

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE
NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL
MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.**

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

MAYRA VELA CHINO

Pucallpa - Perú

2026



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 12:30 horas, del día 15 de MAYO del 2026, ante el Jurado de Tesis constituido por:

PRESIDENTE: LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

SECRETARIO: ROSVELTH PAIMA PAROBS

VOCAL: JACKIE FRANK CHANG SALOÑA

Don(ña) MAYRA VELA CHINO, aspirante al Grado de MAESTRO en GESTION PUBLICA, Mención

o DOCTOR en gestión pública, inicia el acto de defensa pública con la

exposición de la tesis titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025."

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

N°	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			16

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20 16/20

Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado] APROBADO

Observaciones: [Si las hubiera] —

Recomendaciones: [Si las hubiera] —

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13:31 horas del 15 de MAYO del 2026

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TESIS

Nº V/006-2026.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que la tesis, titulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025 "

Autor(es) : VELA CHINO, MAYRA
 Escuela : POSGRADO
 Maestría : GESTIÓN PÚBLICA
 Asesor(a) : Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Presenta un porcentaje de similitud de 7%, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO.

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. En tal sentido, se declara, que la presente tesis: **SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud**, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 12/01/2026



Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
 Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MAYRA VELA CHENOAutor de la tesis titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL
SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES
DEL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.Sustentada el año 2026Asesor(a): MG. OLMEDO PLZANGO ISUEZA

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21/05/2026Email: mavechita@hotmail.comFirma: Teléfono: 942 971003DNI: 45560700

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, fuente de inspiración y fortaleza en mi vida. A mis padres, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en cada etapa de mi desarrollo profesional. A mis familiares, cuyo cariño y acompañamiento han sido pilares esenciales en este camino. A todos aquellos que, con su respaldo y aliento, han contribuido a hacer realidad el sueño de alcanzar mi grado de maestría.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Nacional de Ucayali, expreso mi más sincero agradecimiento por ser el entorno que ha nutrido mi crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal. Gracias a la educación de alta calidad que recibí y a los extraordinarios profesores que crearon un ambiente propicio para el aprendizaje y el avance académico.

A mis profesores, les agradezco de corazón por la valiosa orientación y apoyo brindados a lo largo de mi trayectoria. Su dedicación y pasión por la enseñanza no solo me han proporcionado conocimientos fundamentales, sino que también me han inspirado a seguir adelante en mi búsqueda del conocimiento.

A todas las personas que participaron en la investigación, mi más sentido agradecimiento se dirige a cada uno de ustedes por su colaboración en este estudio. Su tiempo y disposición fueron cruciales para la recolección de datos y para alcanzar los objetivos que nos habíamos propuesto.

A mi apreciado asesor, Mg. Olmedo Pizango Izuisa, le expreso mi sincero agradecimiento por su continuo apoyo y orientación durante este proyecto. Su experiencia y compromiso fueron esenciales para ayudarme a superar los desafíos y lograr los objetivos establecidos.

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo central de determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025, fue una investigación básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, su muestra fue de 108 colaboradores. En sus resultados afirmaron que el 48.1% de los encuestados determinaron que la gestión administrativa se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular. Según los resultados del contraste de la hipótesis principal, se obtuvo una correlación alta entre las variables de estudio de 0.731 y la aceptación de la hipótesis general debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la gestión administrativa se relacionó significativamente con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

Palabras clave: Gestión administrativa, Planificación, Calidad del servicio.

ABSTRACT

The thesis aimed to determine how administrative management is related to the quality of the notification service to the procedural subjects of the Public Ministry – Fiscal District of Ucayali, 2025. It was a basic research study, with a non-experimental design, descriptive correlational cross-sectional approach, and a sample of 108 collaborators. The results indicated that 48.1% of the respondents determined that administrative management was related to the quality of the notification service to the procedural subjects of the Public Ministry – Fiscal District of Ucayali, 2025 at a regular level. According to the results of the hypothesis testing, a high correlation of 0.731 was obtained between the study variables, leading to the acceptance of the general hypothesis since the Sig. < 0.05. Therefore, administrative management was significantly related to the quality of the notification service to the procedural subjects of the Public Ministry – Fiscal District of Ucayali, 2025.

Keywords: Administrative management, Planning, Quality of service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa juega un papel crucial en el rendimiento y la eficiencia de las instituciones públicas, siendo especialmente significativa en el ámbito del Ministerio Público. La calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales es un aspecto fundamental que influye no solo en la percepción de justicia, sino también en la confianza que la ciudadanía deposita en las entidades estatales. Por lo tanto, una adecuada gestión administrativa es esencial para asegurar que estos servicios se ofrezcan de manera eficiente y transparente.

La investigación titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO" se enmarca en la necesidad de comprender cómo se relacionan estos dos elementos. A través de un enfoque descriptivo y correlacional, se busca analizar la influencia que la gestión administrativa tiene sobre la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio. Este estudio se realiza en el contexto del Distrito Fiscal de Ucayali, donde se han identificado desafíos estructurales y organizativos que demandan atención urgente.

El objetivo principal de este trabajo es determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales. Mediante la recolección de datos a través de encuestas, se aspira a obtener una visión clara sobre cómo las prácticas administrativas impactan en el servicio ofrecido y, en consecuencia, en la satisfacción de los usuarios. Este análisis es esencial para identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones efectivas que contribuyan a elevar la calidad del servicio.

Finalmente, se espera que los hallazgos de esta investigación no solo ofrezcan un diagnóstico sobre la situación actual de la gestión administrativa en el Ministerio Público, sino que también sirvan como base para el desarrollo de estrategias que optimicen la calidad del servicio de notificaciones. De esta manera, se busca contribuir a un sistema judicial más eficiente y accesible, que garantizará el adecuado cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Este estudio se lleva a cabo siguiendo las pautas establecidas para la presentación de información, asegurando que la redacción de citas y referencias se ajuste a las normas APA. Además, se adhiere a los lineamientos del reglamento de la Escuela de Posgrado de nuestra reconocida universidad, lo que garantiza la rigurosidad académica y la integridad del contenido. Este cumplimiento no solo eleva la calidad del trabajo realizado, sino que también refleja un firme compromiso con la excelencia en la investigación y la correcta difusión del conocimiento.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis general	19
1.4.2. Hipótesis específicas	19
1.5. Variables	19
1.6. Justificación e importancia	22
1.7. Viabilidad.....	23
1.8. Limitaciones	23
CAPÍTULO II.....	25

MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes internacionales	25
2.1.2. Antecedentes nacionales	27
2.1.3. Antecedentes locales	29
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Definiciones conceptuales	34
2.4. Bases epistémicos	36
2.5. Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación	37
CAPÍTULO III	38
MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Diseño y esquema de la investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Definición operativa de los instrumentos de recolección de datos	40
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	41
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. Resultados descriptivos	42
4.2. Prueba de normalidad de la investigación	46
4.3. Prueba de hipótesis	46
CAPÍTULO V	49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	52
SUGERENCIAS	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.	21
Tabla 2. Resultados con respecto al objetivo general.	42
Tabla 3. Resultados con respecto al primer objetivo específico.	43
Tabla 4. Resultados con respecto al segundo objetivo específico.	43
Tabla 5. Resultados con respecto al tercer objetivo específico.	44
Tabla 6. Resultados con respecto al cuarto objetivo específico.	45
Tabla 7. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.	46
Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general.	46
Tabla 9. Resultados de la prueba primera hipótesis específica.	47
Tabla 10. Resultados de la prueba segunda hipótesis específica.	47
Tabla 11. Resultados de la tercera prueba hipótesis específica.	48
Tabla 12. Resultados de la cuarta prueba hipótesis específica.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de una investigación no experimental.....	39
Figura 2. Gráfico de barras simples con respecto al objetivo general.....	42
Figura 3. Gráfico de barras simples con respecto al primer objetivo específico.	43
Figura 4. Gráfico de barras simples con respecto al segundo objetivo específico.	44
Figura 5. Gráfico de barras simples con respecto al tercer objetivo específico.	44
Figura 6. Gráfico de barras simples con respecto al cuarto objetivo específico.....	45

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

PNUD (2020). Según un informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, se evidenció que solo el 45% de los sujetos procesales encuestados consideraban que las notificaciones recibidas por parte del Ministerio Público eran claras y comprensibles, lo que indica una deficiencia significativa en la calidad del servicio ofrecido. Esta situación resalta la necesidad urgente de mejorar la gestión administrativa en las entidades públicas para garantizar que los procesos judiciales se realicen de manera eficiente y efectiva. Además, el estudio reveló que el 32% de los encuestados había experimentado retrasos en la recepción de notificaciones, lo que impacta directamente en su derecho a una defensa adecuada y en la percepción de confianza hacia las instituciones judiciales.

De acuerdo con el Banco Mundial (2022), un estudio realizado en América Latina reveló que el 55% de los ciudadanos expresan insatisfacción con el proceso de notificación judicial, indicando que la gestión administrativa ineficiente contribuye a una percepción negativa sobre la calidad del servicio. Además, el informe encontró que el 48% de los encuestados experimentó problemas relacionados con la falta de claridad en las notificaciones, lo que podría agravar las situaciones legales de los sujetos procesales. Esta evidencia subraya la relevancia de implementar estrategias efectivas de gestión administrativa que aseguren no solo la puntualidad, sino también la claridad y transparencia en las comunicaciones del sistema judicial, promoviendo así el acceso a la justicia.

Según un informe del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú (2023), el 70% de los ciudadanos encuestados reportaron insatisfacción con la calidad del servicio de notificaciones judiciales, evidenciando una problemática crítica en la

gestión administrativa del sistema judicial. El informe también señala que un 65% de los sujetos procesales manifestaron haber recibido notificaciones con errores o información confusa, lo que impacta negativamente en su acceso a la justicia y en su derecho a una defensa adecuada. Estas estadísticas resaltan la necesidad de reformas en la gestión administrativa para garantizar que las notificaciones sean claras, oportunas y efectivas, mejorando así la confianza del público en las instituciones judiciales peruanas.

