el uso de medios tecnológicos, en el proceso de generar, registrar, asignar, diligencias y notificar las cédulas y documentales.

Referencias

Arriaga R. (2002). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Naciones Unidas. 188. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5582/1/S0260445_es.pdf

Álvarez A. & Chica S. (2008). Gestión de las Organizaciones Públicas. Bogotá, Colombia. Editorial Escuela Superior de Administración Pública. 235. Recuperado de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>

Bachenheimer K. (2000). Definición de Términos – Administración de Empresas. Cali, Colombia. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Javeriana. 18. Recuperado de <http://186.116.11.66/suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAF%C3%8DA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAF%C3%8DA/GLOSARIO%20ECONOM%C3%8DA%20Y%20ADMINISTRACI%C3%93N.PDF>

Barrera A. & Ysuiza M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Tesis. Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. 160. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4387/barrera_ysuiza;jsessionid=70D2870EC9CD3508B41D8D4352A9B2CE?sequence=1

Castañeda & Vásquez (2016). Gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015. Tesis. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. 166. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo A. & Abad I. (2013). Dirección de empresas. Madrid, España. Ediciones Pirámide Grupo Anaya S.A. Primera Edición.296. Recuperado de <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=3548227>

Chiavenato, I. (2001). Administración de recursos humanos. Colombia. Editorial McGrawHill. Quinta edición. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato I. (2001). Administración. Proceso administrativo. Colombia. Editorial McGrawHill. Tercera edición. 436. Recuperado de <https://libgen.lc/ads.php?md5=30cfce7a9b010301709afbb0fd46fb8a>

Córdova R. (2016). Proceso Administrativo. México. Editorial Red Tercer Milenio. Primera edición. 168. Recuperado de https://www.academia.edu/39899724/Proceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LOPEZ_Red_Tercer_Milenio

Curasi R. & Lozano S. (2020). Administración Pública TINS. Lima, Perú. Imprenta Grupo IDAT. Universidad Tecnológica del Perú. 180. Recuperado de https://www.academia.edu/8084044/Administracion_Publica_Principios

Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=0245ed2a-c268-0e2d-1f99-ac5c4921e5e3&documentId=989b8247-4de0-3a8c-95b2-506e118cf7cb>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogota, Colombia. Revista INNOVAR Journal. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Volumen 5. Número 5. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>.

Gómez G. (1994). Planificación y Organización de Empresa. Colombia México: McGraw-Hill. Octava edición. 432. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5699>

Guillermo F. (2018). Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>

Hernández - Siamperi R. *et al* (2014). Metodología de la Investigación. Colombia. México: McGraw-Hill. Sexta edición. 634. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Konntz H. & Weihrich H. (1998). Administración Una perspectiva global. México. Editorial McGrawHill. Sexta edición. 404. Recuperado de [file:///C:/Users/RD/Downloads/Harold%20Koontz,%20Heinz%20Weihrich%20Administracion%20Una%20Perspectiva%20Global%20\(2006,%20McGraw-Hill%20Companies\)%20-%20libgen.lc.pdf](file:///C:/Users/RD/Downloads/Harold%20Koontz,%20Heinz%20Weihrich%20Administracion%20Una%20Perspectiva%20Global%20(2006,%20McGraw-Hill%20Companies)%20-%20libgen.lc.pdf)

Larrañaga K. (2017). “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”. Trabajo de investigación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de

<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=3d81539f-68d2-093f-0b43-bb6ecbbecac3&documentId=e4ce1257-d820-3fb2-94cc-2b9926128924>

Luna A. (2014) Proceso Administrativo. México. Grupo editorial patria Primera edición. 262. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Malvacino G. (2001). La Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Administración Pública. Potencialidades para un cambio gerencial. Buenos Aires, Argentina. VI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública. 17. Recuperando de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MALVICINO,%20Guillermo%20-%20La%20gestion%20de%20la%20calidad.pdf>

Mendoza, A. (2017). Importancia de La Gestión Administrativa Para La Innovación de Las Medianas Empresa Comerciales En La Ciudad de Manta. Lima, Perú. Revista Científica Dominio de Las Ciencias. Volumen 3, número 2. 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (2020). Distrito Fiscal Santa. Recuperado de <https://www.mpf.n.gob.pe/santa/>.

