



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS

Gestión del despacho fiscal y la calidad de servicio en el distrito
fiscal de Lima Noroeste – distrito de Ventanilla, 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

PRESENTADO POR

Br. Chávez Angulo, Jorge Edward

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO

PROFESIONAL DE ABOGADO

ASESOR

Dr. Paitan Cahua, Antonio Wilmer

<https://orcid.org/0000-0003-4116-9024>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACION



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 23 de diciembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **CHÁVEZ ANGULO JORGE EDWARD** de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y **Administración**, del programa Académico de DERECHO, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

"GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE - DISTRITO DE VENTANILLA, 2024"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Antonio Wilmer Paitan Cahua
CODIGO ORCID: 0000-0003-4116-9024
DNI: 21452959

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

J.R.P.N.

"NO REDACTADO EN ESTA NOTARÍA"

CERTIFICO que el Notario no asume responsabilidad del contenido de este documento

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Jorge Edward Chávez Angulo**, identificado(a) con DNI N° **44786288**, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Derecho, de la Facultad de Ingeniería Ciencias y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**Gestión del despacho fiscal y la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024**", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

12 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 26 de diciembre de 2025

Chávez Angulo Jorge Edward
DNI N° 44786288



*Las firmas y huellas dactilares corresponden a los responsables(a) de la investigación.

CERTIFICACION AL REVERSO →

Jorge Edward Chavez Angulo
Jose Edward Chavez Angulo
DNI: 44786299

CERTIFICO: Que la(s) Firma(s) y huella(s) digital(es) que antecede(n) corresponden(s) a Jorge Edward Chavez Angulo
DNI: 44786299

DEJO CONSTANCIA QUE SE HA REALIZADO LA CONSULTA EN RENEC MEDIANTE EL SERVICIO DE AUTENTICACION E IDENTIFICACION BIOMETRICA A El documento

Cuya firma, conozco y Legaliza.
Chincha, 26 Q1 C 2025 del 20

JUAN RAMON PARDO NEYRA
NOTARIO ABOGADO
CHINCHA



0121530111

BE Chavez A.

SERVICIO DE AUTENTICACION E IDENTIFICACION BIOMETRICA



INFORMACION PERSONAL
DNI: 44786299
Primer Apellido: CHAVEZ
Segundo Apellido: ANGLIO
Nombre: JORGE EDUARDO

CORRESPONDE
Al menos una impresión dactilar capturada (primera impresión dactilar) corresponde al DNI consultado.



Jorge Edward Chavez Angulo
CHAVEZ ANGLIO, JORGE EDUARDO
DNI 44786299

INFORMACION DE CONSULTA DACTILAR
Operador: 27089188 - Renec
Módulo: Fianza Chusacoma
Fecha de Transacción: 26-12-2025
12:09:58
Entidad: 0018472510 - PARDO NEYRA, JUAN RAMON

VERIFICACION DE CONSULTA
Para verificar la informacion en linea en:
<http://www.serviciobiotecnologico.renec.gob.pe/verificacion/informacion>
Numero de Consulta: 0121530111



Dedicatoria

Esta investigación la dedico a todas las personas quienes han estado conmigo en los momentos más difíciles que he pasado, a mi linda familia, y en especial a mi hija Danna por estar conmigo en todo momento y por demostrarme que el amor verdadero existe.

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante en esta lucha constante de crecimiento profesional.

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, sede Ventanilla en el año 2024. El estudio se enmarca dentro de un tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 28 trabajadores, empleándose un muestreo completo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Técnica del análisis en programas estadísticos para la sistematización de la información obtenida a través de los cuestionarios e interpretación de datos, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, todo ello con el propósito de obtener los juicios y percepciones de los participantes respecto a las variables analizadas. Los resultados cuantitativos evidencian una relación directa, positiva y significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste - Ventanilla ($r = 0.754$; $p < 0.01$). Todas las dimensiones evaluadas mantienen correlaciones superiores a 0.68, confirmando la influencia positiva de la gestión en la calidad del servicio percibido.

Palabras clave: gestión del despacho fiscal, calidad del servicio, usuarios y satisfacción al cliente.

Abstract

The overall objective of this research was to determine the relationship between the management of the prosecutor's office and the quality of service at the Public Prosecutor's Office of the Lima Northwest District Attorney's Office, Ventanilla branch. The study is framed within an applied research type, at a correlational level, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The study population consisted of 28 workers, selected using a complete sampling method. Data collection was carried out using a survey, administered via a structured questionnaire with a Likert scale. Statistical software was used to systematize the information obtained through the questionnaires and interpret the data, employing Cronbach's alpha coefficient. All of this was done to obtain the participants' judgments and perceptions regarding the analyzed variables. The quantitative results demonstrate a direct, positive, and significant relationship between the management of the prosecutor's office and the quality of service in the Northwest Lima - Ventanilla Prosecutor's Office ($r = 0.754$; $p < 0.01$). All dimensions evaluated maintain correlations greater than 0.68, confirming the positive influence of management on the perceived quality of service.

Keywords: tax office management, service quality, users, customer satisfaction.

INDICE

Constancia de Aprobación de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaración de autenticad de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract	VIII
INDICE.....	1
INDICE DE TABLAS ACADÉMICAS.....	3
INDICE DE FIGURA	4
I. INTRODUCCIÓN	6
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2.2. Pregunta de Investigación General	8
2.4. Objetivo general y específicos	9
2.5. Objetivos específicos	9
2.6. Justificación e importancia.....	9
2.6.1. Justificación Teórica	9
2.6.2. Justificación Práctica	10
2.6.3. La importancia	11
2.7. Alcances y Limitaciones	11
III. MARCO TEÓRICO	14
3.1. Antecedentes	14
3.2. Bases Teóricas	22
3.3. Base Legal.....	25
3.4. MARCO CONCEPTUAL	27
IV. METODOLÓGICA	29
4.1.1. Tipo y nivel de Investigación	29
4.1.2. Nivel de Investigación	29
4.1.3. Enfoque de la investigación.....	29

4.2. Diseño de Investigación	30
4.3. Hipótesis general y específicas	30
4.3.1. Hipótesis Específicas	31
4.4. Identificación de las variables	31
4.6. Población – Muestra	34
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	35
4.7.1. Instrumentos de recolección de información	36
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento Interpretación de datos	36
V. RESULTADOS	37
5.1. Presentación de Resultados	37
5.2. Interpretación de Resultados	43
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	47
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
7.1. Comparación de resultados	50
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
Anexo 01: Matriz de consistencia	67
Anexos 2: Instrumentos De recolección de datos	68
Encuesta 01: GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL	69
Encuesta 02: CALIDAD DEL SERVICIO	71
Anexo 4: Base de datos	77
Anexo 5: Informé de Turnitin al 28% de similitud	78
Anexo 6: Evidencia fotografías	84

INDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según variables sociodemográficas	37
Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión del Despacho Fiscal.....	38
Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad del Servicio.....	39
Tabla 4. Nivel de Confiabilidad de las escalas (alfa de Cronbach).....	39
Tabla 5. Prueba de normalidad (Prueba de Kolmogórov-Smirnov).....	39
Tabla 6. Correlación de Pearson entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad del Servicio.....	40
Tabla 7. Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio	40
Tabla 8. Correlación entre Organización y Calidad del Servicio.....	41
Tabla 9. Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio.....	41
Tabla 10. Correlación entre Control y Evaluación y Calidad del Servicio...	42

INDICE DE GRAFICO

Gráfico 1. Nivel de distribución de muestras según variable sociodemográficas.....	37
Gráfico 2. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión del Despacho Fiscal.....	38
Gráfico 3. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad del Servicio....	39
Gráfico 4. Correlación de Pearson entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad del Servicio.....	40
Gráfico 5. Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio.....	40
Gráfico 6. Correlación entre Organización y Calidad del Servicio.....	41
Gráfico 7. Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio.....	41
Gráfico 8. Correlación Evaluación y Calidad del Servicio.....	41

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Población de estudio	34
Figura 2: Muestreo de estudio	35

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio, titulado Gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Ventanilla, 2024, destaca que la gestión del despacho fiscal es un eje esencial para el funcionamiento eficiente del Ministerio Público, pues de ella dependen la celeridad, transparencia y eficacia en la administración de justicia. En un contexto de creciente demanda ciudadana por servicios públicos de calidad, una adecuada organización, planificación y control del despacho fiscal resulta determinante para mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio.

En el Distrito Fiscal de Ventanilla, al Noroeste de Lima, es evidente la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y operativos en las oficinas fiscales para garantizar una atención más eficiente, oportuna y orientada al ciudadano. Asimismo, debilidades administrativas como la sobrecarga procesal, los retrasos en la tramitación de los casos y la limitada comunicación interna afectan la calidad del servicio, generando retrasos que afectan la confianza institucional y el acceso efectivo a los tribunales. En este sentido, este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión de la gestión fiscal y la calidad del servicio en el Distrito Fiscal Noroeste de Lima - Distrito de Ventanilla en el año 2024. Tiene como objetivo proporcionar evidencia para comprender cómo las prácticas de gestión afectan la efectividad del servicio, identificando áreas de mejora que ayuden a optimizar el desempeño de los fiscales y el personal administrativo. La investigación reviste especial importancia, porque los resultados obtenidos permitirán plantear lineamientos encaminados al fortalecimiento institucional del Ministerio Público, promoviendo una gestión moderna, transparente y orientada al ciudadano, de acuerdo con los principios de eficiencia, celeridad y servicio público que regulan la función fiscal.

El autor

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

En Perú, uno de los principales desafíos para el Ministerio Público es hacer frente a la importante carga de trabajo en los despachos fiscales, lo que genera demoras en el procesamiento de casos, atrasos y demoras en las investigaciones, a esto se suman debilidades estructurales como personal insuficientemente capacitado, infraestructura limitada, lentitud en la adopción de tecnología y errores en los procesos internos de litigio. Estas deficiencias afectan no sólo a los usuarios del sistema, sino que también socavan la imagen institucional del Ministerio de Estado ante los ciudadanos. La falta de una adecuada planificación organizacional y capacidad de atención ha generado insatisfacción pública, pérdida de fe en la función fiscal e insatisfacción con el acceso oportuno a la justicia. A pesar de las iniciativas de modernización, sigue existiendo una brecha significativa entre la creciente demanda de servicios tributarios y la capacidad operativa del sistema. (Ministerio Público, 2024).

En la zona de Lima Noroeste, en la parte de Ventanilla, el manejo de la oficina fiscal tiene problemas, estos son parecidos a los del país, pero hay cosas propias que empeoran el estado actual. El trabajo crece mucho, hay más quejas y más casos criminales, esto sobrepasa lo que pueden hacer los fiscales y el personal de apoyo, el lugar físico no siempre es bueno para tanto trabajo, también faltan máquinas y tecnología, esto impide dar un servicio rápido y bueno. Es por ello que, causa tardanzas al fijar audiencias, las carpetas se juntan y las respuestas a la gente se retrasan. Asimismo, afecta como se da el servicio, también cambia la forma en que la gente ve al Ministerio Público. Aunque se intenta mejorar y entrenar al personal, todavía hay una gran falta. Esto pasa entre lo que se necesita y lo que se da en esa sede y los recursos disponibles, afectando el acceso oportuno a la justicia y la eficiencia institucional (Burgos Alfaro, 2022).

En el ámbito internacional, diversos sistemas de justicia enfrentan retos similares relacionados con la gestión de despachos fiscales y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Países como México, Colombia y Argentina han evidenciado que la sobrecarga procesal, la limitada modernización tecnológica y la insuficiente capacitación del personal afectan directamente la eficiencia y la percepción de justicia por parte de la sociedad (Ríos Leiva, 2012).

2.2. Pregunta de Investigación General

P.G. ¿De qué manera la gestión del despacho fiscal influye en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas

P.E.1: ¿En qué medida la **planificación** de actividades y metas en el despacho fiscal incide en la calidad del servicio prestado a los usuarios en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

P.E.2: ¿Cómo influye la **organización** de funciones y recursos en el despacho fiscal en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

P.E.3: ¿De qué forma el **liderazgo** y la comunicación ejercida en la dirección del despacho fiscal impactan en la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

P.E.4: ¿Cómo incide el **control y la supervisión** del despacho fiscal en la eficiencia y fiabilidad del servicio brindado en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

2.4. Objetivo general y específicos

Objetivo general

O.G.1: Determinar la influencia de la gestión del despacho fiscal en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Analizar cómo la **planificación** de actividades y metas del despacho fiscal incide en la calidad del servicio prestado a los usuarios en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

O.E.2: Evaluar de qué manera la **organización** de funciones y recursos en el despacho fiscal influye en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

O.E.3: Examinar cómo el **liderazgo** y la comunicación ejercida en la dirección del despacho fiscal impactan en la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

O.E.4: Establecer cómo el **control** y la supervisión del despacho fiscal inciden en la eficiencia y fiabilidad del servicio brindado en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación Teórica

El estudio mira la unión entre cómo se manejan los impuestos y como es el servicio de la gente, se pone mucha atención en la zona de Ventanilla. Asimismo, se piensa que el Ministerio Público tiene un deber

mayor, no debe solo buscar culpables de faltas. Debe seguir ideas claras, estas son ser útil, hacer bien el trabajo y cuidar los derechos básicos. La meta del estudio es mostrar algo, una forma de trabajar que sirva bien puede hacer que la gente vea mejor la justicia. Esto, por su parte, da más fe y da fuerza como quien cuida las leyes. Según la definición de justificación teórica de Álvarez (2020), La explicación da luz sobre los vacíos de saber que el estudio quiere tocar. De igual modo, debe probar que la base teórica es vital. Esto prueba el valor del estado actual de las cosas. La justificación da un entendimiento claro. Ella muestra qué falta por saber en el tema. También, es necesario exponer el punto. Hay que mostrar por qué el marco teórico es clave. Esto sirve para destacar la relevancia del momento presente (p. 2).