Según un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo del Perú (2022), se encontró que el 68% de los ciudadanos encuestados manifestaron tener una percepción negativa sobre la calidad del servicio de notificaciones del Ministerio Público. El informe destaca que el 54% de los sujetos procesales experimentaron demoras injustificadas en la recepción de sus notificaciones, lo que comprometió su derecho a una defensa oportuna. Estas estadísticas evidencian la necesidad urgente de mejorar la gestión administrativa en el sector judicial para garantizar una comunicación clara y efectiva, favoreciendo así el acceso a la justicia.

Un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI (2023) señala que el 62% de los ciudadanos encuestados mencionaron que las notificaciones judiciales del Ministerio Público no se entregaron dentro del tiempo estipulado, lo que ocasiona un grave impacto en el acceso a la justicia. Adicionalmente, el estudio indica que el 47% de los sujetos procesales manifestaron que las notificaciones contenían información confusa o incompleta, resaltando la deficiencia en la gestión administrativa que debe ser abordada para mejorar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía. Estas estadísticas evidencian la necesidad de implementar medidas efectivas que optimicen la comunicación y la gestión dentro del sistema judicial.

La problemática en la gestión administrativa y la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público en el distrito fiscal de

Ucayali para 2025 se manifiesta en la ineficiencia y falta de claridad de este proceso, con consecuencias significativas tanto para los usuarios como para la institución misma. Entre las causas principales se identifican la insuficiente capacitación del personal en procedimientos administrativos y la carencia de sistemas eficientes de documentación y seguimiento de notificaciones, lo que resulta en demoras, información confusa y, en muchos casos, notificaciones atrasadas. Estas deficiencias impactan negativamente en la percepción de justicia, ya que los sujetos procesales no reciben información oportuna y precisa sobre sus derechos y deberes, lo que puede llevar a afectaciones en sus defensas legales y a una creciente desconfianza del público en la capacidad del sistema judicial para garantizar un acceso efectivo a la justicia. Como consecuencia, se genera una acumulación de procesos y una mayor saturación de recursos, exacerbando los problemas estructurales dentro del Ministerio Público y debilitando su función fundamental de administrar justicia de manera efectiva.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Como la planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?
- ¿Como la organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?

- ¿Como la capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?
- ¿Como la evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar cómo la planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- Determinar cómo la organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- Conocer cómo la capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- Establecer cómo la evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- La organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- La capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.
- La evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

1.5. Variables

1.5.1. Variables 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual**

Robinson (2020). La gestión administrativa se define como el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para alcanzar objetivos.

- **Definición operacional**

Se refiere a las acciones y procesos implementados en el Ministerio Público para organizar y dirigir sus recursos humanos y materiales efectivamente.

1.5.2. Variables 2: Incremento de contribuyentes

- **Definición conceptual**

González (2021). La calidad en el servicio de notificaciones se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

- **Definición operacional**

Es el grado en que las notificaciones entregadas a los sujetos procesales son precisas, oportunas y satisfactorias, de acuerdo con lo requerido por la ley.

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Gestión administrativa	Planificación	- Efectividad en la planificación. - Participación en la planificación. - Estructura organizativa.	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).	Eficiente Regular Ineficiente
	Organización	- Coordinación interdepartamental.		
	Capacitación	- Capacitación del personal. - Actualización de conocimientos.		
	Evaluación	- Evaluación del desempeño. - Feedback de usuarios.		
Variable 2 calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales	Claridad	- Comprensibilidad de las notificaciones.	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).	Bueno Regular Malo
		- Proporción de notificaciones claras.		
	Oportunidad	- Puntualidad en las notificaciones.		
	Claridad de la Información	- Responsabilidad del servicio. - Resolución de dudas.		
		- Eficiencia en el seguimiento.		
	Satisfacción	- Satisfacción general. - Percepción de mejoras		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

En el contexto de la tesis denominada Gestión administrativa y calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025, se sustentó que la gestión administrativa adecuada fue fundamental para el buen funcionamiento de cualquier institución pública. Este proyecto aportó una perspectiva teórica valiosa sobre cómo la organización y gestión de recursos impactaron en la calidad del servicio brindado a los usuarios, en este caso, los sujetos procesales. A través de un marco conceptual robusto, se exploraron variables relacionadas con la gestión y su influencia directa en la percepción de calidad, lo que permitió a futuros investigadores basar sus estudios en dicha correlación.

1.6.2. Justificación metodológica

En cuanto a la metodología, se propuso un estudio descriptivo correlacional, el cual fue crucial para identificar y analizar las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de notificaciones. Este enfoque permitió la recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos, lo que proporcionó una visión holística del problema. Se esperó que los resultados no solo describieran la situación existente en aquel momento, sino que también revelaran patrones significativos que facilitaran la comprensión de cómo mejorar los procesos administrativos en el Ministerio Público.

1.6.3. Justificación práctica

En relación con la práctica de esta investigación, se consideró que tendría un impacto tangible en la gestión del Ministerio Público de Ucayali. Al haberse buscado la mejora en la administración y en el servicio de notificaciones, se esperó que se lograra una mayor satisfacción entre los sujetos procesales, optimizando así el proceso judicial y fortaleciendo la

confianza de los ciudadanos en la institución. Además, este estudio ofreció recomendaciones prácticas que pudieron ser implementadas por los gestores administrativos para realizar mejoras continuas en sus procedimientos.

1.6.4. Importancia

La importancia de este proyecto radicó en su potencial para transformar la manera en que se gestionaron las notificaciones dentro del sistema judicial. Un estudio que conectó la gestión administrativa con la calidad del servicio proporcionó alcances valiosos que no solo beneficiaron al Ministerio Público, sino también a la comunidad en general. Comprender estas dinámicas permitió la creación de un sistema más efectivo y transparente, lo cual promovió una mejor administración de justicia.

1.7. Viabilidad

La viabilidad del proyecto estuvo respaldada por la disponibilidad de recursos y la colaboración de las partes interesadas dentro del Ministerio Público de Ucayali. Con el apoyo de la administración y el personal, así como el acceso a datos relevantes, se establecieron las bases para llevar a cabo una investigación sólida. La implementación de este estudio se anticipó como un proceso dinámico, donde los hallazgos no solo aportaron al debate académico, sino que también propiciaron mejoras en la práctica administrativa, lo que aseguró su sostenibilidad en el tiempo.

1.8. Limitaciones

El desarrollo del proyecto titulado Gestión administrativa y calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025, enfrentó diversas limitaciones, incluyendo la disponibilidad de datos fiables y actualizados, lo que dificultó la obtención de información precisa sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. La resistencia al cambio por parte del personal administrativo también representó un obstáculo significativo, lo que limitó la implementación de nuevas políticas basadas en los hallazgos del estudio.

Asimismo, la presión de trabajo en la institución restringió la participación del personal en encuestas o entrevistas, lo que afectó la representatividad de la muestra y la validez de los resultados. De igual manera, factores externos, como cambios en las políticas públicas, alteraron el contexto en el que se desarrolló la investigación y la aplicabilidad de las recomendaciones. A pesar de estas limitaciones, se esperó que la investigación aportara alcances significativos y estableciera un camino para futuras mejoras en la gestión del Ministerio Público de Ucayali.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pozo (2023) en su estudio sobre la gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimiento Familiar del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena busca determinar cómo estas gestiones influyen en la calidad del servicio. Utilizando una metodología de investigación correlacional y descriptiva, se aplicaron métodos documentales y analíticos, complementados con entrevistas y encuestas bajo el modelo Servqual para evaluar la percepción de promotores y usuarios. Los resultados muestran una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, así como la identificación de brechas de insatisfacción. La investigación concluye con una propuesta para corregir inconsistencias en la gestión y reducir la insatisfacción de los usuarios.

En su tesis, González (2023) se centra en la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el Distrito de Educación La Libertad-Salinas, con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios administrativos a través del modelo SERVQUAL. Este enfoque permite analizar las percepciones de los usuarios, identificar brechas entre sus expectativas y realidades, y desarrollar planes de acción para mejorar la calidad del servicio. Se utilizó una metodología correlacional con un enfoque cuantitativo, realizando 366 encuestas y una entrevista al Director Distrital, Máster Víctor Vicente Vera Villao, para entender mejor las variables involucradas. Se aplicó el coeficiente de Cronbach para asegurar la fiabilidad de las encuestas, obteniendo un resultado de 0.98268, lo que confirma su alta confiabilidad. Finalmente, se

evaluaron las brechas de calidad, resultando en valores que identificaron áreas de mejora, especialmente en los aspectos negativos, permitiendo la formulación de un plan de acción para optimizar la atención a los usuarios.

En su tesis, Acosta (2022) investiga la gestión administrativa y la calidad del servicio en la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, enfocándose en cómo la gestión afecta la calidad del servicio. La calidad se ha convertido en un factor crucial para las entidades, tanto públicas como privadas, lo que resalta la importancia de evaluar las percepciones de los usuarios, quienes validan la información sobre los servicios que reciben. Este estudio, de tipo descriptivo y correlacional, utilizó encuestas procesadas a través del software SPSS, considerando las opiniones de los propietarios de nichos en tres cementerios municipales. Se adaptó un cuestionario basado en el trabajo de Tipián (2017), y se aplicó el alfa de Cronbach, obteniendo una fiabilidad del 92.5%, lo que confirma la consistencia de los ítems. Además, se utilizó la correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables, concluyendo que existe una conexión significativa que apoya la hipótesis de que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio recibido por los usuarios.

En su estudio sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A. de Portoviejo, Bolaños y Ruiz (2024) se propusieron analizar la relación entre estos dos aspectos en la empresa de transporte. Utilizando una investigación mixta no experimental y de corte transversal, aplicaron encuestas centradas en la percepción del cliente. Los resultados revelaron una correlación de Pearson de 0.002 y un valor p de 0.985, lo que indica que no existe una relación significativa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Ante esta falta de correlación fuerte, los autores sugieren implementar estrategias diferenciadas

para mejorar cada área de manera independiente y realizar investigaciones más detalladas. El estudio subraya que la responsabilidad y la seguridad son aspectos críticos que requieren atención urgente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Landauro (2023) su tesis sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los servidores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huaura, se buscó determinar cómo se relacionan estos dos aspectos en 2023. La investigación, de tipo básico y nivel correlacional, utilizó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, abarcando a 165 servidores de la institución. Los hallazgos concluyeron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de estos servidores, evidenciando la importancia de una gestión efectiva para promover un ambiente laboral positivo.