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (2020). Ley Orgánica del Ministerio Público (D.L.052). Recuperado de https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/publicaciones/26_ley_organica_mp.pdf

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (2010). Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Archivo y Trámite Documentario. Recuperado de <https://portal.mpf.n.gob.pe/descargas/normas/r18431.pdf>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (2020). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado de https://www.mpf.n.gob.pe/observatorio/sistema_gestion_calidad/

Ocampo L. & Valencia S. (2017). “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016”. Tesis. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, Perú. 96. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TE%20SIS%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PCM (2018). Decreto Supremo N° 123-2018-pcm, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Lima, Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%3bn-de-la-Gesti%3bn-P%3bablica.pdf>

PCM (2017). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Lima, Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

PCM. 2019. Norma Técnica Para La Gestión de La Calidad de Servicios En El Sector Público. Lima. Perú. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>

- Peña M. (2018). "Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash". Tesis. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 144. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14850?locale-attribute=es>
- Poder Judicial (2010). Mapas y dependencias judiciales a nivel nacional por Distrito Judicial. Lima, Perú. 344. Recuperado de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4c6d17004cc727ca9ab1bb1ce115cb25/MAPAS_DEPENDENCIAS_AL_311210_PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4c6d17004cc727ca9ab1bb1ce115cb25
- Ruiz J. *et. al* (2016). Calidad en la Administración Pública. Caja de herramientas para gestores. Comisión Europea. Gobierno de España. Recuperado de <https://www.clubdeinnovacion.es/calidad-en-la-administracion-publica-una-caja-de-herramientas-para-gestores/>
- Soria (2012). Diccionario Municipal Peruano, Herramientas para la Gestión Municipal. Editorial INICAM. Vol. 91. Recuperado de https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf
- Tipian (2017). "Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus". Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. 150. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104>
- Vega F. (2019). "Gestión administrativa Municipal de Puente Piedra, según percepción de los trabajadores de la Gerencia de Inversiones Públicas Lima – 2018". Tesis. Universidad Cesar Vallejo. 123. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26962/Vega_PFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva (2015). "El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD". Tesis. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=37047a5b-4e2a-a0d3-6136-7052e5ce26-ab&documentId=09f22e26-1a91-3449-b38f-aef7f507d222>

ANEXOS

CUESTIONARIO 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión sobre la forma como desempeña la gestión administrativa de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal Del Santa.

El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma, indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de los siguientes enunciados. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

Por favor lea atentamente y marque (x) la alternativa que usted crea conveniente y se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión.

- Escala de Likert:**
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO		Escala de Likert			
		TD	ED	I	DA
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN		1	2	3	4
1	¿Usted conoce si se cuenta con un reglamento de organización y funciones en la institución?				
2	¿Usted conoce si la oficina cuenta con cuadro de asignación de personal?				
3	¿Se le ha notificado con el reglamento de organización y funciones?				
4	¿Usted conoce si la oficina cuenta con manual de organización y funciones?				
5	¿Se le ha informado sobre sus funciones en la institución?				
6	¿Cuenta usted con un inventario de las funciones que debe realizar?				
7	¿Conoce si la oficina cuenta con un plan operacional de trabajo?				
8	¿Conoce usted el plan operacional de la oficina?				
9	¿Conoce cuáles son las metas de la oficina?				

10	¿Conoce usted si se actualizan los documentos de gestión de la oficina?				
11	¿Se encuentran organizadas las actividades que se desarrollan en su oficina?				
12	¿Su oficina cuenta con recursos humanos para el desarrollo de sus actividades?				
13	¿Conoce usted si la oficina cuenta con recursos financieros?				
14	¿Usted conforma el cuadro de asignación de personal?				
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		TD	ED	I	DA
		1	2	3	4
1	¿Su oficina cuenta con organigrama?				
2	¿Conoce cómo se organiza su oficina?				
3	¿Conoce el proceso administrativo de su oficina?				
4	¿Conoce cuál es el servicio que brinda su oficina?				
5	¿Considera que el recurso humano está distribuido en forma adecuada?				
6	¿Logra usted comunicarse con el personal de su oficina?				
7	¿Conoce usted el proceso operativo de la oficina?				
8	¿Se distribuyen los recursos financieros, en forma adecuada?				
9	¿Su oficina cuenta con equipos de cómputo?				
10	¿Usted tiene asignado un equipo de cómputo asignado para el desarrollo de sus actividades?				
11	¿Se asigna personal conforme sus capacidades?				
12	¿La oficina cuenta con personal de habilidades especiales?				