2.6.2. Justificación Práctica

El estudio trata los problemas que tiene la Fiscalía de Lima Noroeste. Estos problemas son muchas causas legales, también hay tardanza al contestar las quejas, se ve falta de eficiencia, la atención a gente débil es pobre, la meta es mostrar hechos reales sobre fallas en la gestión, esto afecta qué tan bien se da el servicio. Esto necesita acción a tiempo, se requieren buenos resultados de los pasos seguidos. El trabajo ayuda a ver puntos buenos para mejorar. Esto permite pensar bien las metas. Ayuda a planear modos para mejorar el manejo y también busca la alegría de la gente.

Entonces, Grandéz (2022) El manejo bueno del área de del despacho fiscal ayuda al servicio. Esto da una atención más veloz. Es más clara, fácil de usar y con un trato más humano. Ello ayuda a hacer más fuerte la ley, esto se logra con una mejor pelea contra no castigar el delito (p. 84).

2.6.3. La importancia

La gestión ineficiente del despacho fiscal afecta la calidad del servicio al ciudadano debido a la sobrecarga de trámites, incumplimiento de pago y descontento del usuario. Es importante en el ámbito social e institucional. La investigación busca mejorar la atención en el sistema de justicia penal a través de una gestión adecuada desde una perspectiva institucional. Es crucial identificar deficiencias en la gestión y procesos ineficientes del Ministerio Público para lograr objetivos. La investigación puede promover una cultura de calidad para los ciudadanos y mejorar la organización. La administración fiscal afecta a los derechos de las víctimas y denunciantes, la confianza ciudadana y la percepción de la eficacia del sistema penal, según la investigación en análisis social. Favorecer el robustecimiento de la justicia, el acceso a derechos y la lucha contra la impunidad en la administración pública del sector judicial para contribuir al progreso académico.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances

La investigación titulada: **Gestión del despacho fiscal y la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024**, presenta diversos alcances que delimitan su contribución académica, institucional y social:

- **Ámbito geográfico:** Se limita a la zona noroeste de Lima. Esto incluye el área de la ventana. De esta manera, se puede estudiar bien la situación de la pieza en particular. No cubre todo el Ministerio de Estado. Sin embargo, esta área es clave. Es importante para muchas personas que viven allí. También porque se ocupa de la

gran cantidad de casos, lo cual lo convierte en un caso representativo de la problemática nacional.

- **Ámbito temático:** El trabajo se centra en dos ejes centrales:
 - **Gestión del despacho fiscal,** significa planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar.
 - **Calidad del servicio,** analizada en base a aspectos como eficiencia, confiabilidad, empatía y disponibilidad.
- **Unidades de análisis:** fiscales, personal administrativo y usuarios de incentivos tributarios son tratados como sujetos de estudio, brindando una perspectiva amplia que integra la visión institucional con las experiencias ciudadanas.
- **Contribución académica:** El estudio contribuye al campo del derecho y las ciencias administrativas al conectar los conceptos de gestión pública con el derecho penal, área pocas veces analizada desde un enfoque de calidad de servicio.
- **Aporte práctico:** El objetivo es generar recomendaciones aplicables para mejorar la organización de la oficina tributaria y optimizar el servicio a los ciudadanos, fortaleciendo la legitimidad de la Secretaría de Estado en Ventanilla.
- **Relevancia social:** El propósito de la encuesta es incidir en las percepciones de los ciudadanos sobre el sistema legal proporcionando propuestas que ayuden a fortalecer la confianza pública en el servicio tributario como garante de la legalidad y la justicia.

2.7.2. Limitaciones

El desarrollo de la investigación también genera limitaciones que es necesario reconocer:

- **Delimitación geográfica:** El estudio se restringe únicamente al Distrito Fiscal de Lima Noroeste – distrito de Ventanilla, lo cual

significa que los resultados no necesariamente pueden extrapolarse a otros distritos fiscales que presentan dinámicas, contextos y realidades distintas.

- **Acceso a la información:** Dado el carácter reservado de ciertos procesos fiscales, no toda la información estadística o interna está disponible de manera libre, lo que puede restringir la amplitud de los hallazgos.
- **Participación del personal y usuarios:** La investigación depende de la colaboración voluntaria de fiscales, personal administrativo y usuarios, lo que podría generar sesgos en las respuestas por falta de sinceridad, temor institucional o desconocimiento de ciertos procedimientos.
- **Generalización de los resultados:** Los hallazgos tienen validez para el contexto estudiado, pero no pueden generalizarse automáticamente a la totalidad del Ministerio Público ni a otras realidades fiscales del país.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Detotto, et al., (2022). *La consolidación de las fiscalías y la eficiencia de los servicios de justicia penal en los Estados Unidos*, se refiere al artículo de Revista de Derecho y Tribunales. El propósito es Analizar el impacto de la consolidación de agencias locales que brindan servicios públicos, especialmente las fiscalías de condado, en la eficiencia y productividad del sistema de persecución penal. El estudio se centra en un enfoque **cuantitativo**, de carácter Explicativa – Correlacional, con un diseño No experimental – transversal (utiliza datos secundarios y comparativos entre jurisdicciones con distintos modelos organizativos), con una población de Fiscalías locales de diversos estados de EE. UU., clasificadas entre aquellas autónomas por condado y las consolidadas en distritos judiciales. Se utilizaron dos metodologías: econométrico y estadístico comparativo. Los resultados evidencian un rendimiento creciente a escala, es decir, mayor productividad con el mismo o menor uso de recursos. Según las **conclusiones**, La consolidación institucional de las fiscalías puede mejorar la gestión del despacho fiscal, incrementando la eficiencia organizacional y el aprovechamiento de recursos, sin comprometer la calidad de la justicia penal.

Asimismo, Min et al., (2022). A partir de la investigación *Una versión mejorada de AdaBoost para la estimación de la carga de trabajo de casos fiscales mediante la agrupación de casos* publicada por la Revista Internacional de Sistemas de Inteligencia Computacional. Desarrollando un método de estimación de la carga de trabajo judicial mediante la integración de técnicas de inteligencia artificial (IA), específicamente un algoritmo de dicho aplicativo mejorado, con el fin de optimizar la asignación de casos dentro del Ministerio de Justicia chino. Se empleó un enfoque **cuantitativo**, de carácter aplicada – experimental de tipo aplicada con diseño No experimental

– tecnológico, con análisis de datos reales y simulaciones computacionales. Los integrantes de la población son casos judiciales registrados en el sistema de asignación del Ministerio de Justicia de China. Los resultados demuestran que la inteligencia artificial puede convertirse en una herramienta de apoyo a la gestión fiscal en sistemas judiciales modernos. Se **concluye** que, el uso de métodos de inteligencia artificial, como AdaBoost, constituye una innovación significativa para fortalecer la gestión del despacho fiscal al permitir una asignación racional de casos y una administración más eficiente de los recursos humanos y procesales.

Es de este modo que, Novillo (2023). Pertenece a la investigación llamada ***Sobrecarga del sistema procesal penal por falta de aplicación del principio de objetividad fiscal***, respectiva a la Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica. El objetivo de la investigación es explorar cómo la inaplicación de los procesos implica dentro una idea fiscal puede resultar un problema al resolver casos del sistema procesal penal. La metodología adoptada es **cuantitativa** y documental de diseño no experimental, con nivel teórico y analítico; se selecciona una población de carácter conceptual a través de una investigación documental y doctrinaria. Aunque el resultado aspira, entre otros aspectos, a optimizar la gestión de los casos gestionados por la Fiscalía en el acatamiento de la ley, la ausencia de una gestión que la legislación considera adecuada puede encaminar en ralentizaciones en el entorno laboral. Las **conclusiones** derivadas de la investigación sugieren que la falta de aplicación del principio de objetividad infringe no solo los derechos de defensa, sino que conduce a un sistema penal excesivamente argumentado, sobrecargado e imprescindible.

Por último, se consideró el trabajo de Salguero (2024). Acerca del título ***Análisis, perspectivas y comparativa del derecho penal y los procedimientos aplicados en la justicia internacional***, relativo a la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. La finalidad principal radica en examinar el impacto de las tecnologías digitales y analíticas en la

ejecución fiscal en Ecuador. Enfoque **cuantitativo** de carácter descriptivo de tipo básico o pura, y nivel no experimental - transversal. La población comprende profesionales del campo contable y docentes universitarios. Se ha implementado una encuesta estructurada utilizando una escala de Likert. Como uno de los principales resultados, la digitalización ha facilitado la optimización de los procedimientos e incrementando la eficiencia en la recaudación fiscal; asimismo proporcionando una mayor transparencia a través de la utilización de Big Data. El estudio concluye que, a pesar de que la digitalización fiscal proporciona ventajas palpables (eficiencia y mayor transparencia), es imperativo robustecer los sistemas de seguridad informática y de formación a los actores pertinentes para prevenir potenciales riesgos.

Finalmente, se tomó en cuenta el estudio de Quezada et al., (2025). Sobre la investigación titulada ***La tecnología y su papel en el cumplimiento Fiscal***, relativo a la Revista LATAM Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. El objetivo general es analizar el efecto de las informaciones digitales en el cumplimiento fiscal en el país de México; asimismo, la metodología combina un enfoque cualitativo y **cuantitativa**, tipo aplicada, diseño no experimental - transversal. La muestra está compuesta por contadores, profesores universitarios y estudiantes. Se utilizó un cuestionario estructurado tipo Likert. Entre los principales hallazgos se encuentra que la digitalización ha transformado los procesos tributarios, haciéndolos más eficientes en términos de recaudación y más transparentes gracias al uso de Big Data. **Concluyendo**, la digitalización tributaria trae consigo beneficios evidentes (eficiencia, transparencia), es necesario fortalecer la seguridad informática y capacitar a los actores involucrados para prevenir riesgos.

Antecedentes Nacionales

Montenegro (2021). En esta línea de investigación presentada para su titulación relacionada ***La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora***. El propósito es definir directrices para la mejora institucional. La metodología adoptada será un

enfoque **cuantitativo** de carácter descriptivo-correlacional, con niveles descriptivos. La muestra consistió en 351 pobladores y se estructuró mediante una encuesta convencional utilizando la escala Likert. Los hallazgos señalaron que la seguridad recibió una valoración positiva. En cuanto al grado de satisfacción, únicamente el 42,06 % de los usuarios expresó satisfacción. Se corroboró una correlación positiva y significativa entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del individuo encuestado en relación con la misma ($r = 0.752$; $p < .001$), lo que **concluye** que la calidad del servicio en la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque presenta problemas significativos vinculados al trato al usuario, la administración interna y los limitados recursos tecnológicos.

Por lo que respecta a Fernández (2022). En lo que respecta a la investigación presentada para Titulado ***Gestión del despacho fiscal y carga procesal en el Ministerio Público de Tarapoto, en el año 2021***. Unificar una evaluación técnica del rendimiento administrativo (administración del departamento u oficina fiscal) con un examen de la presión en relación con el proceso (carga procesal). Se adoptó un método de investigación **cuantitativo**, tipo básico, con un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo, al que se asignó una población de 52 colaboradores. La metodología empleada fue la encuesta estructurada mediante la utilización de cuestionarios. Los resultados indicaron que el 50% de la población encuestada, específicamente la administración del despacho fiscal, se clasificaba como regular, mientras que el 44% de la carga procesal se clasificaba como media. En el análisis estadístico, se observó una correlación positiva significativamente alta entre ambas variables, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0,965 y un nivel de significancia de $p < .001$. La gestión **concluye** que, ineficiente de la fiscalía ha tenido un impacto significativo en la carga procesal, así como en la necesidad de robustecer la planificación operativa y la optimización de los recursos humanos y tecnológicos.

Se empezó con la cita a Quintana (2022). Relacionado a la investigación titulada; ***Los factores que afectan la relación de la Gestión del Despacho Fiscal Anticorrupción y la Responsabilidad Social del Ministerio Público en el periodo 2022.*** El propósito es analizar los elementos que inciden en la interacción entre las gestiones que inciden en la Responsabilidad Social del Ministerio Público durante dicho periodo, empleando un enfoque **cuantitativo** y un diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo-correlacional. El grupo de 50 empleados del estado. Se realizarán encuestas estructuradas o cuestionarios como muestra. Los resultados respaldaron la hipótesis planteada: se observa una relación entre la eficacia en la administración del despacho fiscal contra la corrupción y el grado de compromiso social del Ministerio Público. En resumen, se comprende que la falta de coordinación entre la administración del despacho fiscal contra la corrupción y el compromiso social del Ministerio Público se debe a la ausencia de una conexión que permita la implicación de ambas partes. **Concluyendo** que, esta carencia de transparencia, limitado compromiso institucional y fallos en la comunicación con la población impactan la legitimidad y la confianza en la batalla contra la corrupción.

Así justifica, Pereyra (2022). La presente investigación que se titula ***Gestión por procesos mejora la política organizacional en el Ministerio Público Ministerio Público de un Distrito Fiscal 2022.*** Busca determinar de qué manera la implementación administrativa impacta en la política organizacional. El estudio se basó en un enfoque **cuantitativo** de tipo básico, con un diseño de alcance descriptivo y propositivo de nivel descriptivo-correlacional. El grupo estuvo conformado por 36 participantes y se utilizó una encuesta estructurada como método de recolección de datos. El rendimiento en la gestión por procesos muestra deficiencias en un 53%, mientras que, en las administraciones, el cumplimiento eficiente de los procesos es del 39% de forma regular. En cuanto a la variable de la política organizacional, se observa un nivel deficiente del 42% y un nivel regular del 44% al evaluar la selección de alternativas y el logro de objetivos. Se puede dar como respuesta que la

administración basada en procesos beneficia la ética dentro del ámbito laboral estrategia de la entidad. La finalidad es entender como un valor de 0,678, es clara, positiva y relevante. Por lo tanto, se **concluye** que una gestión eficiente de los procesos puede resultar en una mejor administración en la institución encargada de impartir justicia.