Huerta (2023) su tesis sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Áncash (2023), se propuso analizar la relación entre ambas áreas. El estudio, de tipo aplicado y diseño no experimental, adoptó un enfoque correlacional y fue realizado con una muestra de 30 trabajadores fiscales y administrativos. Se utilizaron encuestas con un cuestionario estructurado tipo Likert y Servqual, que incluía 49 preguntas, distribuidas en 24 ítems para la gestión administrativa y 25 para la calidad de servicio. Este instrumento fue validado por tres expertos y obtuvo una alta confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,973. Los resultados demostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un valor de p igual a 0,000.

Rivera (2023) su tesis de 2021, se examinó la relación entre la gestión pública y la calidad del servicio al usuario en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali. La investigación, de tipo básica y enfoque descriptivo

correlacional, utilizó un diseño no experimental y se basó en encuestas a 40 trabajadores y 40 usuarios. Los resultados mostraron una correlación positiva alta entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.812 y una significancia de $p = 0.000$, lo que confirma que la gestión pública influye en la calidad del servicio al usuario.

Daga (2022) su tesis de maestría sobre la gestión administrativa y la calidad de servicios en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Tacna durante la pandemia de COVID-19 en 2020, se buscó analizar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio. La investigación, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional, utilizó un enfoque no experimental, evaluando a 56 de 91 fiscales. Se aplicaron cuestionarios validados con un Alfa de Cronbach de 0.909 y 0.946 para medir ambas variables. Los resultados mostraron altos niveles en ambas áreas, y se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.41$ y un valor p de 0.00, indicando que una mejor gestión conlleva una mayor calidad en el servicio.

Ruiz (2021) su tesis sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo durante la pandemia de COVID-19, se buscó establecer la relación entre ambas variables en un contexto real. Utilizando una metodología cuantitativa, se midieron las dimensiones de cada variable mediante la recolección de información relevante, y se adoptó un diseño no experimental con un enfoque correlacional. Los resultados mostraron un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación medio-alta de 0.632, lo que sugiere una influencia positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se concluyó que no hay relación significativa entre la dimensión de Planeación y la calidad

del servicio, pero sí se encontraron relaciones significativas de intensidad media entre la dimensión de Organización, Dirección y Control con la calidad del servicio en el contexto del Ministerio Público de Chiclayo.

2.1.3. Antecedentes locales

Burga (2022) su estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en 2022, el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. El enfoque aplicado, de tipo descriptivo y diseño no experimental, incluyó una muestra de 97 trabajadores y 103 usuarios. Se utilizaron cuestionarios de 20 ítems para cada grupo, alcanzando una alta confiabilidad con valores de Alfa de Cronbach de 0.912 y 0.909, respectivamente. La hipótesis se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, revelando que la gestión administrativa tiene una relación directa media (0.288) y significativa ($p = 0.002$) con la calidad de servicio. Esto indica que la capacidad de la Corte en planeación, organización, dirección y control se refleja en la calidad del servicio ofrecido.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable gestión administrativa

- **Definición de gestión administrativa**

Robinson (2020). La gestión administrativa se define como el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para alcanzar objetivos.

Contento (2023). La gestión administrativa como "el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos disponibles en una organización".

Según Soledispa et al. (2022), la gestión administrativa es fundamental para planificar, organizar y controlar las actividades de una empresa, permitiendo alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente.

- **Teorías de la gestión administrativa**

- ✓ **Teoría de la gestión administrativa**

Fayol (1949). Esta teoría, que incluye las obras de Henri Fayol y Frederick Taylor, se centra en la eficiencia y la estructura organizacional. Fayol identificó funciones clave de la administración (planificación, organización, dirección, coordinación y control), mientras que Taylor desarrolló el enfoque de la administración científica, que busca mejorar la productividad a través de métodos científicos.

- ✓ **Teoría de las Relaciones Humanas**

Mayo (1933). Propuesta por Elton Mayo y otros, esta teoría enfatiza la importancia de factores sociales y psicológicos en el trabajo. Argumenta que el bienestar de los empleados y sus relaciones interpersonales son cruciales para la productividad.

- ✓ **Teoría de Sistemas**

Alm & Torgler (2011). Esta teoría postula que la confianza en las instituciones estatales influye en la cultura tributaria. Un alto nivel de confianza en el gobierno y en cómo se gestionan los recursos públicos puede mejorar el cumplimiento tributario, mientras que la desconfianza puede generar evasión.

- ✓ **Teoría de Contingencias**

Fiedler (1964). Esta teoría sugiere que no hay una única forma de manejar las organizaciones y que la mejor estrategia depende de las circunstancias específicas de cada situación. Proporciona un enfoque flexible que permite a los gerentes adaptar sus estilos de gestión a diferentes contextos.

- **Dimensiones de la gestión administrativa**

Según Pacheco (2023) en su estudio propuso los siguientes elementos como dimensiones:

✓ Dimensión 1: Planificación

Pacheco (2023). La planificación es el proceso de definir los objetivos y elaborar estrategias para alcanzarlos. Implica la identificación de recursos necesarios, la asignación de tareas y la predicción de posibles obstáculos. Sin una adecuada planificación, las organizaciones pueden enfrentar dificultades para alcanzar sus metas a largo y corto plazo.

✓ Dimensión 2: Organización

Pacheco (2023). La organización se refiere a la estructuración de los recursos y actividades para implementar los planes establecidos. Esto incluye definir roles, responsabilidades y la jerarquía dentro de la organización. Una buena organización permite una mejor comunicación y coordinación, facilitando el flujo de trabajo y optimizando el uso de recursos.

✓ Dimensión 3: Capacitación

Pacheco (2023). La capacitación implica el desarrollo y mejora de las habilidades y conocimientos de los empleados. Esta dimensión es clave para asegurar que el personal esté calificado para realizar sus funciones de manera eficiente. La capacitación no solo contribuye al crecimiento profesional de los empleados, sino que también mejora la productividad y competitividad de la organización.

✓ Dimensión 4: Evaluación

Pacheco (2023). La evaluación es el proceso de medir y analizar el rendimiento de la organización en relación con los objetivos establecidos. Incluye la recopilación de datos, la revisión de procesos y el análisis de resultados. A través de la evaluación, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, ajustar estrategias y tomar decisiones informadas para su desarrollo futuro.

2.2.2. Variable calidad de servicio público

- **Definición de servicio público**

González (2021). La calidad en el servicio de notificaciones se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Silva et al. (2021). La calidad del servicio se define como la medida en que el servicio prestado cumple con las expectativas del cliente. Esta calidad no solo se evalúa en términos de la entrega efectiva del servicio, sino también de la satisfacción general del cliente con la experiencia.

Yugcha & Prieto (2024). La calidad del servicio es evaluada a través de la satisfacción de los usuarios, que se deriva de la atención y el servicio brindado, y que está relacionada con las expectativas y experiencias previas de los clientes.

- **Teorías de la calidad del servicio**

- ✓ **Modelo SERVQUAL**

Parasuraman et al. (1988). Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, este modelo mide la calidad del servicio a través de la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Se centra en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- ✓ **Teoría de la discrepancia**

Kwortnik & Thompson (2009). Esta teoría se basa en la premisa de que la calidad del servicio se evalúa en función de la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y lo que realmente reciben. Esta discrepancia determina la satisfacción del cliente y su percepción de calidad.

✓ **Modelo de Desarrollo Económico**

Grönroos (1984). Propuesto por Christian Grönroos, este modelo sugiere que la calidad del servicio se compone de tres dimensiones: la calidad técnica (lo que se entrega), la calidad funcional (cómo se entrega) y la calidad de la imagen (la percepción de la empresa).

• **Dimensiones de calidad de servicio**

✓ **Dimensión 1: Claridad**

Bustamante (2022). La claridad se refiere a la comprensión y transparencia en la entrega del servicio. Involucra que los clientes comprendan fácilmente los procesos, políticas y procedimientos, lo que contribuye a una experiencia de servicio más fluida y sin malentendidos.

✓ **Dimensión 2: Oportunidad**

Bustamante (2022). La oportunidad se relaciona con la puntualidad y la rapidez en la entrega del servicio. Esta dimensión se centra en cumplir con los tiempos prometidos y en resolver inquietudes o problemas de los clientes de manera eficiente, lo cual es crucial para la satisfacción del cliente.

✓ **Dimensión 3: Claridad de la información**

Bustamante (2022). Esta dimensión implica que la información proporcionada a los clientes sea precisa, relevante y fácil de entender. La claridad de la información es fundamental para que los clientes puedan tomar decisiones informadas y tener expectativas realistas sobre el servicio recibido.

✓ **Dimensión 4: Satisfacción**

Bustamante (2022). La satisfacción se refiere a la percepción general del cliente sobre el servicio recibido, considerando si cumplió o superó sus expectativas. La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio y es fundamental para fomentar la lealtad y la repetición del negocio.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Gestión**

Henry (2022). La gestión se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos (humanos, financieros, materiales) de una organización con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos. La gestión puede aplicarse a diferentes ámbitos, como el empresarial, educativo y administrativo.

- **Administrativa**

Jiménez & Fernández (2022). El término administrativa se relaciona con la administración de recursos y procesos dentro de una organización. Implica la implementación de políticas, la toma de decisiones y la coordinación de actividades para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de la entidad.

- **Calidad**

Vázquez (2023). La calidad es un conjunto de características y atributos de un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades explícitas e implícitas. La calidad puede evaluarse a través de estándares y expectativas del cliente, y es fundamental para la competitividad de las organizaciones.

- **Servicio**

González (2022). Un servicio es una actividad o beneficio que se ofrece a un cliente, que no implica la posesión de un bien físico. Los servicios son intangibles, inseparables de su producción y consumo, y pueden incluir atención al cliente, consultoría, educación, entre otro.

- **Notificaciones**

Pérez (2022). Las notificaciones son comunicaciones oficiales que se envían para informar a una persona sobre un hecho o acción relacionada con un proceso legal, administrativo o de otro tipo. Son fundamentales para garantizar el derecho a ser informado y permitir la defensa adecuada de los interesados.