		TD	ED	I	DA
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN		1	2	3	4
1	¿Usted recibió capacitación de inducción al llegar a la oficina?				
2	¿Usted recibe capacitación sobre las actividades que realiza?				
3	¿La oficina cuenta con órgano de dirección o responsable de área?				

4	¿Conoce usted al responsable de la oficina?				
5	¿Conoce usted cuales son las funciones del responsable de la oficina?				
6	¿Conoce el procedimiento de notificación?				
7	¿Mantiene usted comunicación con el responsable de la oficina?				
8	¿Se conforman equipos de trabajo en su oficina?				
9	¿El responsable de la oficina le indica cuales son las labores que debe realizar?				
10	¿Se siente motivado para ejercer sus actividades?				
11	¿Recibe motivación por parte de sus superiores, para el desarrollo de sus actividades?				
12	¿El responsable organiza reuniones de trabajo?				
13	¿Usted participa en todas las reuniones de trabajo de su oficina?				
14	¿Se establecen metas en las actividades que usted realiza?				
15	¿Recibe capacitación sobre atención al usuario?				
16	¿Recibe capacitación sobre el servicio que prestan en su oficina?				
17	¿Recibe capacitación sobre como brindar un servicio de calidad?				

DIMENSIÓN: CONTROL		TD	ED	I	DA
		1	2	3	4
1	¿Se supervisa el trabajo que usted realiza?				
2	¿Se evalúa su desempeño laboral?				
3	¿Se evalúa el cumplimiento de las metas establecidas?				
4	¿Se realiza mantenimiento a su equipo de cómputo?				
5	¿Conoce si existe un sistema de control de actividades?				
6	¿Se realiza el control de los recursos financieros?				
7	¿Se capacita al personal sobre temas de gestión administrativa?				
8	¿Se realiza control de los materiales asignados?				
9	¿Se han implementado medidas para mejorar las actividades que se realiza?				

10	¿Conoce usted el resultado de la evaluación que se realiza en la oficina?				
11	¿Usted recibe capacitación sobre mejora continua?				
12	¿Se realiza la supervisión del recurso humano?				
13	¿Se han implementado procedimientos para mejorar el servicio que brinda su oficina?				

CUESTIONARIO 02: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión sobre la calidad de servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal Del Santa.

El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma, indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de los siguientes enunciados. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

Por favor lea atentamente y marque (x) la alternativa que usted crea conveniente y se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión.

- Escala de Likert:**
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO		Escala de Likert			
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		TD	ED	I	DA
		1	2	3	4
1	¿La oficina cuenta con equipamiento necesario para brindar atención?				

2	¿Los ambientes se encuentran limpios y en condiciones óptimas?				
3	¿El ambiente cuenta con la infraestructura adecuada?				
4	¿Los equipos de cómputo están operativos?				
5	¿La oficina cuenta con equipos tecnológicos para agilizar el servicio de notificaciones?				
6	¿Conoce la organización de esa oficina?				
7	¿Observo en sus instalaciones que se hayan publicado folletos sobre las actividades que realizan?				
8	¿El horario de atención es adecuado?				
9	¿Es atendido por personal de buena presencia?				
		TD	ED	I	DA
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4
1	¿El personal se muestra dispuesto a ayudarle?				
2	¿El personal resuelve sus reclamos?				
3	¿El personal absuelve sus consultas?				
4	¿El personal le brinda servicio de calidad?				
5	¿Se absuelven consultas usando medios tecnológicos?				
6	¿Se resuelven problemas o reclamos, usando las TICs?				
7	¿Se proporciona información mediante medios tecnológicos?				
8	¿El personal se muestra dispuesto a brindarle atención?				
9	¿El personal resuelve sus reclamos en periodo oportuno?				
10	¿El personal absuelve sus consultas oportunamente?				