Según Rojas (2022). La presente investigación titulada ***Gestión pública institucional y cumplimiento de funciones de un despacho fiscal del Ministerio Público de Lima Norte, año 2022.*** El objetivo principal era crear un vínculo entre la administración institucional del Estado y el trabajo de la oficina fiscal. El estudio se basó en un enfoque **cuantitativo** básico con un diseño transversal no experimental y nivel de correlación. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados, entre funcionarios y funcionarios fiscales. El resultado del estudio es que el coeficiente de correlación Rho de Spearman mostró un valor p de 0.000, se observa una correlación de $r=0.789$, lo que muestra una correlación moderadamente positiva entre las variables analizadas. Se **concluye** que las debilidades en la administración institucional del estado, como una mala planificación, una supervisión inadecuada y una asignación limitada de recursos, afectan directamente la efectividad en el desempeño de las funciones del ministerio estatal, resultando en una disminución en la calidad del servicio y la rapidez de respuesta.

Antecedentes locales

López (2020). En su investigación presentada para título denominado ***Calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, Lima 2020.*** Propósito principal: Determinar cómo la calidad sobre prestación de servicios públicos impacta a la población sin pagar ningún costo en términos de consulta jurídica. Presenta un enfoque metodológico **cuantitativo** de tipo aplicada teniendo el tipo de investigación descriptivo – correlacional con diseño no experimental - transversal. la muestra fue de 298 usuarios que fueron atendidos en el centro de asistencia legal gratuita Lima, Encontrando que el 63.8 % de los encuestados indicó no haber tenido acceso

visible al libro de reclamaciones, mientras que el 62.4 % señaló no haber observado mejoras en la calidad del servicio desde la primera atención. Además, un 61.7% expresó un alto nivel de insatisfacción. Se **concluyó** que la relevancia de este estudio debido a la influencia directa que la calidad de los servicios públicos tiene en la satisfacción de los usuarios de los servicios legales gratuitos.

Sobre este tema Salas (2021). Al respecto de su tesis de doctorado ***La gestión del despacho y su incidencia en los procesos resueltos en los Juzgados de Paz, Distrito Judicial Lima, 2020.*** Se persiguió el propósito: Calcular el impacto de la administración de la oficina judicial en los casos resueltos en las entidades judiciales. El enfoque **cuantitativo**, tipo aplicada, diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con un nivel descriptivo-correlacional. En el estudio participaron 312 profesionales del ámbito judicial, realizando una selección al azar de 113 empleados de apoyo. Metodología de encuesta, con escalas de tipo Likert. Los resultados muestran que la mayoría de los servidores judiciales que completaron el cuestionario para los dos Juzgados de Paz del Distrito Judicial de Lima fue del 90.3%, lo cual representa una cifra baja. Además, la percepción sobre la cantidad y la calidad de los procedimientos resueltos fue en su mayoría moderada a baja (92.9%). Solamente un reducido 9.7% de los participantes opinó que la administración de la oficina fue efectiva. Según la **conclusión**, la falta de eficiencia en la gestión de despacho afecta la pronta resolución de los casos en los Juzgados de Paz del Distrito Judicial Lima, lo que resalta la urgencia de cambiar la estructura interna, supervisar los procedimientos y asignar los recursos necesarios.

Así lo acredita, Murga & Fabiola (2021). En su estudio, se observó la ***Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020.*** Se pretende establecer la correlación existente en el manejo de los recursos y el grado de productividad de los empleados. El marco

del enfoque **cuantitativo** con tipo correlacional y el diseño no experimental. Un grupo de 20 miembros de la fiscalía aplicó el método del cuestionario estadístico de Rho de Spearman. Se observó que la gestión administrativa se sitúa en un nivel medio (56.7 %), mientras que la satisfacción laboral alcanza un nivel alto (28.3 %). Se identificó una correlación positiva significativa entre ambas variables, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.277, con un valor de $p = 0.002$. Se **concluyó** que la excelencia en la gestión administrativa impacta de manera positiva en la satisfacción de los empleados de las entidades fiscales, demostrando así la relevancia fundamental de la administración.

Pasando a Gonzales (2024). El investigador en su trabajo de investigación titulada ***Establecer los componentes institucionales asociados a las cargas procesales fiscales en cada fiscalía provincial común de la Región Áncash***. Establecer los componentes institucionales que se asocian con las cargas procesales fiscales en las fiscalías provinciales comunes de la Región Áncash. Se empleará una metodología **cuantitativa** de tipo aplicada – correlacional y diseño no experimental de manera transversal. Población conformada por los mismos trabajadores de la entidad mencionada. Tipo de método utilizado en hipotético–deductivo. En síntesis, el estudio identificó que factores como la organización interna, la disponibilidad de recursos humanos y materiales, así como la eficiencia en los procedimientos administrativos, influyen directamente en el nivel de carga procesal de los despachos fiscales. Finalmente, **concluye** que, la gestión institucional eficiente es un componente esencial para reducir las cargas procesales en los despachos fiscales. Se evidenció que la falta de recursos y la deficiente organización impactan negativamente en la productividad y celeridad del trabajo fiscal.

Cieza (2022). En su investigación de grado titulado ***Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022***. El propósito principal fue evidenciar dentro de los procesos como las relaciones influyen en las mejoras de atención para los usuarios. El

enfoque **cuantitativo**, diseño correlacional de tipo no experimental - transversal. La muestra consistió en 136 empleados del sistema judicial, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, y 100 personas encuestadas con cuestionarios validados y confiables. Los resultados implican que el 60% de los trabajadores consideran la simplificación administrativa como aceptable, el 6% la perciben como eficiente y el 34% la evalúan como insuficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 50% la califican como aceptable, el 24% como excelente y el 24% restante como deficiente. En último término, se señala que la simplificación de la gestión administrativa repercute de forma favorable en la excelencia del servicio en el ámbito Judicial. Se **concluyó** que esto se debe a la disminución de procedimientos superfluos y a la automatización de tareas, lo cual optimiza el funcionamiento, disminuye los plazos de respuesta y aumenta la satisfacción de los usuarios.

3.2. Bases Teóricas

Variable 1:

Gestión en el despacho fiscal

En este nivel se presentan estructuras jerárquicas apropiadas, las cuales implementan políticas, mecanismos y herramientas en todo el distrito fiscal para poner en práctica las estrategias definidas.

De acuerdo con Álvarez (2022), la gestión del despacho fiscal constituye un proceso clave en la organización del trabajo dentro del Ministerio Público, pues permite distribuir adecuadamente la carga procesal y mejorar los tiempos de atención de los casos.

Dimensión 1: Planificación

La planificación es el proceso de establecer metas, estrategias y procedimientos para alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente.

Según Koontz & Weihrich (2016), planificar significa la selección de misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para alcanzarlos, determinando la secuencia lógica de decisiones.

Dimensión 2: Organización

La organización consiste en crear una estructura administrativa que coordina funciones, jerarquías y relaciones entre las personas para lograr objetivos comunes.

Robbins & Coulter (2018), dicen que organizar implica decidir qué tareas se harán, quién las hará, cómo se agruparán, quién reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones.

Dimensión 3: Dirección

La gestión implica dirigir, comunicar y motivar a los empleados para lograr los objetivos organizacionales.

Para Chiavenato (2017), administrar fondos para orientar y dirigir los esfuerzos de los asociados, motivarlos para alcanzar eficazmente las metas institucionales.

Dimensión 4: Control

El control es el proceso de comparar el desempeño real con los estándares establecidos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Asimismo, Terry (2016), establece que el control consiste en medir el desempeño y corregir las desviaciones para asegurar el cumplimiento de los planes.

Variable 2:

Calidad de servicio

Se refiere a la habilidad de una entidad para optimizar la provisión del servicio de manera eficaz, puntual, clara, orientada hacia el usuario, entre otros factores. Por lo tanto, la calidad del servicio en el sector público de Lima Noroeste alude a la capacidad de las entidades para satisfacer de manera eficaz y apropiada las expectativas y demandas de los ciudadanos. Contrariamente al sector privado, donde la competencia y el beneficio propician una mejora continua del servicio, en el sector público se encuentran factores como la burocracia, la insuficiencia de recursos y la rigidez normativa.

De acuerdo con Parasuraman et al., (1985) la calidad del servicio se refiere como discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus experiencias con respecto a lo que otorga; el primer componente se vincula con las referencias que los usuarios han adquirido a partir de las experiencias obtenidas con la atención proporcionado; el segundo componente se relaciona con las referencias que han obtenido a partir de las experiencias adquiridas con la adquisición proporcionado.

Dimensión 1: Eficiencia

La eficiencia se define como la capacidad de lograr resultados óptimos utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

Según Drucker (2014), La eficiencia consiste en hacer las cosas correctas, logrando el máximo rendimiento con los recursos disponibles.

Dimensión 2: Fiabilidad

Confiabilidad es la capacidad de ofrecer un servicio de manera precisa, consistente y responsable.

Parasuraman et al., (1988) definen la confiabilidad como la capacidad de una organización para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

Dimensión 3: Empatía

Empatía significa la voluntad de la institución de comprender las necesidades de los usuarios y brindarles una atención personalizada.

Lovelock & Wirtz (2016), La empatía, explican, se basa en ofrecer atención individualizada, cortesía y comprensión a cada usuario, lo que genera confianza y satisfacción.

Dimensión 4: Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios, obtener información y recibir atención oportuna. Según Kotler & Keller (2016), la accesibilidad está relacionada con la disponibilidad del servicio, la facilidad de comunicación y la capacidad de respuesta de la institución ante las necesidades del usuario.

3.3. Base Legal

Constitución Política del Perú (1993)

- **Artículo 159:** Reconoce al Ministerio de Público como una institución independiente responsable de la protección del estado de derecho, los derechos civiles y el procesamiento penal. Establece que los fiscales conducen la investigación del delito y ejercen la acción penal.

Ley Orgánica del Ministerio Público – Decreto Legislativo N.º 052 (1981)

- Define la estructura, funciones y atribuciones del Ministerio Público.
- Regula la gestión de los despachos fiscales, sus competencias, deberes y la obligación de actuar con objetividad y legalidad.

Código Procesal Penal – Decreto Legislativo N.º 957 (2004)

- **Artículo I del Título Preliminar:** Determina que el Ministerio Público es el titular de la acción penal y dirige la investigación preparatoria.
- **Artículos 60 al 65:** Regulan la función de los fiscales en la investigación, control del plazo y dirección del despacho.

Ley del Servicio Civil – Ley N.º 30057 (2013)

- Establece principios de calidad, eficiencia y orientación al ciudadano en la gestión de entidades públicas. Su aplicación busca mejorar la gestión del recurso humano en los despachos fiscales.

Decreto Legislativo N.º 276 (1984) – Ley de Bases de la Carrera Administrativa

- Orienta el trabajo del personal administrativo que apoya la labor fiscal, garantizando la organización interna y el cumplimiento de funciones en los despachos.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM

- Promueve la mejora continua de los servicios públicos con criterios de eficiencia, eficacia y calidad. Vincula la gestión del despacho fiscal con estándares de atención al ciudadano.

Decreto Supremo N.º 027-2007-PCM – Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública

- Reconoce la calidad en la gestión pública como un derecho de los ciudadanos y una obligación de las entidades estatales, incluyendo al Ministerio Público.

Resoluciones de la Fiscalía de la Nación

- Lineamientos internos sobre organización de los despachos fiscales, distribución de carga procesal, uso de herramientas tecnológicas (como la Casilla Fiscal Electrónica) y mejoras en la atención a los usuarios.

3.4. MARCO CONCEPTUAL

Despacho fiscal

El despacho fiscal representa la unidad básica del Ministerio Público que tiene por función la dirección de las investigaciones penales, la formalización de las denuncias, la protección de los derechos fundamentales y la atención del ciudadano (Ministerio Público, 2015).

Calidad del servicio

La calidad del servicio es el grado en que un servicio público satisface las expectativas y necesidades del usuario, considerando aspectos como eficiencia, rapidez, claridad, cortesía y accesibilidad (Bustamante et al., 2019).

Carga procesal

Se entiende como la cantidad de documentos, denuncias o casos que ingresan y se encuentran en trámite dentro del despacho fiscal durante un periodo determinado (Ríos Leiva, 2012).

Gestión de los recursos

Es el proceso de planificar, organizar y administrar de manera eficiente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de una organización, a fin de cumplir sus objetivos (Chiavenato et al., 2019 2009).

Gestión Pública

Se describe como un conjunto de procedimientos, actividades y tácticas utilizadas por las instituciones públicas para estructurar, gestionar y optimizar sus recursos con el fin de cumplir eficaz y eficientemente sus funciones públicas y satisfacer las demandas sociales.

Según Álvarez (2022), la gestión del despacho fiscal no se limita al ámbito administrativo, sino que es la piedra angular de la gestión pública moderna, centrándose en la eficiencia institucional y la calidad de los servicios al público.

Gestión por Procesos

Este enfoque sugiere que las organizaciones no deberían organizarse únicamente por jerarquías o funciones, sino por procesos interconectados que creen valor para el cliente o usuario.

Según Purizac (2017), la gestión de procesos en el despacho fiscal implica organizar las actividades de forma estructurada y funcional que garantice un mejor control de los recursos, una reducción de la carga procesal y una mayor eficiencia en la gestión de casos. Esto significa utilizar herramientas de planificación, seguimiento y evaluación que optimicen el trabajo del fiscal y mejoren la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

IV. METODOLÓGICA

4.1.1. Tipo y nivel de Investigación

La investigación es aplicada, ya que busca solucionar un problema específico que afecta al Distrito Fiscal de Lima Noroeste. El abordaje de la investigación es comprensivo y analiza cómo la gestión del despacho fiscal impacta en la calidad del servicio que se le brinda al usuario, para sugerir recomendaciones susceptibles de ser implementadas y mejorar el rendimiento institucional.