- **Servicio publico**

Castillo (2023). El servicio público es aquel que se ofrece a la ciudadanía por parte del Estado o entidades estatales, con el propósito de satisfacer necesidades colectivas y promover el bienestar general. Los servicios públicos abarcan áreas como educación, salud, transporte y seguridad.

- **Sujetos procesales**

Martínez (2022). Los sujetos procesales son las personas o entidades que participan en un proceso judicial. Incluyen al demandante, demandado, jueces, fiscales y abogados, y cada uno tiene derechos y obligaciones específicas dentro del proceso legal.

- **Ministerio publico**

Ortega (2022). El Ministerio Público es una institución pública responsable de la defensa de la legalidad, la protección de los derechos de los ciudadanos y la promoción de la justicia. Actúa como parte acusadora en los procesos penales y supervisa el cumplimiento de la ley.

- **Distrito fiscal**

Fuentes (2023). Un distrito fiscal es una demarcación geográfica en la cual se ejerce la actividad del Ministerio Público, y cada distrito está compuesto por una serie de juzgados y fiscalías que atienden las demandas legales de la población en esa área específica.

- **Efectividad**

Sánchez (2022). La efectividad se refiere al grado en que se logran los resultados esperados o se cumplen los objetivos establecidos. En un contexto organizacional, implica que las acciones y estrategias implementadas producen los efectos deseados.

- **Feedback**

Torres (2022). El feedback es la retroalimentación que se proporciona a una persona o grupo sobre su desempeño o conducta. Es un componente esencial en la comunicación y el aprendizaje, ya que permite ajustar acciones y mejorar procesos.

2.4. Bases epistémicos

Fayol (2022). La Teoría de Sistema Abierto considera que las organizaciones son sistemas que interactúan con su entorno. Esto implica que los recursos, información y retroalimentación del entorno son esenciales para la toma de decisiones y el funcionamiento organizacional. La gestión administrativa se ve influenciada por el contexto y, a su vez, impacta en su entorno.

Daft (2022). El Enfoque Contingencial sugiere que no existe una única manera de gestionar una organización. En cambio, la mejor práctica de gestión depende de las circunstancias específicas de cada organización, incluyendo su tamaño, la naturaleza de su operación y el ambiente competitivo. Este enfoque enfatiza la necesidad de adaptar las estrategias de gestión en función de las condiciones cambiantes.

Parasuraman et al. (1988). La Teoría SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, se centra en la brecha entre las expectativas de los clientes y su percepción de la calidad del servicio recibido. Esta teoría establece cinco dimensiones clave para evaluar la calidad del servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Según esta teoría, la calidad del servicio se mide a partir de la percepción que tienen los clientes de estas dimensiones en relación con sus expectativas.

Oakland (2022). La Teoría de la Calidad Total se basa en la premisa de que la calidad no es solo responsabilidad de un departamento, sino que debe integrarse en todas las operaciones de la organización. Promueve un enfoque sistemático para mejorar constantemente la calidad de productos y servicios utilizando la

retroalimentación del cliente. La TQM enfatiza la participación de todos los empleados en el proceso de mejora continua y en la satisfacción de las necesidades del cliente.

2.5. Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación

Taylor (2022). El Taylorismo, desarrollado por Frederick Winslow Taylor a finales del siglo XIX y principios del XX, se basa en la filosofía de la racionalización y el uso de métodos científicos en la administración. Esta teoría sostiene que se puede mejorar la eficiencia y la productividad de las organizaciones mediante el estudio y la optimización de tareas laborales. Taylor propuso que las decisiones de gestión deben basarse en datos y evidencia, institucionalizando un enfoque filosófico que prioriza la eficiencia.

Kacmar et al. (2022). La filosofía del cliente es una base filosófica que enfatiza la importancia de la satisfacción del cliente como núcleo de la calidad del servicio. Esta teoría postula que las organizaciones deben centrarse en entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes para lograr la excelencia en el servicio. Se basa en la premisa de que una atención al cliente excepcional y la retroalimentación son fundamentales para mejorar la calidad del servicio y fomentar la lealtad del cliente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

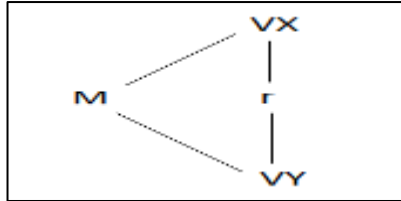
3.1. Tipo de investigación

Este estudio asumió una investigación básica. Según Haro et al. (2024), un estudio básico se definió como un tipo de investigación cuyo objetivo fue generar conocimientos fundamentales sobre un fenómeno o situación específica. Este tipo de estudio se caracterizó por su enfoque en la teoría y la búsqueda de principios generales, en lugar de abordar aplicaciones prácticas inmediatas.

En cuanto a su nivel, fue de tipo correlacional. Según Haro et al. (2024), un estudio correlacional es "un tipo de investigación que examina la relación entre dos o más variables, permitiendo determinar si existió una asociación y en qué medida estas variables se influyeron mutuamente, sin implicar una relación de causa y efecto."

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Fue de diseño no experimental y transversal. Según Pérez (2023), el diseño no experimental se refiere a un tipo de estudio en el que los investigadores observaron variables sin manipularlas. Esto significó que los investigadores no establecieron un control sobre las condiciones del estudio, lo que les permitió observar comportamientos y relaciones en su contexto natural. Un diseño transversal implicó la recolección de datos en un solo momento en el tiempo, lo cual permitió realizar una evaluación instantánea de las variables de interés, analizando su relación en ese momento específico, sin considerar cambios a lo largo del tiempo. Este estudio presentó el siguiente esquema:

Figura 1*Esquema de una investigación no experimental*

Donde:

M = Muestra.

Vx = gestión administrativa.

Vy = calidad del servicio.

r = Relación entre las variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Fueron todos los colaboradores de la sede de estudio, que eran aproximadamente 150 relacionado al área de notificaciones. Hernández et al. (2022) se refirió al conjunto total de individuos, objetos o elementos que poseían características específicas y eran el foco de estudio.

3.3.2. Muestra y muestreo

La muestra fue de 108 colaboradores. Según Creswell (2021), un subconjunto de la población fue seleccionado para participar en el estudio. Esta selección se realizó con el fin de hacer inferencias sobre la población total sin necesidad de estudiar a cada uno de sus miembros. La muestra debía ser representativa de la población para que los resultados fueran válidos y generalizables. Existieron diferentes métodos de selección de muestra, como el muestreo aleatorio y el muestreo estratificado, entre otros. En este estudio, estos fueron calculados mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple, así:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Leyenda:

Población "N"	: 150
Nivel de confiabilidad	: 95%
Valor de la distribución de z	: 1.96
Margen de error "e"	: 0.05
Porcentaje de aceptación "p"	: 0.5
Porcentaje de no aceptación "q"	: 0.5

Reemplazando, resolviendo la formula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 \times (33345 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 108$$

3.4. Definición operativa de los instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumentos de recolección

Para este estudio, se utilizaron dos cuestionarios como herramienta para recopilar datos sobre las variables, cada uno compuesto por 16 ítems, distribuidos en 5 preguntas por dimensión. Las respuestas se medirán utilizando una escala de Likert que va desde "Siempre" (5) hasta "Nunca" (1).

Según Hernández et al. (2022), los cuestionarios son herramientas para recopilar datos que consisten en una serie de preguntas, ya sean organizadas o semiestructuradas, diseñadas para obtener información específica de los participantes sobre un tema determinado.

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados mediante la revisión de dos expertos en las variables del estudio, y su confiabilidad se evaluó usando el alfa de Cronbach aplicado a 15 unidades de análisis. Según Hernández et al.

(2022), la validez se refiere a cuán efectivamente un instrumento mide lo que pretende, mientras que la confiabilidad indica la consistencia y estabilidad de los resultados a lo largo del tiempo y en diferentes condiciones.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnica de recojo

La encuesta fue la herramienta utilizada para recopilar información clave sobre las variables en estudio. Según Hernández et al. (2022), este método de recopilación de datos emplea cuestionarios o entrevistas estructuradas para conocer las opiniones, actitudes y características de un grupo específico de personas.

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

El procesamiento de datos se llevó a cabo con el software estadístico SPSS versión 29.0. Los hallazgos se presentaron mediante estadísticas descriptivas, tablas de frecuencias cruzadas, gráficos y análisis inferenciales. Se realizaron pruebas de normalidad y de correlación Rho de Spearman, aceptando las hipótesis debido a que todos los valores p fueron inferiores a 0.05.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

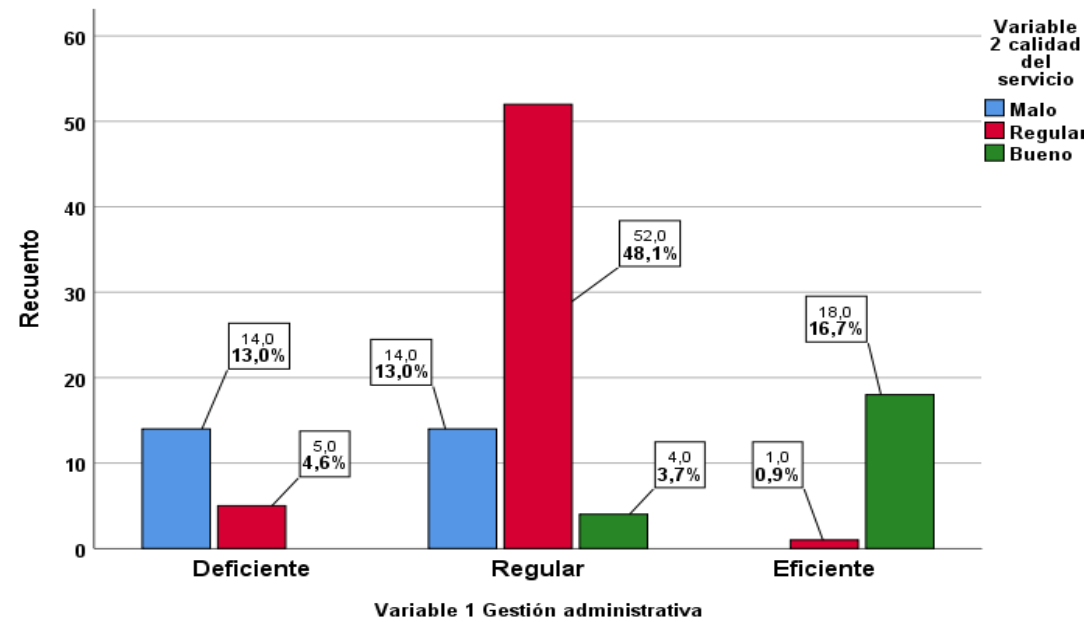
Resultados con respecto al objetivo general