		TD	ED	I	DA
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		1	2	3	4
1	¿Le brindan un servicio correcto?				
2	¿El servicio de trámite de las notificaciones le genera confianza?				
3	¿El comportamiento del personal le genera confianza?				
4	¿El personal atiende con igualdad a los usuarios?				
5	¿El procedimiento de notificación, es brindado con garantías por parte del personal?				
6	¿El personal le brinda información sobre el estado de su notificación?				
7	¿El personal ubica las direcciones consignadas en las cédulas de notificación?				
8	¿El personal cumple el procedimiento administrativo de notificaciones?				
9	¿El personal cuenta con el conocimiento para absolver sus consultas?				
10	¿El personal cuenta con el conocimiento para resolver sus reclamos?				
DIMENSIÓN: EMPATIA		TD	ED	I	DA
		1	2	3	4
1	¿El personal brinda atención de manera amable y cortes?				
2	¿El personal le brinda atención individualizada?				
3	¿El personal muestra interés a su persona, al solicitar su servicio?				
4	¿El personal muestra empatía ante sus reclamos?				
5	¿Se brinda atención a los usuarios preferenciales?				
6	¿Se brinda atención a usuarios con habilidades especiales?				
7	¿El empleado entiende sus necesidades específicas?				
8	¿El empleado escucha sus necesidades específicas?				
9	¿El empleado se preocupa por sus intereses?				

10	¿Le brindan atención satisfactoria?				
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD		TD	ED	I	DA
		1	2	3	4
1	¿El personal brinda atención oportuna?				
2	¿Sus solicitudes fueron atendidas en tiempo adecuado?				
3	¿Sus reclamos o quejas fueron resueltos en tiempo adecuado?				
4	¿El trámite de las notificaciones, se realiza en un tiempo adecuado?				
5	¿La devolución de los cargos de notificación, se realizan en un periodo adecuado?				
6	¿Es atendido en forma rápida al llegar a solicitar el servicio de notificaciones?				
7	¿Conoce el servicio que brinda esa oficina?				
8	¿Se conoce los plazos del trámite de las notificaciones y documentales?				
9	¿Se respetan los plazos del trámite de las documentaciones?				



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL
DISTRITO FISCAL DE SANTA

Chimbote, 16 de Septiembre del 2022
CARTA N° 000077-2022-MP-FN-PJFSSANTA



Firma
Digital

Firmado digitalmente por CARRASCO
CHAPONAN Aura Violeta FAU
20131370301 soft
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df Sa
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2022 18:17:21 -05:00

Señorita:
DEYSI FIORELLA RUBIO VALLADARES
drubiodj@mpfn.gobpe

Referencia : Escritos (05MAR2022 y 16JUN2022)

Expediente : MUPDFS20220002133

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y, en atención a los documentos de la referencia, mediante los cuales solicita autorización del uso de la información recogida a través de las encuestas aplicadas al personal y usuario de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa; al respecto, **INFORMARLE** que esta Presidencia autoriza el uso de la referida información, con fines académicos, en la elaboración de la tesis titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa - 2019", en mérito a la Resolución N° 001699-2020-MP-FN-PJFSSANTA, en mérito a la solicitud presentada por usted el 28 de octubre del 2020, que concede en parte el pedido de acceso a la información pública; debiéndosele entregar el acta de autorización respectiva; lo que se le informa para su conocimiento y fines pertinentes.

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

Atentamente,

AURA VIOLETA CARRASCO CHAPOÑAN
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE SANTA

ACC/tvt

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE SANTA
(511) 625-5555 **EXPEDIENTE : MUPDFS20220002133**
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú **CODUN : 5ZPRT**
www.fiscalia.gob.pe **R. 8136**
ACC/tvt

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público FISCALÍA de la Nación, aplicando lo dispuesto por el A.N. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tenencia Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.
333379C4825316D300759E959C454407F87019018C20019104457963CFAS0696BAE5A27A36F86430FA984CF82293467AAE31719378229F8EBE8E50640492C1

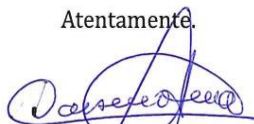
ACTA AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chimbote, 15 de setiembre del 2022

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa –2019”.

Por el presente, AUTORIZO a la alumna DEYSI FIORELLA RUBIO VALLADARES, identificado con DNI N°43640223, estudiante de la Escuela Profesional de Administración Pública, y, autora del trabajo de investigación denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina de Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa – 2019”; al uso de la información conformada por la aplicación de los instrumentos – encuestas (Cuestionario 01: Gestión Administrativa y Cuestionario 02: Calidad de Servicio), para efectos exclusivamente académicos en la elaboración de tesis de “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Oficina De Trámite Documentario del Distrito Fiscal del Santa –2019”, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



DRA. AURA CARRASCO CHAPOÑAN
FISCAL SUPERIOR TITULAR PRESIDENTA DE
JUNTA DE FISCALES SUPERIORES
DISTRITO FISCAL DEL SANTA