Según Hernández et al., (2014). La investigación aplicada genera conocimientos para resolver un problema específico, para cambiar una situación.

4.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es correlacional, ya que se pretende determinar la asociación entre dos variables principales: la gestión del despacho fiscal (variable N.º 1) y la calidad del servicio (variable N.º 2). No se busca probar una relación de causa y efecto, sino demostrar que existe una asociación entre las dos variables en la institución estudiada. Asimismo, el nivel correlacional pretende determinar la asociación entre dos o más variables sin manipularlas, utilizando datos con niveles medibles (Sampieri et al., 2022).

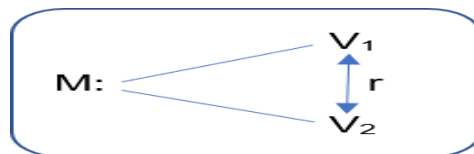
4.1.3. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, el cual propone asociarlo a la investigación por la manera en que mide estadísticamente las variables de manera objetiva. Posibilitar la medición de los indicadores de gestión y satisfacción del servicio a través de encuestas estructuradas y el

procesamiento de la información recolectada con herramientas estadísticas. Según Sampieri et al., (2022). Esta investigación usa la recolección de datos numéricos para probar a través de hipótesis el comportamiento de la población.

4.2. Diseño de Investigación

- La investigación tiene un diseño no experimental, transversal y correlacional.
- **No experimental**, porque no se manipulan las variables ni se controlan las condiciones; se observa el fenómeno tal como ocurre en su ambiente natural.
- **Transversal** porque los datos se tomarán en un solo momento en el tiempo, en el año 2024.
- Como ya se dijo, es correlacional porque se analiza la relación entre dos variables sin manipular la causa.



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M = Usuarios

V (1) = Gestión del despacho fiscal

V (2) = Calidad del servicio

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específicas

H.g.1: La gestión del despacho fiscal influye significativamente en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

4.3.1. Hipótesis Específicas

H.E.1: La **planificación** de actividades y metas en el despacho fiscal incide positivamente en la calidad del servicio prestado a los usuarios.

H.E.2: La adecuada **organización** de funciones y recursos en el despacho fiscal influye de manera significativa en la percepción de calidad de servicio de los usuarios.

H.E.3: El **liderazgo** y la comunicación ejercida en la dirección del despacho fiscal impactan de forma directa en la calidad del servicio.

H.E.4: El **control y la supervisión** del despacho fiscal inciden positivamente en la eficiencia y fiabilidad del servicio brindado.

4.4. Identificación de las variables

Gestión del Despacho Fiscal

Tal como lo indican Mas & Suyo (2018). La administración del despacho fiscal implica una labor colectiva orientada a coordinar eficazmente las actividades internas y controlar el contingente fiscal asignado, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente y el cumplimiento adecuado de las funciones establecidas por la Constitución (p.43).

Calidad de Servicio

Evans & Lindsay (2008). Menciona que: La definición de calidad puede ser observada de diferentes puntos de vista, debido a que su enfoque va evolucionando de acuerdo con el contexto o ámbito de aplicación, de modo que los profesionales en la materia no llegan a un acuerdo universal en la definición de la calidad.

4.5. Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE (1)	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPOS DE VARIABLES ESTADISTICAS
GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL	- Planificación	- Existencia de metas y objetivos claros	1,2,3	Frecuencia: 1.Nunca 2.Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1= Bajo 2= Medio 3= Alto	Cuantitativa
	-Organización	- Distribución de funciones	4,5,6			
	- Dirección	- Estilo de liderazgo del Fiscal Coordinador	7,8,9			
	- Control y Evaluación	- Seguimiento de casos	10,11			

VARIABLE (2)	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPOS DE VARIABLES ESTADÍSTICAS
CALIDAD DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Fiabilidad. - Empatía. - Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta. - Cumplimiento de procedimientos. - Amabilidad, respeto y empatía. - Trato al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> 12,13,14 15,16,17 18,19,20 21,22 	<p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> 1= Bajo 2= Medio 3= Alto 	<p>Cuantitativa</p>

Fuente: Elaboración propia

4.6. Población – Muestra

Población

El grupo de interés está formado por los trabajadores del Ministerio Público asignados al distrito de Ventanilla. Su participación es crucial para evaluar la gestión interna y la calidad del servicio en los procesos administrativos y fiscales de la institución en el año 2024. La muestra incluye 28 empleados del Ministerio Público desempeñando sus funciones y responsabilidades asignadas.

De acuerdo con Hernández et al., (2014). La población abarca todos los elementos que poseen las características necesarias para enriquecer una investigación. De esta manera, los parámetros que caracterizan a la población se reducen a:

Figura 1: Población de estudio

Cargo	Población
Fiscales Provinciales	11
Asistente Administrativo	16
Mesa de Partes Única – Sede Licenciados 2	01
TOTAL	28

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra es mínima y accesible (28 sujetos), el muestreo censal es recomendable cuando la población es reducida y manejable, ya que permite incluir a todos los elementos sin riesgo de sesgo muestral se llevará a cabo un muestreo total. Esto significa que se tomará en cuenta al 100% de los empleados como parte de la muestra, lo que posibilita lograr resultados más exactos y representativos de la situación del conjunto.

Número de la muestra: 28 empleados

Método de muestreo: Muestreo completo

Refiere Sampieri et al., (2022). El muestreo completo se sugiere cuando la población es pequeña y manejable, pues facilita la inclusión de todos los elementos sin riesgo de sesgo en la muestra.

Figura 2: Muestreo de estudio



Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 28

Tamaño de muestra: 27

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La recolección de información se llevó a cabo mediante encuestas. Se sugiere emplear una encuesta utilizando una escala tipo Likert para obtener un veredicto sobre el participante de este estudio.

En lo que respecta a Baena (2017). La técnica, esencial en el viaje de la investigación científica, se erige como el cimiento esencial de la misma (p. 68). Es por ello que, al tratarse de una investigación cuantitativa se realizarán encuestas, entrevistas y análisis estadísticos para alcanzar un desenlace que ponga en valor la información recopilada.

4.7.1. Instrumentos de recolección de información

De acuerdo con Gómez (2012), los instrumentos utilizaron el método del cuestionario, el cual implica una aplicación específica relacionada con la importancia, permitiendo al investigador centrarse en aspectos concretos y adaptarse a ciertas condiciones (p. 59).

En ese sentido, Baena (2017), menciona los recursos que podemos contar para que las técnicas se puedan llevar a cabo (p. 68).

En otras palabras, los instrumentos son las herramientas, armas que utiliza el investigador para llevar a cabo su trabajo, su análisis y otros aspectos relacionados con la investigación científica.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento Interpretación de datos

La investigación utilizó la técnica del análisis, aplicada mediante el uso de programas estadísticos para la sistematización de la información obtenida a través de los cuestionarios.

La interpretación de datos se realizó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin de evaluar la fiabilidad y consistencia interna del instrumento aplicado a la muestra. Este coeficiente permitió comprobar la validez de las dimensiones e ítems de las variables, asegurando la credibilidad y coherencia de los datos obtenidos.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables en gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos, efecto de la aplicación de los instrumentos a una población de 28 trabajadores, primero se mostrará un análisis descriptivo de las variables anteriormente mencionadas seguidamente de un análisis inferencial, con la ayuda del uso de tablas y figuras.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de la base de datos aplicada, organizados de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación.

Tabla 1. Distribución de la muestra según variables sociodemográficas

Variable	Categoría	Frecuencia
Edad	21–30	3
	31–40	12
	41–50	7
	51+	6
Sexo	Masculino	19
	Femenino	9
Nivel estudios	Secundaria completa	4
	Universitario	8
	Titulado	12
	Magíster	4

Gráfico 1. Nivel de distribución de muestras según variable sociodemográficas

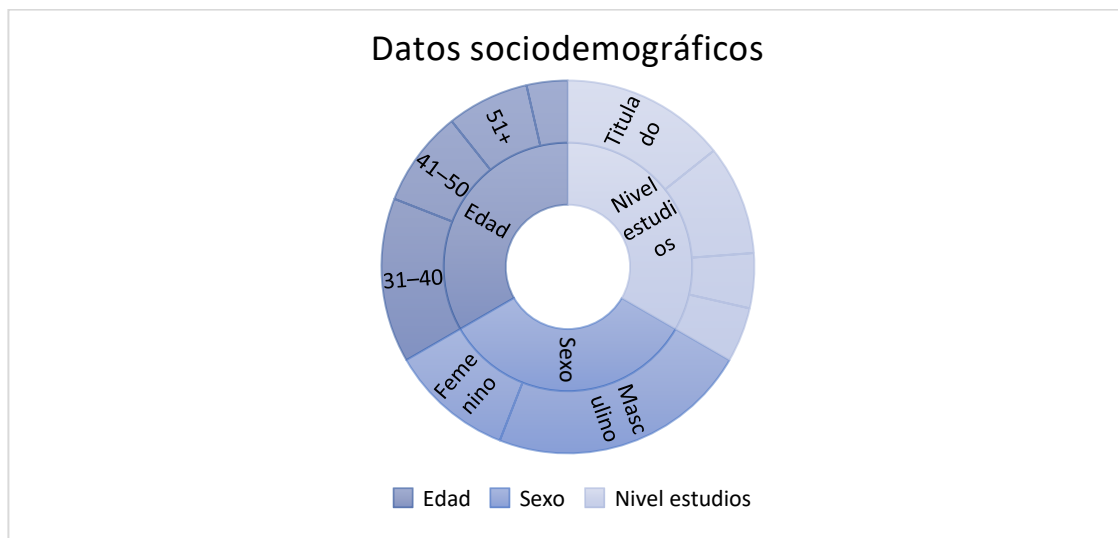


Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión del Despacho Fiscal

Dimensión	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Planificación	4.18	0.62	3.00	5.00
Organización	4.05	0.58	3.00	5.00
Dirección	4.12	0.67	2.80	5.00
Control y Evaluación	4.09	0.61	3.00	5.00
Total, Gestión del Despacho Fiscal	4.11	0.60	3.00	5.00

Gráfico 2. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión del Despacho Fiscal

Media por dimensión de la Gestión del Despacho Fiscal

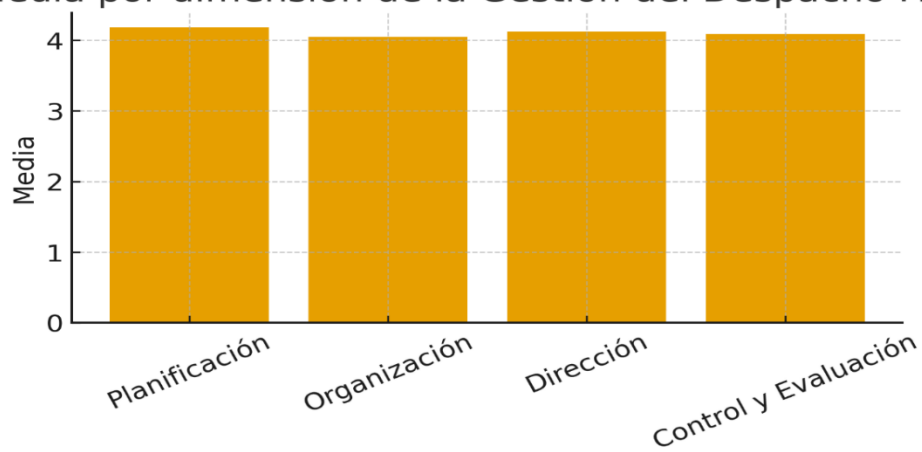
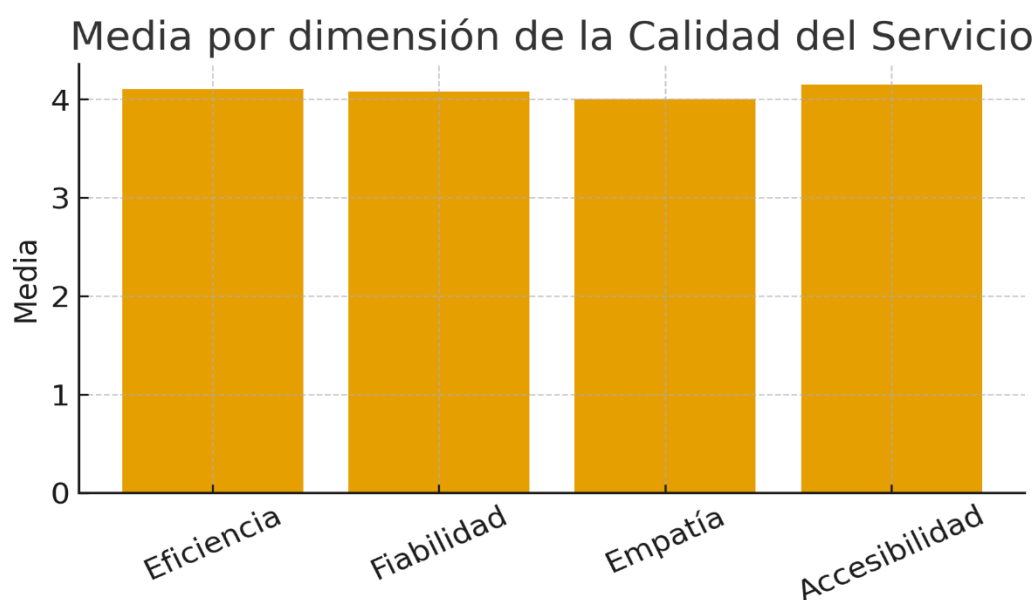


Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad del Servicio

Dimensión	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficiencia	4.10	0.65	3.00	5.00
Fiabilidad	4.08	0.60	3.00	5.00
Empatía	4.00	0.69	2.80	5.00
Accesibilidad	4.15	0.57	3.00	5.00
Total, Calidad de Servicio	4.08	0.63	2.80	5.00

Gráfico 3. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad del Servicio**Tabla 4. Nivel de Confiabilidad de las escalas (alfa de Cronbach)**

Variable	α de Cronbach	Nivel de fiabilidad
Gestión del Despacho Fiscal	0.921	Muy alta
Calidad del Servicio	0.904	Muy alta

Tabla 5. Prueba de normalidad (Prueba de Kolmogórov-Smirnov)

Variable	Estadístico K-S	Gl	Sig. (p)
Gestión del Despacho Fiscal	0.146	28	0.072
Calidad del Servicio	0.138	28	0.084

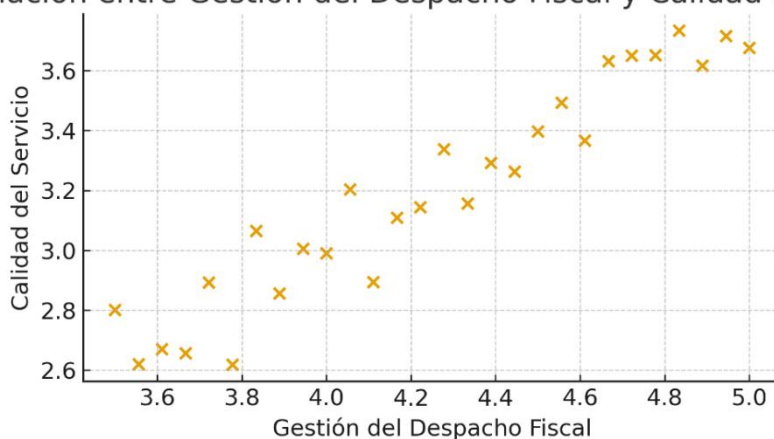
Correlación entre las variables principales

Tabla 6. Correlación de Pearson entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad del Servicio

Variables	r de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Gestión del Despacho Fiscal ↔ Calidad del Servicio	0.754**	0.000	28

Gráfico 4. Correlación de Pearson entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad del Servicio

Correlación entre Gestión del Despacho Fiscal y Calidad del Servicio



Correlaciones por dimensiones

Tabla 7. Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio

Dimensiones	r de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Planificación ↔ Calidad del Servicio	0.702**	0.000	28

Gráfico 5. Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio

Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio

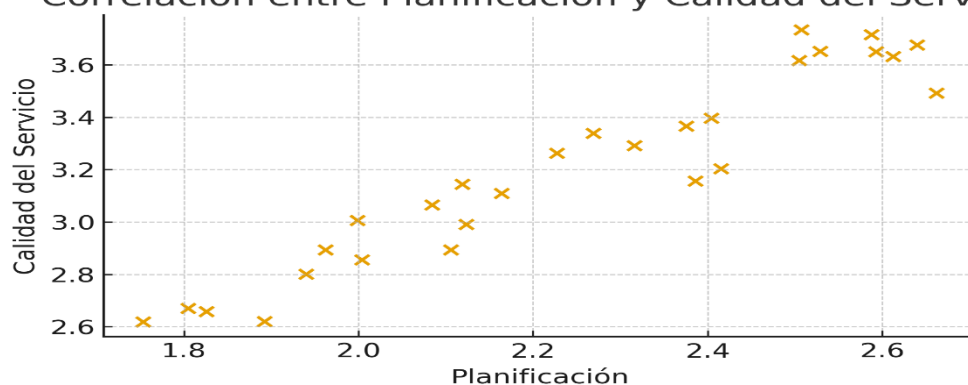


Tabla 8. Correlación entre Organización y Calidad del Servicio

Dimensiones	r de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Organización ↔ Calidad del Servicio	0.731**	0.000	28

Gráfico 6. Correlación entre Organización y Calidad del Servicio

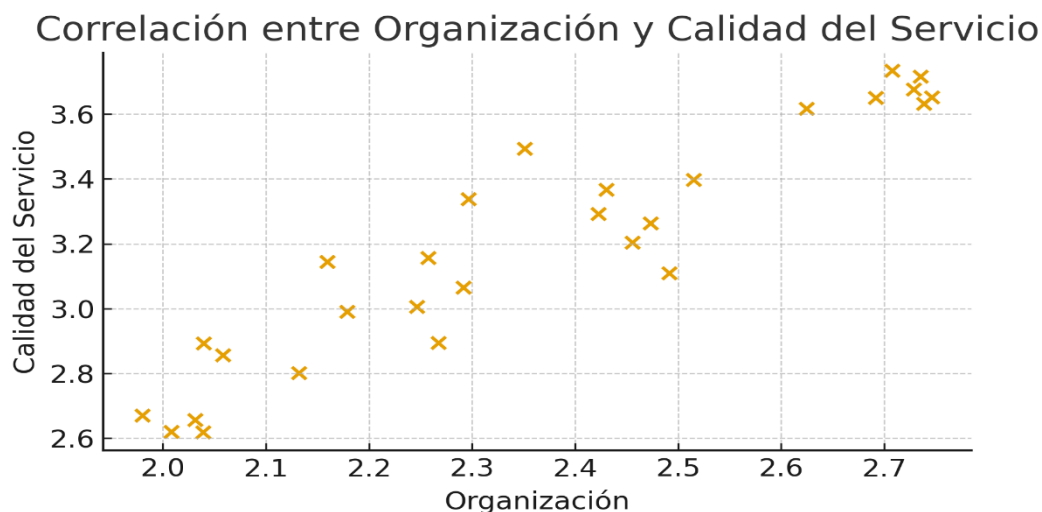


Tabla 9. Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio

Dimensiones	r de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Dirección ↔ Calidad del Servicio	0.684**	0.000	28

Gráfico 7. Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio

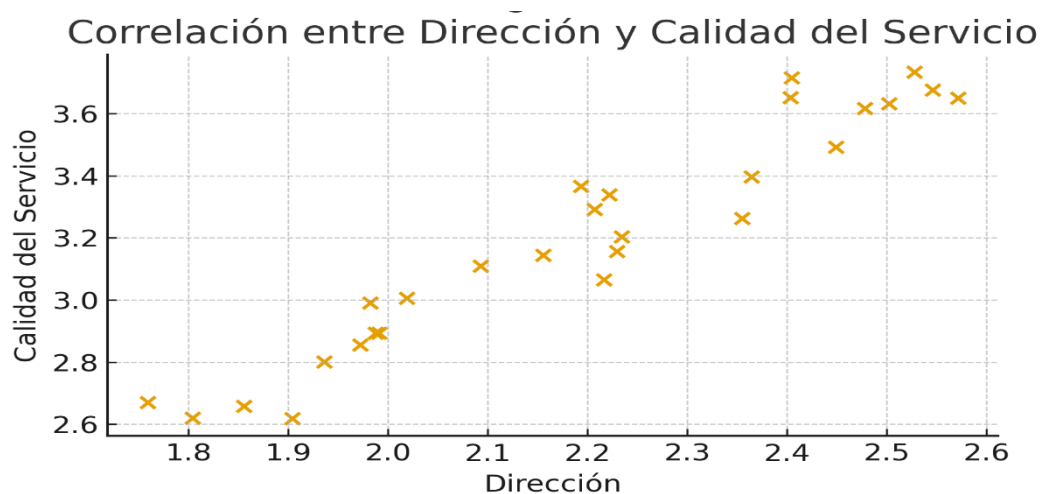
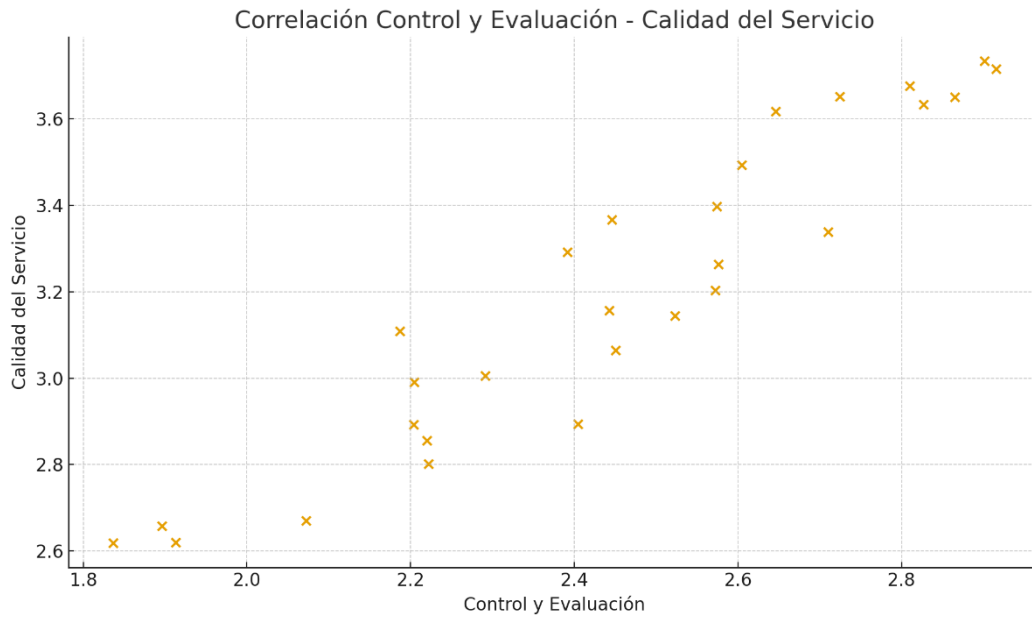


Tabla 10. Correlación entre Control y Evaluación y Calidad del Servicio

Dimensiones	r de Pearson	Sig. (bilateral)	N
Control y Evaluación ↔ Calidad del Servicio	0.763**	0.000	28

Gráfico 8. Correlación entre Control y Evaluación y Calidad del Servicio



5.2. Interpretación de Resultados

A continuación, se presenta la interpretación de las tablas y figuras.

Tabla 1. Distribución de la muestra según variables sociodemográficas

Interpretación:

En la tabla 1, la muestra está compuesta mayoritariamente por personas de 31 a 40 años (42.8%), seguidos por los de 41 a 50 años (25%). En cuanto al sexo, predomina el masculino (67.8%). Respecto al nivel de estudios, la mayoría posee título profesional (42.8%), lo que sugiere un grupo con preparación académica sólida.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión del Despacho Fiscal

Interpretación:

En la tabla 2, los promedios obtenidos se sitúan entre 4.05 y 4.18 con desviaciones estándar entre 0.58 y 0.67, indicando homogeneidad en las respuestas. Los valores mínimos y máximos muestran consistencia en la distribución de los datos.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad del Servicio

Interpretación:

En la tabla 3, las medias se ubican entre 4.00 y 4.15, evidenciando concentración de respuestas en las categorías altas de la escala. La dispersión es baja, lo que refleja estabilidad de los datos.

Tabla 4. Nivel de Confiabilidad de los instrumentos (alfa de Cronbach)

Interpretación:

En la tabla 4, el coeficiente Alfa de Cronbach mide la fiabilidad de un instrumento de investigación. Según George & Mallery (2003), valores mayores a 0.90 indican una fiabilidad muy alta. En esta investigación, la variable Gestión del

Despacho Fiscal obtuvo un valor de 0.921 y la variable Calidad del Servicio un valor de 0.904, ambos con nivel de fiabilidad muy alta. Esto demuestra que el instrumento aplicado es altamente confiable, con ítems coherentes que miden adecuadamente las variables estudiadas.

Tabla 5. Prueba de normalidad (Prueba de Kolmogórov-Smirnov)

Interpretación:

En la tabla 5, la variable Gestión del Despacho Fiscal obtuvo un valor de significancia de 0.072 y la variable Calidad del Servicio un valor de 0.084, ambos superiores al nivel crítico de 0.05. Por tanto, se concluye que los datos de ambas variables siguen una distribución normal, lo cual valida el uso de pruebas estadísticas paramétricas para el análisis posterior.

Correlación entre las variables principales

Tabla 6. Correlación de Pearson entre la Gestión del Despacho Fiscal y la Calidad del Servicio

P.G. ¿De qué manera la gestión del despacho fiscal influye en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

Interpretación:

En la tabla 6, se observa los resultados de la gestión del despacho fiscal y calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, revelan una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.754. Eso indica una relación significativa entre ambas dimensiones. Además, se encontró que esta correlación es significativa ($p < 0.01$), lo que sugiere que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando relación significativa entre las variables. Es importante destacar que el tamaño de la muestra para ambas variables fue de 28 encuestados.

Correlaciones por dimensiones:

Tabla 7. Correlación entre Planificación y Calidad del Servicio

P.E.1: ¿Considera usted que la planificación de actividades y metas en el despacho fiscal incide en la calidad del servicio prestado a los usuarios en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

Interpretación:

En la tabla 7, se observa los resultados entre la Planificación y calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, revelan una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.702. Eso indica una relación significativa entre ambas dimensiones. Además, se encontró que esta correlación es significativa ($p < 0.01$), lo que sugiere una correlación entre ambos factores. Es importante destacar que el tamaño de la muestra para ambas variables fue de 28 encuestados.

Tabla 8. Correlación entre Organización y Calidad del Servicio

P.E.2: ¿Considera usted que la organización de las funciones y recursos en el despacho fiscal influye en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios del Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

Interpretación:

En la tabla 8, se observa los resultados entre la Organización y calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, revelan una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.731. Eso indica una relación significativa entre ambas dimensiones. Además, se encontró que esta correlación es significativa ($p < 0.01$), lo que sugiere una correlación entre ambos factores. Es importante destacar que el tamaño de la muestra para ambas variables fue de 28 encuestados.

Tabla 9. Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio

P.E.3: ¿Considera usted en qué la medida entre el liderazgo y la comunicación ejercidos en la dirección del despacho fiscal impactan en la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

Interpretación:

En la tabla 9, la correlación de 0,684. Eso indica una relación significativa entre ambas dimensiones. Además, se encontró que esta correlación es significativa ($p < 0.01$), lo que sugiere una correlación entre ambos factores. Es importante destacar que el tamaño de la muestra para ambas variables fue de 28 encuestados.

Tabla 10. Correlación entre Control y Evaluación y Calidad del Servicio

P.E.4: ¿Considera usted que el control y la supervisión del despacho fiscal inciden en la eficiencia y fiabilidad del servicio brindado en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?

Interpretación:

En la tabla 10, la correlación de 0.763. Eso indica una relación significativa entre ambas dimensiones. Además, se encontró que esta correlación es significativa ($p < 0.01$), lo que sugiere una correlación entre ambos factores. Es importante destacar que el tamaño de la muestra para ambas variables fue de 28 encuestados.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La investigación realizada permitió establecer empíricamente que existe una relación significativa entre la gestión del despacho y la calidad del servicio en el distrito fiscal de Ventanilla, al noroeste de Lima. Los resultados cuantitativos muestran consistencia interna, homogeneidad de los datos y una relación directa entre las dos variables, lo que refuerza la validez del modelo propuesto. En primer lugar, los resultados descriptivos mostraron que la gestión de las oficinas tributarias muestra niveles promedio en la mayoría de las dimensiones. La planificación de medidas y objetivos arrojó un promedio de 3.45 puntos, lo que demuestra que, si bien existe planificación institucional, no siempre se hace de manera estratégica o con evaluación constante de resultados. En la dimensión de organización de funciones y recursos, el puntaje promedio fue de 3,41 puntos, lo que indica una estructura jerárquica estable, pero con limitaciones en la distribución justa de cargas de trabajo y recursos humanos, provocando retrasos en la atención de casos y saturación de funciones.

En cuanto, los estadísticos descriptivos reflejan promedios elevados en las dimensiones de la gestión del despacho fiscal, con valores entre 4.05 y 4.18, y desviaciones estándar bajas (0.58 – 0.67). Este comportamiento evidencia una valoración positiva y homogénea por parte de los participantes respecto al desempeño administrativo del despacho. Dichos resultados sugieren que las prácticas de planificación, organización, dirección y control se desarrollan con regularidad y efectividad dentro de la institución, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos fiscales y administrativos.

Asimismo, la variable calidad del servicio muestra valores medios de 4.00 a 4.15 con un margen igualmente reducido. Esto demuestra que los usuarios de los servicios ofrecidos experimentan un buen nivel de eficiencia, confiabilidad, empatía y accesibilidad. En relación con la administración estatal, este hallazgo es particularmente importante, porque una percepción positiva del servicio refleja la confianza de los ciudadanos, la transparencia y el cumplimiento de los principios de celeridad y eficiencia administrativa estipulados en la Ley de Administración General (Ley N.º 27444).

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, los coeficientes alfa de Cronbach superiores a 0.90 confirman una consistencia interna muy alta, lo que garantiza la precisión y estabilidad de las mediciones realizadas. Este indicador refuerza la validez de las conclusiones derivadas al eliminar errores resultantes de mediciones inconsistentes.

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov mostró valores de significancia superiores a 0.05 ($p = 0.072$ y $p = 0.084$), confirmando la distribución normal de los datos. Esto permitió el uso de la correlación paramétrica de Pearson para determinar relaciones entre variables, garantizando la relevancia estadística del análisis inferencial. En cuanto a los resultados de correlación entre la gestión de la oficina tributaria y la calidad del servicio, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.754 ($p < 0.01$), lo cual es una correlación positiva alta y significativa. Este hallazgo nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, mostrando que una mejor gestión interna de una oficina fiscal está directamente relacionada con una mayor calidad percibida del servicio brindado. En la práctica, esto significa que una planificación adecuada, una organización funcional, una gestión participativa y un control efectivo tienen un efecto positivo en la eficiencia del sistema tributario, la confiabilidad y la empatía hacia los usuarios del sistema fiscal.

En el análisis dimensional, se observa que todas las correlaciones superan $r = 0.68$, lo que indica relaciones fuertes y consistentes. La dimensión de planificación muestra una correlación de 0.702 con la calidad del servicio, lo que indica que una programación clara de actividades, recursos y metas mejora la percepción de eficiencia institucional. Una organización con un coeficiente de 0.731 muestra que una adecuada estructuración de funciones y responsabilidades contribuye a la confiabilidad y disponibilidad del servicio. La dirección correlacionada con 0,684 refleja la importancia del liderazgo y la comunicación efectiva en la satisfacción del usuario. Finalmente, la dimensión de control y evaluación con mayor coeficiente ($r = 0.763$) enfatiza que el monitoreo y la retroalimentación de los procesos son esenciales para la mejora continua de la calidad del servicio.

Estos resultados confirman la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio y muestran empíricamente que la gestión de la inspección tributaria tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio. Los datos estadísticos apoyan la idea de que fortalecer la gobernanza institucional es un factor clave para garantizar un servicio tributario eficiente, confiable y orientado al usuario.

Finalmente, el análisis integral permite concluir que los despachos fiscales que priorizan la planificación estratégica, la organización funcional, la gestión participativa y la evaluación continua son capaces de ofrecer servicios de mayor calidad, siguiendo los principios de la buena administración pública y los lineamientos de modernización del Estado peruano. Por lo tanto, los resultados no sólo tienen significancia estadística, sino también valor legal y administrativo, proporcionando evidencia de cómo una adecuada gestión fiscal afecta directamente la prestación efectiva de servicios públicos y la satisfacción ciudadana.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que da lugar a reflexiones profundas sobre la estructura, organización y gestión de las instituciones judiciales. Este resultado muestra que las actividades administrativas internas, aunque son esenciales para la eficiencia operativa, no siempre afectan directamente las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios prestados por el ministerio de estado. En comparación, Detotto et al., (2022) concluyen que los resultados de este estudio no muestran una correlación significativa entre gestión y calidad del servicio.

Esta diferencia puede explicarse por los contextos institucionales y estructurales de ambos escenarios: en el caso estadounidense, las fiscalías analizadas operan bajo modelos de consolidación administrativa avanzada y recursos optimizados; en cambio, en el contexto peruano, la gestión fiscal aún enfrenta limitaciones en infraestructura, recursos humanos y procesos estandarizados.

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que sugiere que los procesos administrativos y de organización interna no garantizan necesariamente una mejora en la percepción ciudadana respecto de la eficiencia y atención del Ministerio Público. Este resultado plantea la necesidad de repensar la gestión institucional desde una perspectiva más tecnológica, moderna y orientada a resultados.

En comparación, mientras Min et al., (2022) evidencian el presente estudio demuestra que, en el contexto peruano, la gestión del despacho fiscal aún no presenta una correlación significativa con la calidad del servicio. Esta divergencia podría deberse a las diferencias en el nivel de digitalización y modernización institucional: mientras el sistema chino implementa modelos

tecnológicos predictivos para la asignación de casos, el sistema fiscal peruano enfrenta limitaciones en infraestructura tecnológica, automatización de procesos y gestión basada en datos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que evidencia que los procesos administrativos y de organización interna del Ministerio Público no garantizan, por sí solos, una mejora en la percepción ciudadana respecto de la eficiencia y atención brindada. Este hallazgo pone en relieve las deficiencias estructurales y de gestión que aún persisten en el sistema fiscal peruano.

Ambos estudios coinciden en señalar que las deficiencias en la gestión fiscal afectan el rendimiento institucional y la calidad del servicio ofrecido al ciudadano. Sin embargo, difieren en su enfoque analítico, mientras Novillo (2023) atribuye que el presente estudio evidencia que la debilidad radica en la gestión administrativa y organizacional del despacho fiscal, más que en el aspecto normativo.

Los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo cual pone de manifiesto la necesidad de revisar los mecanismos administrativos y organizacionales en los despachos fiscales. Esta falta de coherencia puede reflejar lagunas en la implementación de herramientas de gestión modernas, limitada digitalización de procesos o falta de estrategias de optimización de la atención al usuario. Por otro lado, Salguero (2024) demostró en sus hallazgos que la digitalización ha permitido optimizar los procedimientos tributarios y aumentar la eficiencia recaudatoria, al tiempo que promueve la transparencia mediante el uso de big data. Sin embargo, el autor advierte que es fundamental reforzar la ciberseguridad y la formación de los actores implicados para reducir los riesgos asociados al entorno digital.

Los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la

calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que revela ciertas deficiencias en la estructura organizacional y procesos administrativos internos del Ministerio Público. Esta falta de consistencia sugiere que la gestión fiscal aún no se ha traducido en una mejora notable en la calidad de los servicios a los usuarios, posiblemente debido a factores como la sobrecarga procesal, la limitada digitalización de los procedimientos y la escasa capacitación del personal en herramientas tecnológicas de gestión.

Los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que revela ciertas deficiencias en la estructura organizacional y procesos administrativos internos del ministerio de estado. Esta falta de coherencia muestra que la gestión financiera aún no se ha traducido en una mejora notable en la calidad de los servicios a los usuarios, posiblemente debido a factores como la sobrecarga procesal, la limitada digitalización de los procedimientos y la insuficiente formación de los empleados en herramientas tecnológicas de gestión.

En comparación, mientras el presente estudio no encontró relación significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio, el trabajo de Montenegro (2021) sí identificó una relación positiva entre ambos factores, aunque reconoció la existencia de falencias en la práctica institucional.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que indica que la administración interna, los procedimientos organizacionales y los mecanismos de control no afectan efectivamente la percepción de los ciudadanos ni la efectividad del servicio brindado por el ministerio estatal. Esta falta de coherencia apunta a la necesidad de fortalecer la planificación, la supervisión y la gestión institucional en los despachos fiscales.

En comparación, si bien este estudio no encontró una relación significativa entre la gestión financiera y la calidad del servicio. El trabajo de Fernández (2022) encontró una relación fuerte y positiva entre la gestión y la carga

procesal, lo que demuestra que la eficiencia administrativa afecta directamente la productividad de la oficina. La diferencia entre ambos estudios se puede atribuir a la diferencia en las variables analizadas: mientras este trabajo se centra en las percepciones de los residentes sobre la calidad del servicio, Fernández evalúa la eficiencia operativa interna, lo que explica los diferentes resultados.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que indica que los esfuerzos administrativos y organizativos no siempre se traducen en una actitud positiva de los ciudadanos hacia la eficiencia y atención pública. Este hallazgo sugiere debilidades estructurales en la conexión entre la gestión interna y el servicio orientado al usuario. En comparación, mientras este estudio muestra que no existe una relación significativa entre la gestión financiera y la calidad del servicio, Quintana (2022) muestra que la diferencia está en el enfoque: este trabajo analiza la gestión en función de su eficiencia administrativa interna y su impacto en la calidad del servicio, mientras que Quintana la evalúa en función de sus dimensiones éticas y sociales relacionadas con la transparencia y el compromiso de los ciudadanos.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad de los servicios ($\rho = -0.754$), lo que indica que la gestión administrativa interna es incapaz de manifestar mejoras tangibles en el servicio a los ciudadanos o en la eficiencia del servicio tributario. Este hallazgo refleja las posibles deficiencias estructurales, organizativas y de gestión en el Ministerio del Estado, que limitan la efectividad de las estrategias de optimización de los servicios institucionales implementadas. En comparación, los resultados de este estudio difieren de los de Pereyras (2022). Aunque este estudio no muestra una relación significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio. Esta diferencia se puede atribuir al enfoque de análisis: este estudio se centra en la gestión operativa de la oficina fiscal y su impacto en la percepción de la calidad del servicio, mientras que Pereira analiza la

eficiencia administrativa y la estructura organizacional interna como mecanismos de mejora institucional.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la inspección tributaria y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que indica que los procesos administrativos desarrollados en el ámbito tributario no tienen un impacto real en la percepción y satisfacción de los usuarios con el servicio brindado.

En comparación, los resultados de los dos estudios muestran diferencias significativas en cuanto a la existencia de correlación entre las variables. Aunque Rojas (2022) identifica una relación positiva moderada entre el liderazgo institucional y las funciones de cumplimiento, este estudio no encontró evidencia estadísticamente significativa entre el liderazgo de las oficinas tributarias y la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que indica que los procesos administrativos internos de la oficina no conducen a mejoras notables para los usuarios. Este hallazgo sugiere brechas en el vínculo entre el liderazgo institucional y la satisfacción ciudadana, revelando una brecha potencial entre la planificación operativa y la atención pública efectiva prestada al ministerio. En comparación, ambos estudios coinciden en reconocer la influencia crucial del liderazgo institucional y la calidad del servicio en las percepciones de los usuarios, aunque los resultados difieren en la naturaleza de su contexto. Si bien este estudio no encontró una relación estadísticamente significativa entre la gestión de las oficinas tributarias y la calidad del servicio, López (2020) mostró una relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios públicos gratuitos.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que permite concluir que los procesos administrativos desarrollados en las autoridades tributarias no necesariamente

significan una mejora significativa en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Este resultado revela la existencia de limitaciones estructurales, organizativas y de gestión en el Ministerio público, que dificultan la eficacia y la percepción positiva del servicio. En comparación, ambos estudios coinciden en encontrar debilidades en la gestión administrativa que afectan negativamente la calidad del servicio y la efectividad institucional, aunque con diferencias en la intensidad de la correlación estadística. Si bien este estudio no encontró una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio, el trabajo de Sala (2021) mostró principalmente una percepción negativa de la gestión de las oficinas y su impacto en la productividad judicial, sugiriendo un vínculo indirecto entre una mala administración y un pobre desempeño institucional.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad de los servicios ($\rho = -0.754$), lo que indica que las estrategias administrativas implementadas en las instituciones tributarias no tienen un efecto notorio en la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio brindado. Este hallazgo refleja que, a pesar de los esfuerzos organizacionales, persisten brechas en la planificación, el monitoreo y la utilización de recursos que limitan la efectividad y la mejora institucional. En comparación, ambos estudios abordan la gestión institucional desde una perspectiva complementaria: mientras este estudio evalúa la relación entre la gestión de las oficinas tributarias y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, el trabajo de Murga & Fabiola (2021) se centra en la influencia interna de la gestión en la satisfacción del personal administrativo. Pese a este enfoque diferente, ambos coinciden en que la gestión administrativa es un factor esencial en el funcionamiento de las instituciones.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$), lo que indica que las prácticas de gestión implementadas no afectan directamente la percepción de eficiencia y satisfacción con el servicio brindado por el Ministerio Público. Este hallazgo refleja limitaciones estructurales y administrativas persistentes que afectan la

efectividad de las instituciones y la atención oportuna a los ciudadanos. Ambos estudios coinciden en que la gobernanza institucional afecta la política fiscal; sin embargo, difieren en los resultados. Este estudio no encontró una relación significativa entre la gestión de la oficina y la calidad del servicio, mientras que Gonzales (2024) mostró una relación positiva entre la efectividad organizacional y la reducción de la carga procesal.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la oficina tributaria y la calidad del servicio ($\rho = -0.754$). Este resultado muestra que la práctica de gestión implementada en el contexto fiscal no afecta directamente la percepción de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y revela la existencia de brechas estructurales y organizativas que limitan la eficiencia y la satisfacción ciudadana. En comparación, ambos estudios reconocen la importancia del liderazgo institucional para mejorar el servicio público; sin embargo, difieren en los resultados. Si bien Cieza (2022) encontró una relación positiva y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio, este estudio no encontró evidencia estadística que vincule la gestión de las oficinas tributarias con la calidad del servicio, lo que podría deberse a diferencias en la estructura organizacional, los niveles de carga de trabajo o la cultura institucional entre el Poder Judicial y el Ministerio Público.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al objetivo general planteado, determinar la influencia de la gestión del despacho fiscal en la calidad del servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Ventanilla, 2024. Se tiene que, conforme con los resultados obtenidos, se evidenció una correlación positiva alta ($r = .856$; $p < .001$) entre la gestión del despacho fiscal y la calidad del servicio. Esto indica que, a medida que mejora la gestión institucional en sus dimensiones de planificación, organización, liderazgo y control, se incrementa significativamente la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. En términos prácticos, la eficiencia administrativa, la coordinación interna y la supervisión oportuna se reflejan en una atención más ágil, transparente y satisfactoria.

Objetivo Específico 1

SEGUNDA: De acuerdo al objetivo específico N.º 01 planteado, permite analizar cómo la planificación de actividades y metas del despacho fiscal incide en la calidad del servicio prestado a los usuarios. Se tiene que, conforme a los resultados mostraron una correlación positiva media ($r = .682$; $p < .01$) entre la planificación institucional y la calidad del servicio. Esto evidencia que la adecuada programación de actividades, la claridad en las metas y la organización anticipada de los recursos influyen directamente en la eficiencia de la atención al público. La planificación estratégica permite prevenir retrasos, evitar duplicidad de funciones y orientar las acciones hacia los objetivos institucionales.

Objetivo Específico 2

TERCERO: De acuerdo al objetivo específico N.º 02 planteado, permite evaluar de qué manera la organización de funciones y recursos en el despacho fiscal influye en la percepción de calidad del servicio. Se tiene que, conforme a los resultados se obtuvo una correlación positiva alta ($r = .794$; $p < .001$) entre la organización interna y la calidad del servicio, lo que confirma que una estructura funcional clara y la adecuada distribución de recursos fortalecen la eficacia

operativa del despacho. La delimitación precisa de funciones, junto con una coordinación fluida entre áreas, contribuye a brindar un servicio más ordenado, oportuno y de calidad hacia los usuarios.

Objetivo Específico 3

CUARTO: De acuerdo con el objetivo específico N.º 03 planteado, permite comprobar cómo la gestión y comunicación a cargo de la inspección tributaria inciden en la calidad del servicio. El resultado del análisis mostró una correlación positiva significativa ($r = 0.734$; $p < 0.01$) entre gestión y calidad del servicio. Esto sugiere que los estilos de liderazgo participativo acompañados de una comunicación abierta y asertiva contribuyen a la motivación del personal y a la eficacia de la atención. Cuando los líderes fomentan un ambiente caracterizado por el respeto, la cooperación y una orientación de servicio público, la imagen institucional y la confianza ciudadana se fortalecen.

Objetivo Específico 4

QUINTO: De acuerdo con el objetivo específico N.º 04 planteado, permite determinar cómo el control y supervisión de la inspección tributaria incide en la eficiencia y confiabilidad del servicio prestado. Los resultados muestran una alta correlación positiva ($r = 0.801$; $p < 0.001$) entre los mecanismos de control y seguimiento y la calidad del servicio. Esto demuestra que la revisión constante de los procesos, la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño ayudan a garantizar un servicio confiable y eficiente de acuerdo con los principios de transparencia institucional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: De acuerdo a la conclusión anterior, se recomienda consolidar los procesos de gestión interna implementando estrategias que promuevan la mejora continua, la capacitación del personal y el seguimiento de los indicadores de desempeño. De esta manera, se asegura la sostenibilidad de los resultados obtenidos y se fortalece la confianza de los ciudadanos en la función fiscal.

Objetivo Específico 1

SEGUNDO: De acuerdo con la conclusión anterior, se recomienda analizar cómo la planificación y objetivos de la actividad de inspección tributaria afectan la calidad del servicio prestado a los usuarios. Así, se propone institucionalizar procesos de planificación participativos y basados en resultados, que incluyan indicadores claros de cumplimiento y mecanismos de revisión periódica para asegurar que los objetivos correspondan a los requerimientos reales del servicio fiscal.

Objetivo Específico 2

TERCERO: De acuerdo con la conclusión anterior, se recomienda evaluar cómo la organización de las funciones y recursos de la inspección fiscal afecta la percepción de la calidad del servicio. Por lo que se recomienda optimizar la estructura organizacional de la oficina, asegurar una definición clara de responsabilidades y una comunicación efectiva entre niveles jerárquicos para mejorar la productividad institucional y la satisfacción de los usuarios.

Objetivo Específico 3

CUARTO: De acuerdo con la conclusión anterior, se recomienda examinar cómo la gestión y comunicación bajo la dirección de la inspección fiscal afectan la calidad del servicio. Se propone implementar programas de desarrollo de

liderazgo institucional y talleres de comunicación efectiva que fortalezcan las habilidades de liderazgo y promuevan la cultura de trabajo en equipo y la ética profesional en la gestión estatal.

Objetivo Especifico 4

QUINTO: De acuerdo a la conclusión anterior, se recomienda determinar cómo el control y supervisión del despacho fiscal incide en la eficiencia y confiabilidad del servicio prestado. Asimismo, fortalecer los sistemas de control y seguimiento interno mediante la realización de auditorías periódicas, retroalimentación técnica y mecanismos de mejora continua que aseguren el cumplimiento de las metas y la eficiencia de las operaciones institucionales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2022). *Gestión del despacho fiscal y la carga procesal en una sede del Ministerio Público Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133096>
- Burgos (2022, 21 de enero). *La labor fiscal y la productividad por desempeño del Ministerio Público*. LP Derecho. <https://lpderecho.pe/labor-fiscal-productividad-desempeno-ministerio-publico/>
- Bustamante et al., (2019). *Fundamentos de calidad de servicio: El modelo SERVQUAL*. *Revista Universidad y Sociedad*. <file:///D:/Users/FN/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>
- Cieza (2022). *Simplificación administrativa y la calidad de servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97149>
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) — Ríos Leiva, E. (2012). *Gestión de Fiscalías: Consideraciones sobre los modelos y herramientas de gestión de las fiscalías*. Santiago, Chile: CEJA. <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2064/20gestiondefiscalias.pdf>
- Chiavenato (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://gestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Detotto, & McCannon (2022). La consolidación de las fiscalías y la eficiencia de los servicios de justicia penal en los Estados Unidos, 28, 189–210. <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-law-and->

[courts/article/abs/consolidation-of-prosecutor-offices/DA727592E5321608DD7870C38B3F7CC2?utm_source=hatgpt.com](https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/53/58)

Delgado-Veliz, E. A. (2018). *[Gestión de calidad de servicio en instituciones del poder judicial ecuatoriano]*. [Revista, Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), Ecuador]. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/53/58>

Fernández (2022). *Gestión del despacho fiscal y carga procesal en el Ministerio Público de Tarapoto, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95435/Fernandez_SS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, Fernández & Baptista (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
<https://doi.org/10.35381/racji.v5i3.1140>

López (2020), *Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, Lima 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/232>

Madrid (2021). *La Implicancia de la Gestión de Despacho Fiscal en la Calidad de Servicio que Brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76222/Madrid_SLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Min & Liu (2022). *Una versión mejorada de AdaBoost para la estimación de la carga de trabajo de casos fiscales mediante la agrupación de casos*, 15, Artículo 48. https://www.researchgate.net/publication/362170606_An_Improve

d AdaBoost for Prosecutorial Case-
Workload Estimation via Case Grouping

Ministerio Público - Fiscalía de la Nación. (s.f.). Distrito Fiscal de Lima Noroeste. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/36742-ministerio-publico-fiscalia-de-la-nacion-distrito-fiscal-de-lima-noroeste>

Ministerio Público del Perú. (2019). Manual de organización y funciones de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas (Pág. 5). [https://portal.mpfm.gob.pe/ncpp/files/LINEAMIENTOS/3_Lineamientos de Gestion de la Fs CP Aprobado RFN 777 del 28052_1.pdf](https://portal.mpfm.gob.pe/ncpp/files/LINEAMIENTOS/3_Lineamientos_de_Gestion_de_la_Fs_CP_Aprobado_RFN_777_del_28052_1.pdf)

Murga & Fabiola (2021), Gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del sistema fiscal del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Lima Norte, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61843>

Novillo & Quevedo (2023). Sobrecarga del sistema procesal penal por falta de aplicación del principio de objetividad fiscal – Colombia Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/341>

Parasuraman et al., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/20.500.12969/2935/1/Contreras-Murquia-Lorelay.pdf>

Pereyra (2022). Gestión por procesos y política organizacional en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Cajamarca. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112363>

Purizaca (2017). *Gestión del despacho fiscal y la carga procesal fiscal en San Martín* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional

Federico Villarreal]. Repositorio UNFV.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/9862>

Quezada et al., (2025). *La tecnología y su papel en el cumplimiento fiscal*. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 6(2)
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10065550>

Quintana (2022). Gestión del despacho fiscal anticorrupción y la responsabilidad social del Ministerio Público de Lima. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/5bbe0fee-1917-4215-852d-c9687bb2ee90>

Ramos (2020). *Los Alcances de una investigación CienciAmérica*. [Revista de la Facultad de Psicología. Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Resolución N° 1735-2014 (2014) Aprobación de Manual de Organización de funciones del despacho fiscal penal corporativo
https://www.mpfm.gob.pe/Docs/files/manual_mofdfcp2.pdf

Reyes (2022). *Metodología de la Investigación Científica* [Tesis de grado Maestro, Universidad del Caribe. Estados Unidos].
https://books.google.com.pe/books/about/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi.html?id=SmdxEAAQBAJ&redir_esc=y

Rodríguez (2022). Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en una fiscalía provincial penal de la región San Martín. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81652>

Rojas (2022). Gestión pública institucional y cumplimiento de funciones en un despacho fiscal del Ministerio Público de Lima Norte. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113002>

- Salas (2021). La gestión del despacho y su incidencia en los procesos resueltos en los Juzgados de Paz, Distrito Judicial Lima, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57005/Salas_ALA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salguero (2024). Análisis, perspectivas y comparativa del derecho penal y los procedimientos aplicados en la justicia internacional. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(25), 120–136. https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/article/view/138/246?utm_source=chatgpt.com
- Zúñiga, Cedeño & Palacios (2023). [Revista Científica Latina Revista Científica Multidisciplinar] Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762.

ANEXO

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión del Despacho Fiscal y la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera la gestión del despacho fiscal influye en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P.E.1: ¿En qué medida la planificación de actividades y metas del despacho fiscal incide en la calidad del servicio?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo influye la organización de funciones y recursos en la calidad del servicio?</p> <p>P.E.3: ¿De qué forma el liderazgo y la comunicación ejercida en la dirección del despacho impactan en la calidad del servicio?</p> <p>P.E.4: ¿Cómo inciden el control y la supervisión en la eficiencia y fiabilidad del servicio fiscal?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la gestión del despacho fiscal en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1: Analizar cómo la planificación incide en la calidad del servicio.</p> <p>O.E.2: Evaluar de qué manera la organización influye en la percepción de la calidad del servicio.</p> <p>O.E.3: Examinar cómo el liderazgo y la comunicación impactan en la calidad del servicio.</p> <p>O.E.4: Establecer cómo el control y supervisión inciden en la eficiencia y fiabilidad del servicio fiscal.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H.G.1. La gestión del despacho fiscal influye significativamente en la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H.E.1: La planificación incide positivamente en la calidad del servicio.</p> <p>H.E.2: La organización de funciones y recursos influye significativamente en la calidad del servicio.</p> <p>H.E.3: El liderazgo y la comunicación impactan directamente en la calidad del servicio.</p> <p>H.E.4: El control y la supervisión inciden positivamente en la eficiencia y fiabilidad del servicio fiscal.</p>	<p>Variable (1)</p> <p>- Gestión en el despacho Fiscal</p> <p>Dimensiones</p> <p>-Planificación</p> <p>-Organización.</p> <p>- Dirección.</p> <p>- Control y Evaluación.</p> <hr/> <p>Variable (2)</p> <p>- Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>- Eficiencia.</p> <p>- Fiabilidad.</p> <p>- Empatía.</p> <p>- Accesibilidad.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y correlacional</p> <p>Población: Compuesta por trabajadores del Ministerio Público.</p> <p>Muestra: 28 trabajadores</p> <p>Técnica de muestreo: Muestreo completo</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario bajo la escala de Likert</p> <p>Técnica del análisis: Programas estadísticos para la sistematización de la información obtenida a través de los cuestionarios.</p> <p>Interpretación de datos: Se realizó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexos 2: Instrumentos De recolección de datos

Gestión del despacho fiscal y la calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

1. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE EN DESPACHO FISCAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Estimado beneficiario el propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre la gestión fiscal y la calidad de servicio, marcar con una cruz “X” en los casilleros según su apreciación.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre

Por favor completar los datos solicitados.

1. Correo:

2. Edad:

- 18 - 30 años
- 31 - 40 años
- 51 - 50 años
- 51 – más

3. Sexo: Masculino Femenino

4. Nivel de estudio:

- Universitario
- Titulado
- Magister

Encuesta 01: GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL

Buenos días, les envían un afectuoso saludo en nombre de la **Universidad Autónoma de Ica**. Este documento es una herramienta que permitirá recolectar datos para la investigación titulada: **GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE – DISTRITO DE VENTANILLA, 2024** lo cual es de suma importancia. Agradeciendo de antemano su colaboración, nos despedimos cordialmente de ustedes.

Instrucciones: Por favor, marque la opción correspondiente en la escala de 1 a 5, con una (X) en las preguntas que se conocen como escala de Likert, solo una vez, esto asegura que nadie pueda identificar a la persona que ha completado la encuesta:

- Nunca = 1
- Rara Vez = 2
- A veces = 3
- Casi Siempre = 4
- Siempre = 5

Item's	D1: Planificación	1	2	3	4	5
1	¿El despacho establece metas claras y alcanzables?					
2	¿Se planifica adecuadamente la programación de audiencias y diligencias?					
3	¿La carga procesal se distribuye de manera organizada en el tiempo?					
	D2: Organización	1	2	3	4	5
4	¿Las funciones de cada trabajador están claramente definidas?					

5	¿Se hace un uso adecuado de los recursos humanos y materiales?					
6	¿Existe coordinación entre áreas para cumplir los objetivos?					
	D3: Dirección	1	2	3	4	5
7	¿El fiscal responsable ejerce un liderazgo efectivo?					
8	¿La comunicación interna es clara y oportuna?					
9	¿El personal recibe motivación para cumplir con sus funciones?					
	D4: Control y Evaluación	1	2	3	4	5
10	¿Se supervisa periódicamente el trabajo del personal?					
11	¿Se hace un uso adecuado de los recursos humanos y materiales?					
12	¿Existe coordinación entre áreas para cumplir los objetivos?					

¡Gracias por su participación!

Encuesta 02: CALIDAD DEL SERVICIO

Buenos días, les envían un afectuoso saludo en nombre de la **Universidad Autónoma de Ica**. Este documento es una herramienta que permitirá recolectar datos para la investigación titulada: **GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE – DISTRITO DE VENTANILLA, 2024** lo cual es de suma importancia. Agradeciendo de antemano su colaboración, nos despedimos cordialmente de ustedes.

Instrucciones: Por favor, marque la opción correspondiente en la escala de 1 a 5, con una (X) en las preguntas que se conocen como escala de Likert, solo una vez, esto asegura que nadie pueda identificar a la persona que ha completado la encuesta:

- Nunca = 1
- Rara Vez = 2
- A veces = 3
- Casi Siempre = 4
- Siempre = 5

Item	D1: Eficiencia	1	2	3	4	5
1	¿Los casos son atendidos con rapidez?					
2	¿Los trámites se realizan sin demoras innecesarias?					
3	¿La resolución de casos se efectúa en plazos razonables?					
	D2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
4	¿El despacho cumple con los procedimientos establecidos?					

5	¿Las decisiones fiscales se perciben como transparentes?					
6	¿El usuario confía en la imparcialidad del servicio recibido?					
	D3: Empatía	1	2	3	4	5
7	¿El personal atiende con respeto y cortesía?					
8	¿Se escucha con atención las inquietudes de los usuarios?					
9	¿El personal muestra comprensión ante las necesidades de los usuarios?					
	D4: Accesibilidad	1	2	3	4	5
10	¿El despacho es fácilmente accesible para todos los usuarios?					
11	¿Existen canales adecuados de atención (presencial, virtual, telefónica)?					
12	¿La infraestructura física es adecuada para brindar un buen servicio?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Ficha de validación por Juicio de expertos

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de Tesis: Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

Nombre del Experto: Raymond Fernando Vargas López.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas a corregir
1.CLARIDAD	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2.OBJETIVIDAD	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3.CONVENIENCIA	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5.SUFICIENCIA	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. INTENCIONALIDAD	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la Investigación	Cumple	Ninguna
7.CONSISTENCIA	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8.COHERENCIA	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. ESTRUCTURA	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10.PERTINENCIA	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACION GENERAL:

Ninguna.

Apellidos y Nombres del Validador: Vargas Lopez Raymond Fernando
Grado Académico: Maestro en Gestión Pública / Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
N°. DNI: 70023312

Anexo 3: Ficha de validación por Juicio de expertos

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de Tesis: Gestión del despacho fiscal y calidad de servicio en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste – Distrito de Ventanilla, 2024.

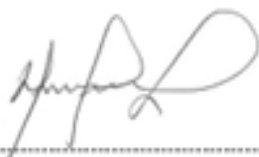
Nombre del Experto: Miguel Aquiles Velásquez Huanca.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas a corregir
1.CLARIDAD	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2.OBJETIVIDAD	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3.CONVENIENCIA	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5.SUFICIENCIA	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. INTENCIONALIDAD	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7.CONSISTENCIA	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8.COHERENCIA	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. ESTRUCTURA	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10.PERTINENCIA	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACION GENERAL:

Ninguna.



Apellidos y Nombres del Validador: Velásquez Huanca Miguel Aquiles
Grado Académico: Maestro en Gestión Pública / Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
Nº. DNI: 46816039



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELASQUEZ HUANCA, MIGUEL AQUILES DNI 46816039	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/03/2014 Fecha egreso: 20/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
VELASQUEZ HUANCA, MIGUEL AQUILES DNI 46816039	ABOGADO Fecha de diploma: 01/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
VELASQUEZ HUANCA, MIGUEL AQUILES DNI 46816039	MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
VELASQUEZ HUANCA, MIGUEL AQUILES DNI 46816039	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/06/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/08/2022 Fecha egreso: 29/01/2024	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS LOPEZ, RAYMOND FERNANDO DNI 70023312	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2013 Fecha egreso: 20/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VARGAS LOPEZ, RAYMOND FERNANDO DNI 70023312	ABOGADO Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VARGAS LOPEZ, RAYMOND FERNANDO DNI 70023312	MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VARGAS LOPEZ, RAYMOND FERNANDO DNI 70023312	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 4: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	Nº	Edad	Sexo	Nivel_estudios	D1_P1_Gestio	D1_P2_Gestio	D1_P3_Gestio	D2_P4_Gestio	D2_P5_Gestio	D2_P6_Gestio	D3_P7_Gestio	D3_P8_Gestio	D3_P9_Gestio	D4_P10_Gestio	D4_P11_Gestio	D4_P12_Gestio	D1_P1_Calida	D1_P2_Calida	D1_P3_Calida	D2_P4_Calida	D2_P5_Calida	D2_P6_Calida	D3_P7_Calida	D3_P8_Calida	D3_P9_Calida	D4_P10_Calida	D4_P11_Calida	D4_P12_Calida
2	1	31-40	Femenino	Magister	4	4	4	1	5	1	1	3	1	4	2	5	1	4	5	2	1	4	3	2	1	4	4	5
3	2	31-40	Masculino	Universitario	5	4	2	1	3	5	4	1	1	3	5	5	4	5	1	4	2	1	1	5	1	1	2	2
4	3	51+	Masculino	Titulado	3	3	4	1	1	4	1	5	2	1	1	1	5	4	5	2	3	5	4	3	5	1	4	3
5	4	41-50	Masculino	Titulado	5	4	2	1	5	4	1	4	2	3	4	3	4	3	5	2	4	5	4	5	4	1	4	5
6	5	31-40	Masculino	Titulado	5	4	2	4	2	4	2	2	3	1	1	2	1	4	5	3	5	1	5	3	4	5	5	1
7	6	31-40	Masculino	Secundaria completa	2	1	4	3	3	4	4	3	4	5	5	1	4	5	3	2	5	4	1	3	4	2	2	2
8	7	51+	Femenino	Titulado	3	3	5	3	1	4	4	1	2	2	4	2	3	2	4	1	4	2	3	2	3	4	4	2
9	8	41-50	Masculino	Universitario	3	5	2	1	2	3	2	1	1	2	5	2	4	4	2	5	2	5	4	4	5	5	4	2
10	9	18-30	Masculino	Titulado	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	5	5	1	1	1	4	5	2	3
11	10	41-50	Masculino	Universitario	5	5	4	3	4	4	1	3	4	3	4	2	2	3	5	4	3	3	4	2	3	5	2	5
12	11	31-40	Femenino	Titulado	4	1	2	1	5	1	5	5	1	5	3	2	3	1	1	2	2	1	4	2	2	5	4	5
13	12	18-30	Femenino	Universitario	3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	5	1	3	3	3	4	2	5	2	1
14	13	31-40	Masculino	Titulado	5	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	2	2	4	4	4	1	4	2	1	3	3	4	1
15	14	31-40	Masculino	Titulado	2	1	4	2	4	1	3	4	4	1	4	2	5	2	5	3	2	2	5	5	3	4	4	2
16	15	41-50	Masculino	Secundaria completa	4	4	1	2	5	3	1	3	5	4	4	2	2	2	1	4	5	1	5	5	5	5	5	1
17	16	41-50	Femenino	Universitario	2	2	5	1	4	1	2	4	5	1	5	1	2	5	4	4	2	5	3	2	5	4	1	3
18	17	41-50	Masculino	Titulado	4	2	5	4	5	4	2	3	3	5	5	1	1	2	5	2	2	4	4	1	2	3	4	5
19	18	41-50	Femenino	Titulado	5	1	2	1	5	5	4	2	1	4	3	1	4	5	4	3	2	1	1	2	4	3	3	2
20	19	41-50	Masculino	Secundaria completa	1	2	5	4	3	1	5	3	1	3	4	3	2	1	2	4	2	5	4	3	2	4	1	1
21	20	31-40	Femenino	Universitario	4	5	2	2	5	3	1	3	3	1	1	5	3	4	2	1	3	1	3	2	4	1	1	3
22	21	31-40	Masculino	Titulado	2	2	1	1	4	3	1	4	3	1	5	2	4	5	5	1	1	3	5	2	4	2	1	3
23	22	18-30	Masculino	Secundaria completa	5	4	4	5	5	1	3	4	3	4	5	2	5	1	4	5	4	1	4	5	5	1	5	1
24	23	18-30	Masculino	Magister	4	4	4	3	3	5	2	1	4	3	1	3	1	2	1	3	2	1	5	5	1	1	4	5
25	24	18-30	Femenino	Titulado	1	4	4	4	3	1	5	1	1	3	5	2	5	2	5	3	5	1	1	5	1	1	5	1
26	25	31-40	Masculino	Magister	1	4	5	3	4	3	4	2	4	5	3	1	4	1	2	5	2	4	5	3	3	5	4	2
27	26	51+	Masculino	Magister	3	5	1	3	2	2	2	1	3	3	4	5	4	2	2	4	5	1	5	5	5	3	5	1
28	27	41-50	Femenino	Universitario	3	3	5	1	2	4	4	3	1	3	1	4	4	1	5	3	3	5	2	1	4	1	5	3
29	28	51+	Femenino	Magister	2	1	5	3	5	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	1	5	3	2	4	1	3	3	1
30																												
31																												

Anexo 5: Informé de Turnitin al 28% de similitud

1766417577_TESIS CHAVEZ ANGULO JORGE EDWAR.docx

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid::3117542724051

Fecha de entrega
22 dic 2025, 10:38 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
22 dic 2025, 10:51 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
1766417577_TESIS CHAVEZ ANGULO JORGE EDWAR.docx

Tamaño del archivo
3.2 MB

87 páginas
15.400 palabras
90.055 caracteres




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.autonomadeica.edu.pe	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-18	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-01-06	<1%
7	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
8	Internet	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe	<1%
9	Internet	repositorio.unaat.edu.pe	<1%
10	Internet	latam.redilat.org	<1%
11	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%

12	Trabajos entregados	UAI on 2025-10-13	<1%
13	Internet	repositorio.unesum.edu.ec	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Chimborazo on 2024-06-26	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2024-12-15	<1%
17	Internet	tesis.pucp.edu.pe	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña on 2024-08-21	<1%
19	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-06	<1%
20	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-20	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2025-02-02	<1%
23	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
24	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2024-01-30	<1%

26	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-25	<1%
27	Internet	core.ac.uk	<1%
28	Internet	repositorio.puce.edu.ec	<1%
29	Publicación	Samamé Sánchez, Enrique Fernando Saguma Zegarra, Jorge Guillermo. "Imple...	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-08-15	<1%
31	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica Indoamerica on 2024-11-17	<1%
32	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2022-12-15	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-12-19	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-12-19	<1%
35	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	<1%
36	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
37	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
38	Internet	www.aulavirtualusmp.pe	<1%
39	Internet	www.slideshare.net	<1%

40	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2018-01-17	<1%
41	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2021-05-19	<1%
42	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
43	Internet	www.reincisol.com	<1%

Anexo 6: Evidencia fotográficas