			Variable 2 calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	14	5	0	19
		%	13,0%	4,6%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	14	52	4	70
		%	13,0%	48,1%	3,7%	64,8%
	Eficiente	Recuento	0	1	18	19
		%	0,0%	0,9%	16,7%	17,6%
Total	Recuento	28	58	22	108	
	%	25,9%	53,7%	20,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

Figura 2

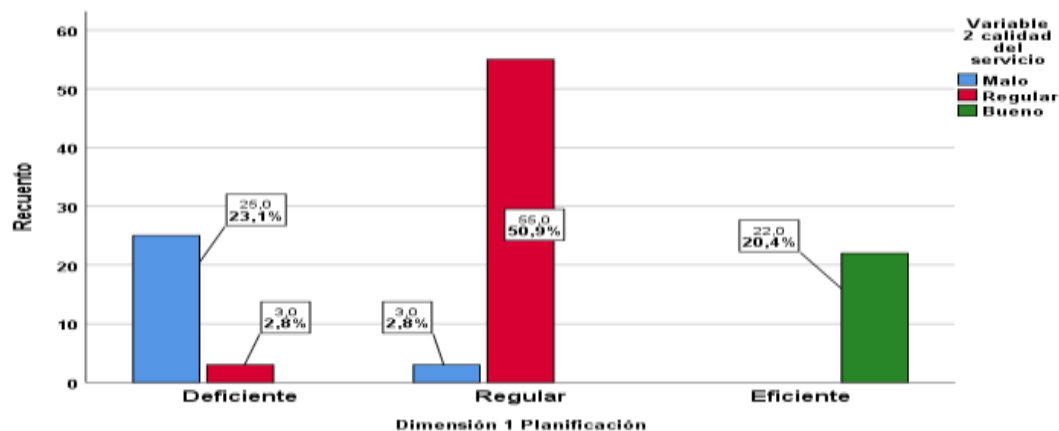
Gráfico de barras simples con respecto al objetivo general



Los resultados afirmaron que el 48.1% de los encuestados determinaron que la gestión administrativa se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular.

Tabla 3*Resultados con respecto al primer objetivo específico*

			Variable 2 calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 1 Planificación	Deficiente	Recuento	25	3	0	28
		%	23,1%	2,8%	0,0%	25,9%
	Regular	Recuento	3	55	0	58
		%	2,8%	50,9%	0,0%	53,7%
	Eficiente	Recuento	0	0	22	22
		%	0,0%	0,0%	20,4%	20,4%
Total	Recuento	28	58	22	108	
	%	25,9%	53,7%	20,4%	100,0%	

*Fuente: Base de datos.***Figura 3***Gráfico de barras simples con respecto al primer objetivo específico*

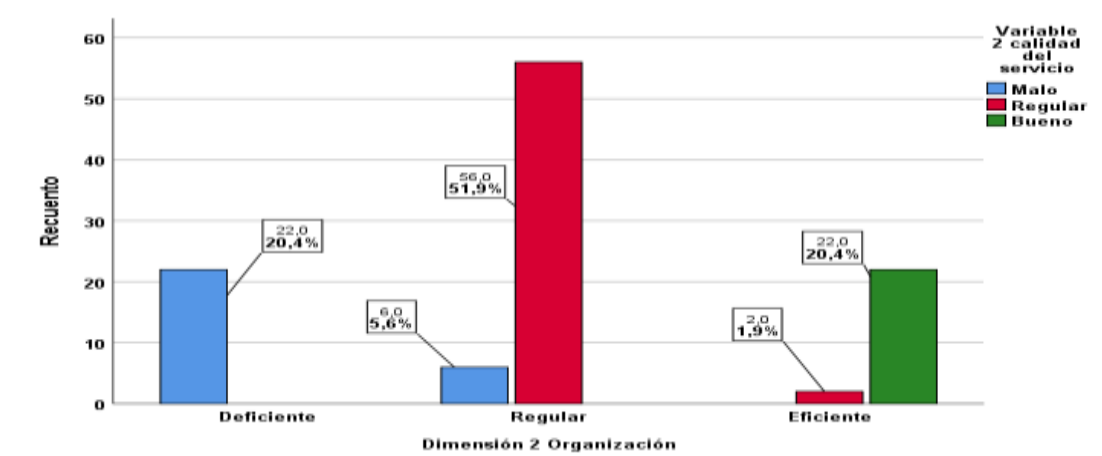
Los resultados afirmaron que el 50.9% de los encuestados evaluaron que la planificación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular.

Tabla 4*Resultados con respecto al segundo objetivo específico*

			Variable 2 calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 2 organización	Deficiente	Recuento	22	0	0	22
		%	20,4%	0,0%	0,0%	20,4%
	Regular	Recuento	6	56	0	62
		%	5,6%	51,9%	0,0%	57,4%
	Eficiente	Recuento	0	2	22	24
		%	0,0%	1,9%	20,4%	22,2%
Total	Recuento	28	58	22	108	
	%	25,9%	53,7%	20,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

Figura 4
Gráfico de barras simples con respecto al segundo objetivo específico



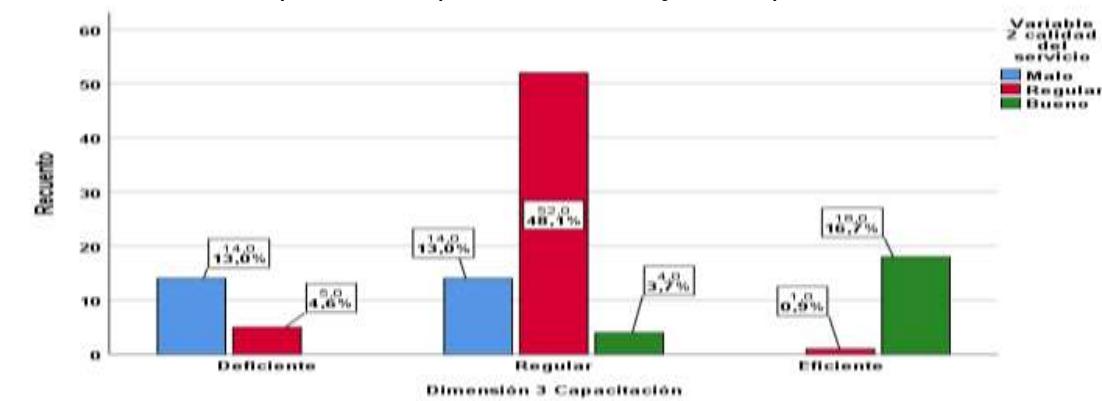
Los resultados afirmaron que el 51.9% de los encuestados determinaron que la organización se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular.

Tabla 5
Resultados con respecto al tercer objetivo específico

			Variable 2 calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 3 capacitación	Deficiente	Recuento	14	5	0	19
		%	13,0%	4,6%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	14	52	4	70
		%	13,0%	48,1%	3,7%	64,8%
	Eficiente	Recuento	0	1	18	19
		%	0,0%	0,9%	16,7%	17,6%
Total	Recuento	28	58	22	108	
	%	25,9%	53,7%	20,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

Figura 5
Gráfico de barras simples con respecto al tercer objetivo específico



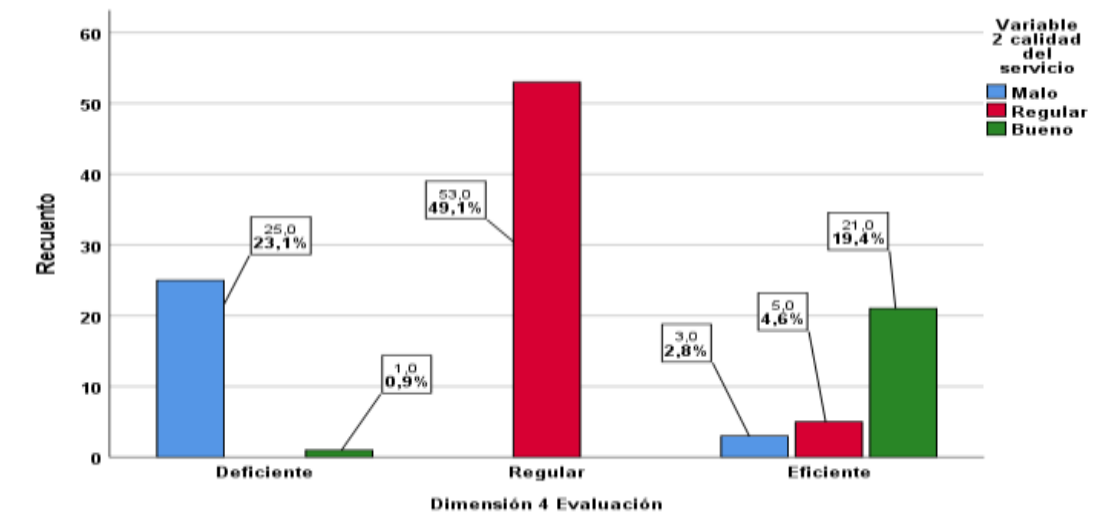
Los resultados afirmaron que el 48.1% de los encuestados conocieron que la capacitación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular.

Tabla 6
Resultados con respecto al cuarto objetivo específico

			Variable 2 calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 4 evaluación	Deficiente	Recuento	25	0	1	26
		%	23,1%	0,0%	0,9%	24,1%
	Regular	Recuento	0	53	0	53
		%	0,0%	49,1%	0,0%	49,1%
	Eficiente	Recuento	3	5	21	29
		%	2,8%	4,6%	19,4%	26,9%
Total	Recuento	28	58	22	108	
	%	25,9%	53,7%	20,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

Figura 6
Gráfico de barras simples con respecto al cuarto objetivo específico



Los resultados afirmaron que el 49.1% de los encuestados establecieron como la evaluación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025 en un nivel de regular.

4.2. Prueba de normalidad de la investigación

Tabla 7

Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Planificación	,273	108	,000
Dimensión 2 Organización	,289	108	,000
Dimensión 3 Capacitación	,324	108	,000
Dimensión 4 Evaluación	,247	108	,000
Variable 1 Gestión administrativa	,324	108	,000
Variable 2 calidad del servicio	,273	108	,000

Según el tamaño de la muestra, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados mostraron valores de significancia (Sig.) inferiores a 0.05, lo que indicó la falta de normalidad en los datos. Por lo tanto, se decidió que el análisis de las hipótesis debía llevarse a cabo utilizando el coeficiente rho de Spearman como prueba estadística apropiada.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 8

Resultados de la prueba de hipótesis general

			Variable 1 Gestión administrativa	Variable 2 calidad del servicio
Rho de Spearman	Variable 1	Coeficiente de correlación	1,000	,731
	Gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	administrativa	N	108	108
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,731	1,000
	calidad del	Sig. (bilateral)	,000	.
	servicio	N	108	108

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación alta entre las variables de estudio de 0.731 y la aceptación de la hipótesis general debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la gestión administrativa se relacionó significativamente con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

Tabla 9*Resultados de la prueba primera hipótesis específica*

			Dimensión 1 Planificación	Variable 2 calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1 Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,936
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Variable 2 calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,936	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación muy alta entre la dimensión 1 y la variable 2 de estudio de 0.936 y la aceptación de la hipótesis específica 1 debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la planificación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

Tabla 10*Resultados de la prueba segunda hipótesis específica*

			Dimensión 2 organización	Variable 2 calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 2 organización	Coeficiente de correlación	1,000	,922
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Variable 2 calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,922	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación muy alta entre la dimensión 2 y la variable 2 de estudio de 0.922 y la aceptación de la hipótesis específica 2 debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la organización se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

Tabla 11*Resultados de la tercera prueba hipótesis específica*

			Dimensión 3 capacitación	Variable 2 calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3 capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,731
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Variable 2 calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,731	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación alta entre la dimensión 3 y la variable 2 de estudio de 0.731 y la aceptación de la hipótesis específica 3 debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la capacitación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

Tabla 12*Resultados de la cuarta prueba hipótesis específica*

			Dimensión 4 Evaluación	Variable 2 calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 4 Evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,806
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Variable 2 calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,806	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación alta entre la dimensión 4 y la variable 2 de estudio de 0.806 y la aceptación de la hipótesis específica 4 debido a que el Sig. < 0.05. Por lo tanto, la evaluación se relacionó con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025, reflejan una clara percepción de los encuestados respecto a la relación entre estos elementos. Un 48.1% de los participantes consideraron que la gestión administrativa se encontraba en un nivel regular en su relación con la calidad del servicio. Esta cifra coincide con los hallazgos de Pozo (2023), donde se concluye que una gestión administrativa eficaz es fundamental para mejorar la calidad del servicio en instituciones públicas. La percepción de los encuestados indica que, aunque se reconocen esfuerzos, hay un margen significativo para la mejora.

Por otro lado, la planificación, evaluada por el 50.9% de los encuestados como regular, destaca la importancia de un enfoque estructurado y estratégico en la gestión pública. Esta percepción también se alinea con los resultados de González (2023), quien analizó las brechas en la atención al usuario, sugiriendo que una mejor planificación puede atenuar las insatisfacciones reflejadas en las evaluaciones. De esta forma, se resalta la necesidad de implementar un enfoque más proactivo en la elaboración y ejecución de planes que optimicen el servicio de notificaciones.

Además, el 51.9% de los encuestados identificó a la organización como un aspecto regular, lo cual puede interpretarse como un indicador de que la estructura interna aún requiere ajustes para atender de manera más efectiva a los sujetos procesales. Los estudios de Bolaños & Ruiz (2024) también sugieren que la falta de organización y coordinación puede afectar la calidad del servicio, lo cual es crítico en instituciones como el Ministerio Público, donde la eficiencia en la gestión de casos es vital para garantizar el acceso a la justicia.

La capacitación, con un 48.1% de aceptación en un nivel regular, también se posiciona como un factor relevante. La escasa formación continua del personal puede generar vacíos en el servicio, limitando la capacidad de respuesta del Ministerio Público ante las demandas de los usuarios. Esta observación es congruente con la investigación de Landauro (2023), quien señala que mejorar la capacitación del personal puede influir directamente en la satisfacción laboral y, por ende, en la calidad del servicio ofrecido.

Finalmente, el 49.1% de los encuestados consideraron que la evaluación de la calidad del servicio se encuentra en un nivel regular. Esto refuerza la necesidad de establecer mecanismos de evaluación más rigurosos y sistemáticos que permitan identificar áreas de mejora constante. Tal y como se evidencia en los estudios referenciados, la implementación de un sistema de evaluación continua es fundamental para garantizar que las estrategias de gestión administrativa se alineen con las expectativas y necesidades de los usuarios, fomentando así un servicio de notificaciones más eficiente y satisfactorio.

Los resultados de la investigación sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025, reflejan una correlación alta de 0.731 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que valida la hipótesis general y sugiere que una gestión administrativa eficaz es clave para garantizar un servicio óptimo. Este hallazgo contradice el estudio de Bolaños & Ruiz (2024), donde se reportó una correlación de 0.002, indicando una falta de relación directa entre las variables. La discrepancia probablemente se deba a diferencias en las metodologías aplicadas o en la naturaleza de las muestras estudiadas, resaltando la necesidad de una evaluación más exhaustiva en el contexto de Ucayali.

La planificación fue otra dimensión evaluada, mostrando una correlación muy alta de 0.936 con la calidad del servicio, lo que reafirma que una estrategia de planificación sólida es fundamental para el éxito del servicio de notificaciones. Esta correlación es coherente con los hallazgos de Acosta (2022), donde se identificó una relación significativa, sugiriendo que una adecuada planificación puede tener un impacto directo en la calidad del

servicio ofrecido a los usuarios. En este sentido, la investigación actual refuerza la idea de que la planificación no solo es un aspecto administrativo, sino un pilar esencial para mejorar la satisfacción del usuario.

En cuanto a la organización, los resultados mostraron una correlación muy alta de 0.922 con la calidad del servicio. Esto es paralelo a la investigación de Huerta (2023), que evidenció resultados similares con un p-valor de 0.000, sugiriendo que la adecuada organización de los recursos y procesos es vital para orientar un servicio de notificaciones eficiente. La organización es un componente clave que, si se implementa correctamente, puede reducir la insatisfacción y mejorar la percepción del servicio entre los sujetos procesales.

La capacitación, con una correlación alta de 0.731, también se relacionó significativamente con la calidad del servicio. Esta variable ha sido abordada en estudios previos, como el de Daga (2022), que establece que una mayor capacitación en la gestión administrativa se traduce en una mejor calidad de los servicios. La investigación sugiere que invertir en programas de capacitación continua para el personal del Ministerio Público puede ser una estrategia efectiva para elevar los estándares del servicio de notificaciones, alineándose con los requerimientos de justicia de los usuarios.

Finalmente, la evaluación obtuvo una correlación alta de 0.806, lo que indica que los sistemas de evaluación y retroalimentación son esenciales para medir la efectividad de la gestión administrativa. La investigación de Rivera (2023) también presentó resultados positivos al establecer una fuerte correlación entre la gestión pública y la calidad del servicio. Esto refuerza la idea de que contar con un sistema de evaluación robusto no solo asegura una mejora continua en la prestación de servicios, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y mejora dentro del Ministerio Público, promoviendo así una mayor satisfacción entre los sujetos procesales.

CONCLUSIONES

- La investigación titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025" evidencia que un 48.1% de los encuestados considera que la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones, reflejando una correlación significativa de 0.731 con un p-valor menor a 0.05. Esto indica que una gestión administrativa eficaz se asocia directamente con la mejora en la calidad del servicio percibido por los sujetos procesales.
- La planificación obtuvo un 50.9% de aceptación entre los encuestados, con una correlación muy alta de 0.936 y un p-valor menor a 0.05. Esto sugiere que una planificación adecuada es fundamental y tiene un impacto directo en la percepción de la calidad del servicio de notificaciones.
- La organización fue evaluada positivamente por un 51.9% de los encuestados, mostrando una correlación muy alta de 0.922 con la calidad del servicio y un p-valor inferior a 0.05. Estos resultados subrayan la importancia de contar con una estructura organizativa robusta que facilite una entrega eficiente y satisfactoria de notificaciones a los sujetos procesales.
- La capacitación del personal fue reconocida por un 48.1% de los encuestados como un factor relacionado con la calidad del servicio, con una correlación alta de 0.731 y un p-valor menor a 0.05. Esto indica que invertir en el desarrollo profesional del personal es crucial para mejorar la calidad de las notificaciones y, en consecuencia, aumentará la satisfacción del usuario.
- La evaluación del servicio fue considerada importante por un 49.1% de los encuestados, exhibiendo una correlación alta de 0.806, junto con un p-valor inferior a 0.05. Esto resalta la necesidad de mantener un sistema de evaluación continua que ayude a identificar

áreas de mejora y garantice la calidad del servicio de notificaciones ofrecido a los sujetos procesales.

SUGERENCIAS

- Desarrollar y ofrecer programas de capacitación regular para el personal del Ministerio Público, enfocados en habilidades administrativas y en el manejo eficiente de notificaciones. Esto fortalecerá el conocimiento del equipo y mejorará la calidad del servicio, alineándose con la percepción de los encuestados sobre la importancia de la capacitación.
- Crear un marco de planificación que permita establecer metas claras y medibles, así como un cronograma para la ejecución de acciones. Este sistema debe incluir la asignación de responsabilidades específicas, asegurando que todos los niveles de la organización participen en la mejora continua del servicio de notificaciones.
- Revisar y ajustar la estructura organizativa del Ministerio Público para mejorar la coordinación y comunicación entre departamentos. Esto facilitará una entrega más eficiente de los servicios y asegurará que todos los involucrados en el proceso de notificaciones trabajen de manera sinérgica.
- Implementar un sistema de evaluación que permita medir periódicamente la calidad del servicio de notificaciones. Este sistema debe incluir encuestas de satisfacción a los sujetos procesales y mecanismos de retroalimentación que permitan realizar ajustes inmediatos basados en las necesidades y experiencias del usuario.
- Fomentar canales de comunicación abiertos y accesibles para los sujetos procesales, donde puedan expresar sus inquietudes y sugerencias sobre el servicio. Establecer un espacio para resolver dudas y recibir comentarios ayudará a identificar áreas de mejora y a fortalecer la confianza en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/df160f9b-996f-483a-921c-12cef0ddf03f/content>.
- Bolaños Moreira, S. E., & Ruiz Cedeño, A. B. (2024). La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí. *Revista Uniandes Episteme*, 11(4), 456–468. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i4.3589>.
- Burga, A. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/800093f1-0af3-4854-abb8-fc858a16bc07/content>.
- Bustamante, Miguel A., Lapo, María del C., & Tello, Michelle G.. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Castillo, R. (2023). El estado como proveedor de servicios públicos: Un análisis contemporáneo.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Daft, R. L. (2022). *Organizational Theory and Design* (13th ed.). Cengage Learning.
- Daga, R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Tacana, durante la Pandemia por el COVID-19, año 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/02ca820e-b4e1-4ded-a473-874b8ab8bc2c/content>

- Defensoría del Pueblo del Perú. (2022). *Informe sobre la percepción ciudadana en la calidad del servicio judicial*.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management* (C. Storrs, Trans.). Pitman Publishing.
- Fayol, H. (2022). *Administración industrial y general*. Ediciones de la Universidad.
- Fiedler, F. E. (1964). *A Contingency Model of Leadership Effectiveness*. In J. G. March (Ed.), *Models of Administration* (pp. 1-40). University of Minnesota Press.
- Fuentes, A. (2023). *Distritos fiscales y su impacto en la administración de justicia*.
- González, J. (2021). *Calidad del servicio: Una guía para la excelencia en la atención al cliente*. Editorial Universitaria.
- González, L. (2022). *Definición y características del servicio en la economía moderna*.
- González, M. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*. (Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena).
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4ef3535a-45c5-4a4b-912f-6ba78953b652/content>.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones: Types and classification of investigations. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 956 – 966. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>.
- Henry, N. (2022). *Gestión moderna: Una introducción*. Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Huerta, V. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Fiscalía Superior de Familia de Ancash, 2023*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122123/Huerta_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Encuesta sobre la calidad del servicio de notificaciones judiciales en el Ministerio Público*.

Jiménez, C., & Fernández, M. (2022). Administración eficiente: Teorías y prácticas contemporáneas.

Kacmar, K. M., & Ferris, G. R. (2022). *Antecedents and consequences of employee perceptions of customer service quality: A review and agenda for future research*.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.

Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). Unifying service marketing and operations with service experience management. *Journal of Service Research*, 11(4), 389-406. <https://doi.org/10.1177/1094670508320177>.

Landauro, J. M. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los servidores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Huaura* (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8495/INFORME%20FINAL%20-%20LANDAURO%20VENTOCILLA%20-%20REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, M. (2022). Sujetos procesales en el sistema judicial: Estructuras y roles

Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Macmillan.

Oakland, J. S. (2022). *Total Quality Management*. Routledge.

Organización de Estados Americanos. (2021). *Informe sobre la situación de la justicia en América Latina y el Caribe: Análisis de la gestión administrativa en el sector público*.

Ortega, F. (2022). El Ministerio Público: Funciones y desafíos contemporáneos.

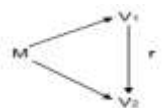
Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/237192970_SERVQUAL_A_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pérez, J. (2022). *Notificaciones en el ámbito administrativo: Principios y prácticas*.
- Pérez, M. J. (2023). *Metodología de la investigación: Enfoques no experimentales y transversales en ciencias sociales*. Editorial Académica
- Pozo, W. (2023). *Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE*. (Tesis de maestría, Universidad Estatal Península De Santa Elena). <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3ab7ed90-79df-4a7f-a4cd-550449569efb/content>.
- Rivera, D. (2023). *La gestión pública y la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – año 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas). https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/13282/Tesis_gesti%C3%B3n_p%C3%BAblica_calidad_servicio_usuario_Ministerio_P%C3%BAblico_distrito_fiscal_Ucayali.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Robinson, P. (2020). *Gestión administrativa: Conceptos y prácticas*. Editorial Académica.
- Ruiz, S. I. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, E. (2022). *Medición de la efectividad en organizaciones contemporáneas*.

- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Pionce-Choez, J. M., & Sierra-González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(Extra 1), 280-294. Universidad Estatal del Sur de Manabi. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8299675>
- Taylor, F. W. (2022). *Principios de la administración científica*. Ediciones Akal.
- Torres, H. (2022). La importancia del feedback en entornos de trabajo modernos.
- Vázquez, E. (2023). La gestión de la calidad en servicios: Un enfoque integral.
- Yugcha Andino, G. E., & Prieto Romero, D. M. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), e44326. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326).

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General -¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?	Objetivo General -Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	Hipótesis General -La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	Variable 1 gestión administrativa.	Planificación	- Efectividad en la planificación.	Población 150 colaboradores de la sede de estudio. Muestra 108 colaboradores de la sede de estudio mediante muestreo aleatorio (tamaño de muestra dependerá de la población total y margen de error).
				Organización	- Participación en la planificación. - Estructura organizativa. - Coordinación interdepartamental.	
				Capacitación	- Capacitación del personal. - Actualización de conocimientos.	
				Evaluación	- Evaluación del desempeño. - Feedback de usuarios.	
Problema específico -¿Como la planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?	Objetivos Específicos - Evaluar la planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	Hipótesis Especificas -La planificación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	Variable 2 Calidad del Servicio.	Claridad	- Comprensibilidad de las notificaciones. - Proporción de notificaciones claras.	Tipo Básica Nivel Correlacional
-¿Como la organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?	- Determinar como la organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	-La organización se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.		Oportunidad	- Puntualidad en las notificaciones. - Responsabilidad del servicio.	Diseño No experimental Transversal Esquema
-¿Como la capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?	- Conocer como la capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	-La capacitación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.		Claridad de la Información	- Resolución de dudas. - Eficiencia en el seguimiento.	 Donde: M: Muestra v1: gestión administrativa. v2: Calidad del Servicio. r: Relación.
-¿Como la evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025?	- Establecer como la evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.	-La evaluación se relaciona con la calidad del servicio de notificaciones a los sujetos procesales del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Ucayali, 2025.		Satisfacción	- Satisfacción general. - Percepción de mejoras	Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario

ANEXO 2. CUESTIONARIOS PARA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado(a) colaborador(a), le solicitamos su participación en un cuestionario de 16 ítems sobre la gestión administrativa. Cada pregunta incluye cuatro opciones, y le pedimos que seleccione la que mejor refleje su opinión sincera. Las respuestas se puntuarán de acuerdo con la siguiente escala: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	¿La planificación de las notificaciones es efectiva en su ejecución?					
02	¿Se realizan reuniones periódicas para revisar la planificación?					
03	¿Los servidores participan en la planificación de procesos administrativos?					
04	¿Existen espacios para sugerencias sobre la planificación?					
Organización						
05	¿La estructura organizativa del Ministerio Público facilita el proceso de notificaciones?					
06	¿Existen roles claramente definidos en el proceso de gestión?					
07	¿Hay buena coordinación entre departamentos en el manejo de notificaciones?					
08	¿Se notifican oportunamente entre áreas para evitar confusiones?					
Capacitación						
09	¿El personal recibe capacitación adecuada sobre el proceso de notificaciones?					
10	¿Se realizan capacitaciones periódicas para mejorar la gestión administrativa					
11	¿Recibes información actualizada sobre cambios en procesos administrativos?					
12	¿Hay sesiones de actualización sobre leyes relevantes?					
Evaluación						
13	¿El Ministerio Público realiza evaluaciones regulares del desempeño administrativo?					
14	¿Se utilizan indicadores para medir la eficacia de la gestión?					
15	¿Se recolecta feedback de los usuarios sobre la gestión administrativa?					
16	¿Las opiniones de los usuarios se toman en cuenta para mejorar procesos?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a) colaborador(a), le solicitamos su participación en un cuestionario de 16 ítems sobre la calidad del servicio. Cada pregunta incluye cuatro opciones, y le pedimos que seleccione la que mejor refleje su opinión sincera. Las respuestas se puntuarán de acuerdo con la siguiente escala: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Claridad						
01	¿Las notificaciones que recibes son claras y comprensibles?					
02	¿Recibes toda la información necesaria en las notificaciones					
03	¿Qué porcentaje de las notificaciones recibidas consideras claro?					
04	¿Hay una mejora en la claridad de las notificaciones en los últimos meses?					
Oportunidad						
05	¿Las notificaciones se reciben en el tiempo adecuado?					
06	¿Has experimentado retrasos en la recepción de notificaciones?					
07	¿Recibes respuestas rápidas ante consultas sobre las notificaciones?					
08	¿El personal responde a tus inquietudes en plazos razonables?					
Eficiencia						
09	¿La información en las notificaciones resuelve tus dudas adecuadamente?					
10	¿Las notificaciones contribuyen a avanzar en tu proceso judicial?					
11	¿Puedes hacer seguimiento fácilmente de las notificaciones que recibes?					
12	¿Hay un sistema claro para comprobar el estado de las notificaciones?					
Satisfacción						
13	¿Te sientes satisfecho con el servicio de notificaciones del Ministerio Público?					
14	¿Recomendarías el servicio de notificaciones a otros usuarios?					
15	¿Has notado mejoras en la calidad del servicio de notificaciones en el último año?					
16	¿Consideras que el Ministerio Público se preocupa por la satisfacción del usuario?					

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Jackie Frank Chang Saldaña**
 1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**
 1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **15 años**
 1.4 Autor del instrumento: **Vela Chino Mayra**
 1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario 1.**
 1.6 Título de la investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

Coefficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad: *Acceptable*

<i>Inaplicable</i>	<i>< 70</i>
<i>Minimamente aceptable</i>	<i>70 a 84</i>
<i>Acceptable</i>	<i>A 100</i>

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....

3.2. CONTENIDO:

.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....

IV. APORTES:

.....

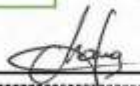
V. SUGERENCIAS:

.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si ☒

No ☐


 Dr. Admón Chang Saldaña Jacobo Frunk
 DNI N° 41488801
 CPPS 2841488801
 RENACYT: P0083273
 ORCID 0000-0002-1260-6355
 Docente Ordinario - FCEAyC-UNU

Firma del juez

Pucallpa, 5 de diciembre del 2025.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS
--

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Jackie Frank Chang Saldaña**
 1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**
 1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **15 años**
 1.4 Autor del instrumento: **Vela Chino Mayra**
 1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario 2.**
 1.6 Título de la investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL					46	

Coefficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad: *Aceptable*

<i>Inaplicable</i>	<i>< 70</i>
<i>Mínimamente aceptable</i>	<i>70 a 84</i>
<i>Aceptable</i>	<i>A 100</i>

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....

3.2. CONTENIDO:

.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....

IV. APORTES:

.....

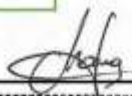
V. SUGERENCIAS:

.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si ☒

No ☐



 Dr. Admón Chang Saldarriaga Jacobo Frank
 DNI N° 41488801
 CPPe 2641488801
 RENACYT: P0063273
 ORCID 0000-0002-1260-6355
 Docente Ordinario - FCEAyC-UNU

Firma del juez

Pucallpa, 5 de diciembre del 2025.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**
 1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**
 1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **14 años**
 1.4 Autor del instrumento: **Vela Chino Mayra**
 1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario 1.**
 1.6 Título de la investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL		45				

Coefficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

Aplicabilidad: *Aceptable*

<i>Inaplicable</i>	<i>< 70</i>
<i>Minimamente aceptable</i>	<i>70 a 84</i>
<i>Aceptable</i>	<i>A 100</i>

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....

3.2. CONTENIDO:

.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....

IV. APORTES:

.....

V. SUGERENCIAS:

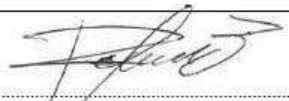
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si ☒

No ☐

Pucallpa, 5 de diciembre del 2025.



Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Firma del juez

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**
 1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**
 1.3 Experiencia profesional (AÑOS): **14 años**
 1.4 Autor del instrumento: **Vela Chino Mayra**
 1.5 Nombre del instrumento: **Cuestionario 1.**
 1.6 Título de la investigación: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.				X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL					45	

Coefficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

Aplicabilidad: *Aceptable*

<i>Inaplicable</i>	<i>< 70</i>
<i>Minimamente aceptable</i>	<i>70 a 84</i>
<i>Aceptable</i>	<i>A 100</i>

III. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....

3.2. CONTENIDO:

.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....

IV. APORTES:

.....

V. SUGERENCIAS:

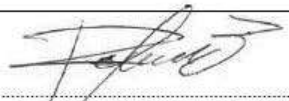
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si ☒

No ☐

Pucallpa, 5 de diciembre del 2025.



Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Firma del juez

ANEXO 4. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad del instrumento 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8322	16

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS 23.0.

Interpretación:

La confiabilidad del primer instrumento, fue de 0.8322, lo que indicó que este se consideró de buena calidad.

Confiabilidad del instrumento 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8545	16

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS 23.0.

Interpretación:

La confiabilidad del segundo instrumento, fue de 0.8545, lo que indicó que este se consideró de buena calidad.

ANEXO 5. RESOLUCIÓN DE ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado



RESOLUCION N°0798-2025-EPG-D-UNU

Pucallpa, 04 de septiembre del 2025.

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Visto la solicitud de fecha 13 de agosto del 2025, presentado por la tesista la Sra. MAYRA VELA CHINO, donde solicita cambio de Asesor de Tesis de la Maestría en Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N°1093-2024-EPG-D-UNU, de fecha 14 de agosto del 2024, se designa asesor al Mg. JONEL RAUL MANZANO MEJIA, de la Tesis Titulado: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO.

Que, el Art. 17° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, establece que, el asesor de tesis, es un Docente ordinario de la Universidad Nacional de Ucayali con grado igual o superior al que postula el aspirante. El asesor de tesis y/o coasesor es propuesto por el aspirante al grado de maestro o doctor, pudiendo ser este último de la UNU u otra institución, en coordinación con la Comisión de Grados de la EPG, considerando su compatibilidad con el tema de investigación a desarrollar, la misma que será materializada con la Resolución de Designación de Asesor y/o Coasesor por parte la Dirección de la Escuela de Posgrado.

Que, el Art. 21° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, establece que, La EPG a través de la comisión de grados, tiene máximo quince (15) días calendarios para gestionar el trámite y emitir la resolución de designación de asesor de tesis.

Que, mediante documento presentado de fecha 13 de agosto del 2025, presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO, solicita el cambio de asesor de la tesis Titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", cambiando al Mg. JONEL RAUL MANZANO MEJIA, por lo que se designa como nuevo asesor al Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA.

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director encargado que le confiere la Resolución 022-2025-UNU-AU-R de fecha 27 de junio del 2025, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

- ART 1°** DEJAR, sin efecto la Resolución N°1093-2024-EPG-D-UNU, de fecha 14 de agosto del 2024, donde se designaba al asesor de la Tesis al Mg. JONEL RAUL MANZANO MEJIA, como Asesor de la Tesis de Maestría: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la egresada la Sra. MAYRA VELA CHINO.
- ART 2°** DESIGNAR, al nuevo Asesor al Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA de la Tesis: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PUBLICO - DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la egresada la Sra. MAYRA VELA CHINO.
- ART 3°** DAR a conocer la presente Resolución al interesado

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
POSGRADO

Dr. RUBÉN DARIO MANTURANO PEREZ
DIRECTOR (E)

ANEXO 6. RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

RESOLUCIÓN N°1174-2025-EPG-D-UNU



Pucallpa, 02 de diciembre del 2025

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

VISTO, la solicitud de la Sra. **MAYRA VELA CHINO**, quien solicita Aprobación de Proyecto de Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Que el Art. 35° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, establece que, la aprobación del proyecto de tesis, será por UNANIMIDAD. Si no presenta observaciones, el jurado evaluador comunicará su aprobación a la Comisión de grados, la cual gestionará la resolución de conformidad, notificará al interesado y registrará el título del proyecto aprobado en el libro de actas de la EPG.

Que el Art. 36° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, estipula que, una vez inscrito el título del proyecto de tesis, el interesado tendrá un (01) año para ejecutar su investigación y presentar el informe final de tesis, pudiéndose prorrogar por única vez por un (01) año más a petición del interesado. a. El interesado debe asegurarse de adecuar su investigación y cronograma a las fechas de ejecución.

Que el Art. 37° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, estipula que, una vez registrado y aprobado el proyecto de tesis con resolución, no se podrá realizar cambios de lugar de ejecución, cambios de título ya sea de forma parcial o total, ya que esto ameritaría anular el proyecto aprobado e iniciar nuevamente los trámites de presentación y revisión de proyecto de tesis.

Que, mediante Resolución N°0798-2025-EPG-D-UNU, de fecha 04 de septiembre del 2025, se designó como asesor al Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA del proyecto de Tesis Titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025" presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO.

Que, mediante Resolución N°1011-2025-EPG-D-UNU, de fecha 04 de noviembre del 2025, se designó el jurado evaluador del proyecto de Tesis: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO, conformado por los docentes: Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES (Presidente) Dr. RUSVELTH PAIMA PAREDES (Secretario) Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA (Vocal).

Que, mediante solicitud, presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO, solicita la aprobación del Proyecto de Tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentando también la conformidad de los jurados evaluadores: Anexo 6 (Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES), Anexo 6 (Dr. RUSVELTH PAIMA PAREDES), Anexo 6 (Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA).

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director que le confiere la Resolución 022-2025-UNU-AU-R de fecha 27 de junio del 2025, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

ART 1° APROBAR el Proyecto de Tesis de Maestría titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO.

ART 2° INSCRIBIR el título del Proyecto de Tesis de Maestría "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES A LOS SUJETOS PROCESALES DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE UCAYALI, 2025", presentado por la Sra. MAYRA VELA CHINO en el "Libro de Proyectos de Tesis" de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

ART 3° DAR a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



Dr. RUBEN CARLOS MARTINEZ PEREZ
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

c.c. archivo

ZTE Blade A54

ANEXO 7. BASE DE DATOS PROCESADOS EN SPSS

BASE DE VELA CHINO - T88.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	DIV1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12
1	Regular	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Regular										
2	Regular	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Regular										
3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
4	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
5	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
6	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Bueno										
7	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular										
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo										
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
13	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular										
14	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo										
15	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
17	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Eficiente	Deficiente	Malo										
18	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
19	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
20	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Eficiente	Deficiente	Malo										
21	Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Regular	Malo										
22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
23	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Bueno										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BASE DE VELA CHINO - T88.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	DIV1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12
22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
23	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Bueno										
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
25	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo										
26	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
27	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
28	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
29	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo										
30	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
31	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
32	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
33	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
34	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
35	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
36	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
37	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
38	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
39	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
40	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
41	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular										
42	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular										
43	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular										
44	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BASE DE VELA CHINO - 106.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	D1V1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11
43	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular									
44	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular									
45	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular									
46	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
47	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo									
48	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
49	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Malo									
50	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
51	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
52	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
53	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
54	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Malo									
55	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo									
56	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
57	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
58	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
59	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
60	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
61	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
62	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
63	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
64	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
65	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ON

BASE DE VELA CHINO - 106.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	D1V1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11
61	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno									
62	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
63	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
64	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
65	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
66	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular									
67	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
68	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo									
69	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Deficiente	Eficiente	Bueno									
70	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
71	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
72	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
73	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
74	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular									
75	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Bueno									
76	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
77	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
78	Eficiente	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Bueno									
79	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
80	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo									
81	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									
83	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ON

BASE DE VELA CHINO - 128.nuv (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

11

Visible: 6 de 6 variables

	D1V1A	D2V1A	D3V1A	D4V1A	V1A	V2A	V3A	V4A	V5A	V6A	V7A	V8A	V9A	V10A	V11A	V12A
88	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
89	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
90	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
91	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
92	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
93	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
94	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
95	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
96	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
97	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Malo										
98	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
99	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
100	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
101	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
102	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
103	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
104	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
105	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
106	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Bueno										
107	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular										
108	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Malo										
109																
110																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON