



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario  
de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Suarez Matos, Yovana ([orcid.org/0000-0003-2130-9309](https://orcid.org/0000-0003-2130-9309))

**ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel ([orcid.org/0000-0002-8613-1882](https://orcid.org/0000-0002-8613-1882))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres Orlando y Esther, por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

## **Agradecimiento**

A mis hijos Alex y Piero, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a que pueda lograr mis metas y objetivos propuestos, y también agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de cumplir un sueño más en mi vida.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Variables y operacionalización</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Procedimientos</b>	<b>21</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	<b>22</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>52</b>

## Índice de tablas

Pág.

<b>Tabla 1</b> Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento.....	20
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad, .....	21
<b>Tabla 3</b> Frecuencia de niveles de la variables modernización de la gestión pública y sus niveles .....	23
<b>Tabla 4</b> Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario y sus niveles. ....	24
<b>Tabla 5</b> Tabla cruzada entre las variables gestión pública y satisfacción del usuario. ....	25
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada entre la dimensión planes estratégicos y la variable satisfacción del usuario. ....	26
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada entre la dimensión gobierno abierto y la variable satisfacción del usuario.....	27
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable satisfacción del usuario. ....	28
<b>Tabla 9</b> Tabla cruzada entre la dimensión gestión por resultados y la variable satisfacción del usuario. ....	29
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada entre la dimensión servicio civil meritocrático y la variable satisfacción del usuario. ....	30
<b>Tabla 11</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para una muestra. ....	31
<b>Tabla 12</b> Correlación no paramétrica de spearman entre las variables modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario. ....	32
<b>Tabla 13</b> Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión planes estratégicos y la variable satisfacción del usuario. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 14</b> Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión gobierno abierto y la variable satisfacción del usuario. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 15</b> Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable satisfacción del usuario. ....	34
<b>Tabla 16</b> Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión gestión por resultados y la variable satisfacción del usuario. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 17</b> Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión servicio civil meritocrático y la variable satisfacción del usuario. ....	35

## Resumen

El objetivo del estudio fue, establecer la relación entre la modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022. La investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental; la muestra fue conformada por 80 trabajadores de algunas fiscalías penales de Huancayo. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario previamente validado por tres expertos y la fiabilidad se comprobó a través del estadístico Alfa de Cronbach. El análisis descriptivo e inferencial se realizó con el software el SPSS versión 26. Asimismo, la prueba de normalidad se realizó con el estadístico Kolmogorov Smirnov; determinando una distribución no normal y corresponde a una correlación no paramétrica. Se obtuvo, el Rho de Spearman 0,861 y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) que indica una correlación muy significativa entre las variables Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario, evidenciando un nivel de correlación positiva considerable. El cual infiere que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Se concluye que existe relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Modernización de la gestión pública, satisfacción del usuario, gobierno abierto.

## **Abstract**

The objective of the study was to establish the relationship between the modernization of public management and user satisfaction of some Criminal Prosecutors of Huancayo, 2022. The research was basic, with a quantitative approach, correlational scope, non-experimental design; the sample was made up of 80 workers from some criminal prosecution offices in Huancayo. Data collection was carried out using the questionnaire previously validated by three experts and reliability was verified through the Crombach's Alpha statistic. The descriptive and inferential analysis was performed with the SPSS version 26 software. Likewise, the normality test was performed with the Kolmogorov Smirnov statistic; determining a non-normal distribution and corresponds to a non-parametric correlation. Spearman's Rho 0.861 and a significance level of 0.000 were obtained; significant at the 0.01 level (two-sided). Less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), which indicates a very significant correlation between the variables Modernization of Public Management and User Satisfaction, evidencing a considerable positive level of correlation. Which infers that the null hypothesis (H0) is rejected and the alternate hypothesis (H1) is accepted. It is concluded that there is a relationship between the modernization of public management and user satisfaction.

**Keywords:** Modernization of public management, user satisfaction, open government.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las instituciones están atravesando una transformación constante, con la finalidad de servir a la sociedad. La pandemia dejó estragos, la debilidad de los gobiernos por establecer e instaurar políticas públicas que apoyen el desarrollo institucional para la competitividad y las empresas de diferentes tamaños sean acopladas en la economía.

En Chile, Data voz (2016) elaboró un informe para la Superintendencia Nacional de Salud realiza constantemente estudios que ven la percepción a nivel del país, por medio de encuestas de opinión y satisfacción que mide la conformidad de los usuarios en los sistemas de salud, aunque el último estudio de opinión que se publica en su página web demuestra que se realizó el año 2016, demostrando que entre el 80% al 92% de usuarios de Fonasa e Isapre mencionan que se necesita cambios fundamentales del sistema de salud, concordando con que los usuarios del sistema de salud desaprueba o está insatisfecho con el servicio.

En Argentina, se ha tratado de implantar un sistema más integral por parte del Ministerio de Modernización, el cual se encargó de reunir guías de evaluación que en general se llama el Manual Base de Evaluación de Políticas Públicas y la Carta de Compromiso con la ciudadanía, es un instrumento de mejora continua de la gestión pública, también esta dispuestos a recoger y publicar los documentos de apreciación al Banco de Evaluación de las Políticas Públicas. En el Perú solo se evalúa el diseño, la gestión y el impacto, a diferencia de Brasil, Chile y México que también evalúan los resultados, en nuestro país también no existe una institución u organismo que evalúe la satisfacción al usuario, aunque los informes sean publicados en internet (CEPAL, 2018).

En el contexto nacional, como institución pública, el objetivo mayor de toda organización estatal es servir al ciudadano, se puede conocer que según algunos reportes de caso realizados por (López & Arenas, 2020) el 63,8% de usuarios de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima de hace dos años, no visualizaron nunca un libro de quejas y el 46% no notó progresos en los servicios de inducción, dando como resultado que el 62% de los beneficiarios se sintieron descontentos con las solicitudes.

Con respecto al Ministerio Público, los datos que se pueden conocer según la tesis de (Tafur, 2017) la satisfacción desde el punto de vista del personal es un



nivel medio según el 43% del Ministerio Público- Fiscalía Mixta de Shilcayo, departamento de San Martín. La modernización de la administración pública actualmente es necesaria y urgente pues la transformación de las instituciones públicas debe ser constante y genere valor a la organización, siendo capaz de que sus funciones se cumplan y satisfacer los requerimientos y expectativas de la sociedad. (Secretaría de Gestión Pública, 2022)

El Ministerio Público, con respecto a algunas fiscalías penales de Huancayo, es un órgano de primera línea la cual según (Ley Orgánica del Ministerio Público, Dec. Leg. N° 052) está encargada de recepcionar, analizar y evaluar denuncias y expedientes y que se asegura de implementar el Nuevo Código Procesal Penal, además de conducir adecuadamente la gestión fiscal. Siendo atribuciones del Fiscal Provincial en lo Penal.

Por lo expuesto, el problema general se planteó: ¿Qué relación existe entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022? mientras que los problemas específicos son: a) ¿Qué relación existe entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; b) ¿Qué relación existe entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; c) ¿Qué relación existe entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; d) ¿Qué relación existe entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?;

En cuanto a la justificación teórica, para la redacción de la investigación se consultó libros, revistas e investigaciones previas referente a las variables, así mismo se consultó el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que es de cumplimiento obligatorio de todas instituciones públicas conforman el Estado, las mismas que están enfocadas en dotar de servicios de calidad a los clientes.

Como justificación metodológica de esta investigación, queda como un concepto nuevo, el cual beneficia a futuros investigadores que presenten este tema para que sea base científica de las investigaciones de tipo descriptivo o experimental, nos enfocaremos en cómo se viene dando la modernización de la gestión pública se valoraron los instrumentos utilizados en la investigación de ambas variables.

La justificación práctica la investigación permitió identificar el estado actual de la organización, para solucionar las dificultades que se encuentren en cuanto a la modernización del Estado y la investigación, así mismo permite a la institución generar estrategias de atención al usuario.

Se planteó el objetivo general, Determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022. mientras que los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; b) Determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; c) Determinarla relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; d) determinar la relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

Se planteó como hipótesis general, existe relación entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022 mientras que los objetivos específicos son: a) Existe relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; b) Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022; c) Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; d) Existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022;

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la revisión bibliográfica y teórica de estudios relacionados a nuestro tema de investigación, autores que orientaron sustentar el estudio con respecto a nuestras variables.

A nivel nacional, en Lima, Soto (2021) tuvo como objetivo principal, establecer si la modernización de la gestión pública se asocia con competencias gerenciales que exponen los coagentes de una Municipalidad sanisidrina, la muestra fue 86 fiscalizadores, que brindaron información recolectada a partir del Decreto Supremo 004-2013 propuesto por el Consejo de Ministros, al igual se inquirió acerca de las competencias gerenciales aplicando un cuestionario de 20 ítems, validados por expertos, el cual arrojó una confiabilidad de 0,928 y 0,936. Se concluyó, 27,9% consideraba que la modernización de la gestión pública estaba a una altura de inicial, y se demostró que falta mejorar el servicio que ofrecen al público y la correlación entre variables fue 0,761, lo que revela que hay relación directa y moderada.

Por otro lado, Goicochea (2021) en Trujillo, tuvo como finalidad el manifestar la repercusión de la modernización de la gestión pública y desempeño laboral del servicio de servicios locales. La investigación tuvo un guía cuantitativa-no experimental, correlacional, cuyo subconjunto fue de 53 personas y recolectando los datos mediante dos cuestionarios. Los resultados obtenidos sobre ambas variables tienen relación significativa en el desempeño del servicio municipal de Trujillo,  $R_h=0,601$  concluyendo en que es positiva alta y una significancia  $p.<0.01$ , la modernización de la gestión estatal tuvo un nivel intermedio fue predominante en un 43,28% y deficiente en la variable gestión pública con un 67,92%, como conclusión X-Y se relaciona en casi 75%.

En el distrito de San Luis, Quispe (2020) se planteó como objetivo principal, comprobar el acaecimiento del e-government en la modernización de la gestión municipal, si es que se llegara a efectuar este en el mencionado distrito. Fue cuantitativo, diseño no experimental y transversal, la muestra utilizada en la investigación fue de 100 ciudadanos a los cuales se les aplicaron los instrumentos, que habían sido ya aprobados por el juicio de profesionales. Finalmente, el producto

obtenido fue procesado mediante programas estadísticos, los cuales arrojaron que con la consumación del e-government habría un influjo verdadero en la gestión y en su modernización. Concluyendo en que la aplicación de la modernización de la gestión municipal se percibe como regular en un 58%, mala en un 35% y excelente en un 7%.

A nivel regional, Ángeles (2020) realizó su investigación en Chanchamayo se planteó como objetivo: ¿Cómo es que la modernización de la gestión pública interfiere en la lucha contra la corrupción?, siendo el objetivo principal, percibir la relación entre la implementación de la modernización de la gestión pública y lucha contra la corrupción durante el periodo planteado de la investigación, por medio de la tipificación de encargos administrativos, civiles, penales y morales. Concluyendo en que existe una incorrecta ejecución de modernización, ya que no poseen un plan local de control interno en vigencia, la reyertera frente a la corrupción es de inquietud de la ciudad, aunque se observa frecuentemente que existen denuncias por personas naturales.

A nivel local, Febres et al. (2020) realizó su investigación en Huancayo, tuvo como propósito comprobar la satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios en el Hospital Carrión- Huancayo, se trabajó con 292 pacientes, aplicando el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo que la satisfacción global fue de 60,3%, donde seguridad y empatía tuvieron puntajes más elevados con 86,8% y 80,3%; el 57% de pacientes se sintieron insatisfechos con los aspectos tangibles y 55,5% estuvieron insatisfechos con respecto a la calidad de respuesta. Concluyeron los investigadores en que el sistema sanitario debe integrar una maniobra de perfeccionamiento, para ofrecer una atención pertinente y de eficacia.

De otro modo, Rojas (2019) en Lima, tuvo como objetivo, el establecer relación de la modernización de la gestión pública y la gerencial en el hospital de V.E.S. Fue una tesis de básica, fue correlacional, y cuantitativa, la muestra consistió en la entrega del instrumento a 100 trabajadores del hospital, el coeficiente obtenido de la prueba Alfa de Cronbach fue de 0,725 para modernización siendo de alta confiabilidad. Con conclusión se denota que la correlación entre ambas variables dio como resultado Spearman= 0,84 lo que significa que había significancia

bilateralmente de 0,05 y confianza del 5% ( $p < 0,05$ ), relación positiva alta, toda esta investigación fue llevada a cabo en la Dirección regional de salud en la capital peruana al sur.

Asimismo, Maguiña (2019) en Lima, mencionó en su tesis de maestría los sucesivos objetivos: fijar la importancia de la modernización gestión pública sobre la gestión administrativa de UGEL-01. Con respecto al instrumento utilizado se aplicó el cuestionario validado y con alta confiabilidad por medio del programa analítico SPSSv23. Como conclusiones determinaron que se presta atención que Nagelkerke aprecia un 29% tal variabilidad y en la prueba de Chi cuadrado es de 33,6 con 2 grados de autonomía y la significancia  $< 0,05$ , siendo rechazada la hipótesis nula, lo cual finaliza en que la modernización de la gestión pública interviene en la gestión administrativa.

En La Libertad, Sánchez (2019) como finalidad asumió, el comprobar la interrelación de la modernización de la gestión pública y sistematización multianual, tuvo una muestra conformada por 86 funcionarios nombrados. Los instrumentos utilizados fueron encuestas validadas por profesionales y confiables por el Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos demuestran que los funcionarios observan una dependencia moderada y significativa, lo cual demuestra y confirma a la hipótesis planteada, concluyendo en que el grado de MDG es predominante intermedia con casi 63%, en nivel alto con más de 18% y bajo con el 15,1% y el nivel muy alto con 3,5% de los participantes. Mientras, el grado de programación multianual de inversiones es predominante el nivel medio con un 62,8% y bajo con el 15,1%.

Por su lado, Valdez (2018) su tesis tiene como objetivo establecer la relación entre la modernización administrativa estatal y la productividad laboral en el GORE Huánuco, utilizando el método científico, descripción descriptiva, correlacional y diseño descriptivo transversal, la muestra fue 83 funcionarios. Como conclusión, el autor sugiere lo siguiente: Ambas variables tienen una relación significativa en GORE-Huánuco,  $p = 0.000$  y  $r_s = 0.591$ , mostrando significación bidireccional, asumiendo las hipótesis:  $= 0.000$  y  $r_s = 0.540$ . - El modo de población y la productividad están significativamente relacionados, ya que  $p = 0.000$  y  $r_s = 0.501$ , mientras que el gobierno electrónico y la productividad laboral, por el contrario, no

están significativamente relacionados, ya que  $p = 0.524$  y  $r_s = 0.071$ , se desestima la hipótesis nula, se acepta la alterna.

Por ello, Gutiérrez & Navarro (2018) en Cajamarca se propusieron interrelacionar sus constantes, satisfacción del usuario y calidad de servicio, al poseer dos variables se utilizó la correlación aplicando su instrumento a noventa y cinco ciudadanos de muestreo probabilístico. Los hallazgos de su investigación demostraron significancia positiva y alta, tuvo tres dimensiones la primera variable; la dimensión humana sacó un porcentaje de 36,8 en regular y bueno, la dimensión técnico/científica obtuvo un 35,8% en malo, indicando que no se recibe una buena inducción; y en la dimensión entorno fue de 36,8 en bueno; en general con la primera variable de interés se obtuvo un 34,7% en el nivel malo, seguido por el nivel regular y bueno con casi 33%.

En tal sentido, Año (2018) menciona que hallando los resultados de la gestión y la satisfacción mejora las falencias del Policlínico de Abancay, es por eso que la investigación realizada es correlacional y descriptiva, utilizando una encuesta de 0,98 de confiabilidad aplicables a 117 pacientes, se obtuvo que casi dos tercios estaban disconformes con la calidad, con respecto a la satisfacción del usuario al menos el 75% de ellos consideraban que el nivel de satisfacción era regular. Concluyendo en que la relación entre ambas variables resultante fue alta, las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad empatía tienen significancia alta con la variable dependiente "satisfacción del usuario".

Por su lado, Navarro & Lozano (2018) con respecto a satisfacción al usuario los autores del estudio realizaron un cuestionario a ciento treinta y ocho usuarios en la Municipalidad de Belén, ya que fue un estudio descriptivo- correlacional contaron con 138 personas que estaban usando el servicio de la mencionada municipalidad, se obtuvo un resultado positivo con respecto a la correlación de las variables calidad y satisfacción, se concluyó en que es necesario instrucción sobre atención al usuario, comunicación, valores, cortesía, solución de problemas para la mejora y otorgamiento de calidad en los "bienes" que se ofrecen a los ciudadanos.

Finalmente en ciudad de Trujillo, Roncal (2017) mencionó que el objetivo de su investigación, la cual involucra a nuestra variable dependiente, satisfacción de

usuario, cuyo objetivo: comprobar el efecto de la calidad de servicio prestados y la satisfacción de los beneficiarios del ministerio público, el diseño fue el descriptivo-transeccional y correlacional cuyos encuestados fueron 127 usufructuarios a los cuales se les aplicó dos instrumentos de nueve y once ítems sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, que el 80% de usuarios no consideraba satisfactorio los servicios ofrecidos, y solo veinticinco se encontraban satisfechos; en conclusión, se mencionó que había correlación entre ambas variables investigadas. Resaltamos que muchas instituciones públicas generarían la misma impresión en los usuarios si no se enfocan en brindar servicios de calidad.

A nivel internacional, Byung et al. (2022) en Corea del Sur, se plantearon como objetivo, examinar la relación entre los servicios del e-government (satisfacción del usuario e intención de uso) con la percepción social, con el análisis hecho en su investigación pudieron confirmar que las capacidades sociales de juicio y la de entusiasmo se relacionan directa y significativamente con el e- government y la intención de uso de la web, todo lo hallado indica que el gobierno no solo es visto como proveedor de servicios sino como una entidad social que genera confianza y competitividad, los websites asociadas a dimensiones sociales permiten establecer y mejorar las políticas públicas, con esto se lograría un funcionamiento gubernamental óptimo durante un largo tiempo.

Siendo así que en Tucunango (2020) en Guayaquil, se puso de objetivo analizar sobre la satisfacción del usuario en el ministerio público, se reciben a más de cuatrocientos ciudadanos por mes y es por eso que los colaboradores de la entidad deben brindar una calidad de servicio sobresaliente, la muestra fue de 136 usuarios encuestados, donde se demostró la falta de conocimiento en áreas de información, denuncias, consultas , esto genera que la atención brindada sea inadecuada, concluyendo en que el 90% de usuarios están satisfechos con la atención.

De igual forma, Ali et al. (2020) en los Estados árabes Unidos, tuvo como finalidad de su estudio era poder conocer la relación de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario sobre el impacto en el rendimiento del gobierno, para establecer el progreso, se utilizaron los modelos PLS, aplicados a más de cien

instituciones estatales mediante cuestionario, determinaron que la calidad del servicio es significativa con relación a la satisfacción usuario, también se destaca que la C.S y la S.U afecta positivamente en el desempeño, este antecedente plantea que las Apps Smart del estado permiten conocer el desempeño y comprensión sobre el usuario y su beneficio.

En tanto que en Ecuador, Cadena et al. (2019) analizó el predominio de la gestión de procesos en la S.U en la consulta externa de los cantones, se aplicó el modelo SERVQUAL, que tiene cinco dimensiones, donde se obtuvo el puntaje generalizado de satisfacción que la calificaron con 3,89 de 5, luego de aplicar los procesos administrativos concluyendo en que no existía relación significativa entre los conceptos, se aceptó la hipótesis nula y que se debería enseñar a los colaboradores sobre gestión y separa citas de manera más tecnológica.

Igualmente, Freire (2019) en Ecuador, indicó que para entender la modernización de la gestión favorece a reparar las situaciones para rendir de cuentas, cree en la necesidad de reformar y ayudar a las organizaciones gubernamentales para satisfacer exigencias de la sociedad. Otro punto es, PND 2009 al 2013 planteó formar un país no autoritario para una aceptable calidad de vida, el cual establece que los servidores públicos deben ser eficientes, transparentes, con calidad, enfocada a satisfacer a la ciudadanía, necesarias para que se modernice la administración pública. Concluyendo en que, las discrepancias de la modernización de la gestión estatal para la rendición de cuentas y el componente causal aumenta hasta 99%, es por eso por lo que los organismos expuestos en el caso del país y la modernización de la gestión pública contribuye a mejorar la rendición de cuentas.

Por otro lado, en Bolivia, Oblitas (2019) trató de establecer la calidad y el nivel de satisfacción, la cual determinó que había deficiencias y brechas amplias en lo que satisfacción representa, pues no se cumplían expectativas y no se brindaba un servicio adecuado. Confluyendo la relación medianamente significativa entre dichas variables, afirmando que en un concepto general la calidad y las condiciones de las variables satisfacción, no generarían garantía de buen servicio, pero que



influirá al cambio, esto se nota pues la compra- venta de movi- lidades está en aumento en la ciudad de Sucre.

Para, Aguilar et al. (2019) En Nicaragua, el trabajo de investigación tuvo como finalidad principal, evaluar la calidad de atención y satisfacción de los beneficiarios de la unidad atención primaria, fue una tesis descriptiva, analítico- transversal, constaba de 100 pacientes, dónde el 97% de los beneficiarios recibe orientación, 98% menciona que el tratujillo fue bueno durante su estadía, 100% de la población dice que la estructura es buena y el 99% menciona que la atención recibida fue buena. Concluyendo en que, el puesto de salud tiene un espacio adecuado y cómodo, el personal brinda una atención de calidad en base a los conocimientos y experiencia, se percibe aun eso la falta de recurso humano, lo que causa que no todos los usuarios sean satisfechos.

Por su parte en México, Vidal et al. (2018) en el artículo mencionaron que la finalidad fue: establecer el grado de satisfacción del usuario en el departamento de terapia, rehabilitación y Educación Especial de Tabasco. Fue una tesis analítica, transversal y prospectiva, constó con 122 sujetos los cuales recibieron un sondeo de 26 preguntas. Los resultados demuestran que 81,1% de usuarios estaba de acuerdo con la atención, el 76% estaba de acuerdo con el tiempo de aguardo y el 69,7% considera que el personal le dijo de manera serena y descifrable el tratamiento de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia.

Asimismo, Rodríguez (2017) de Chile, se planteó como finalidad exponer el sector estatal chileno, la técnica Chile Gestiona, que maneja la modernización del Estado, la cual según la autora este proceso se debe originar desde el íntimo de los organismos y de manera activa, y no solo buscar los incentivos monetarios. Con respecto a la hipótesis, en Chile, los espacios para la innovación son acotados y fluctuantes, existe mucha burocracia y los espacios son supervisados por el personal de turno. Como conclusiones se planteó lo siguiente: a.- Con respecto a la variable 1 (modernización del estado) y la variable 2(administración pública), se evidencia que los instrumentos instaurados dependen de los problemas externos tales como: las remuneraciones a los funcionarios, es decir existe un déficit remunerativo.

Por su lado de Los Ángeles (2017) en Nicaragua, mencionó en su tesis descriptiva- transeccional con una muestra de 36 pacientes se utilizando para la recolección un cuestionario digital en ODK por medio de una enfermera, se obtuvo los siguientes datos representados en tablas y gráficos que concluyeron en una alta satisfacción del usuario en las cinco dimensiones que presentaron es decir que los hospitalizados de diversos grupos etarios, en su mayoría universitarias sintieron una calidad sobresaliente con respecto a la atención del departamento de hospitalización en Nicaragua, la autora menciona no tener conflicto de interés y fue autofinanciado.

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública Estado, a decir de Secretaría de Gestión Pública (2022) es un asunto de innovación firme para corregir la labor de las organizaciones estatales y forjar valor público; se genera valor público por medio de la intervención pública y la gestión interna. Asimismo, la Universidad de León (2004) refiere que modernización del Estado es la transición política y técnica que transforma actitudes fortalece actitudes promueve la agilización y simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, una finalidad de hacer que los nuevos roles sean compatibles en los tres rangos de gobierno, así como los programas que se realicen.

Para Sánchez & Liendo (2020) indica Modernización de la Gestión Pública son las diferentes formas de administrar, operar y brindar servicios públicos, esto ha proporcionado a los gobiernos un proceso continuo de adaptación y adaptación al panorama cambiante que se está configurando en la actualidad. Se ha convertido en referente para temas como la globalización, la participación ciudadana, los actores, las regiones y la gobernanza local. (Página 97)

La Gestión pública, según Andia (2016) es el desarrollo de muchas operaciones genéricas que permiten a las entidades alcanzar sus metas, objetivos y misiones. Asimismo, Pasco (2015) afirma que los componentes de una nueva gestión pública están orientadas a la gestión por resultado enfocado y al servicio al ciudadano. Indica que el modelo está basado en tres ejes transversales (gob. Abierto, gob. Electrónico y articulación intersectorial), los cuales son parte de los 5 lineamientos:

Seguidamente, Sánchez & Liendo (2020) identifican dos enfoques de la Gestión Pública, la primera es el enfoque B, que indica que la gestión está mucho más cerca de la gestión audiencia tradicional. Se basa en los conceptos de dominios empresariales con metodologías cuantitativas específicas, sin una distinción estricta entre los sectores público y privado. Este enfoque está en español. Corresponderá a la palabra "administración pública". Desde este punto de vista, la significación empírica es más directa y orientada Proceso, Diseño Organizacional, Gestión de Personas, Gerencia de ingreso.

En cuanto al segundo enfoque P, la administración pública está diseñada como un manejo directivo de Política, este enfoque centra su visión en las características en la gestión y el estudio de caso es la metodología.

El Modelo de la Nueva Gestión Pública: el ciudadano – cliente; este nuevo modelo incorpora principios de actuaciones de medios empresarial en los entes públicos que busca un estado más cercano y eficiente a las necesidades del usuario y se empieza a ver al ciudadano como cliente y mejorar la atención

Asimismo, La Secretaría de Gestión Pública (2021) entidad regente del SMGP, plantea la visión, los principios y lineamientos a fin de ser coherentes y eficaces en el sector estatal brindando atención a las poblaciones y el progreso de la patria. Con respecto a las dimensiones presentes en la investigación se plantean los siguientes conceptos: estos cinco pilares guiaron a la variable principal.

Primera dimensión: Planes Estratégicos y operativos, el cual está orientado al ciudadano con la finalidad de promover eficiencia, transparencia, participativo y descentralizado en las organizaciones. La misma que comprende políticas públicas, planes estratégicos institucionales.

Como segunda dimensión, se refiere al Gobierno abierto, está enfocada en la obtención de información de forma oportuna, fácil y comprensible; los mismos que se desarrollan con la participación de los funcionarios; asimismo la información permite participar activamente en la toma de decisión.

Tercera dimensión de Articulación interinstitucional, se refiere a los mecanismos con el cual cuenta una organización para el proceso de inter polaridad. Cuarta dimensión, la Gestión por Resultados, mediante la planificación con la finalidad de lograr resultados esperados, el cual debe permitir el monitoreo y evaluación.

La quinta dimensión, Servicio civil meritocrático se enfoca en perfeccionar el ejercicio de los trabajadores que están a servicio de la ciudadanía, guiándose por la cualidad y equivalencia de oportunidades. La transformación del servicio civil incorpora a la política de modernización, impulsada por la ley Servir que rige y resuelve controversias. Es el conjunto de disposiciones que regulan y procesan a los gestores públicos, para la consumación de la profesionalización del cargo público, a fin de atraer talentos a las instituciones, las cuales priorizan el avance, la valoración y estabilidad en el sector gubernamental.

Finalmente, el Sistema de información, monitoreo, evaluación y de gestión del conocimiento: consiste en hacer perdurable la gestión pública eficiente, entidades con regímenes de investigación y con seguimiento y evaluación: Sistema de información: asunto de recolección, organización y análisis de datos, que permitan convertir los datos en información útil, debe contar con indicadores medibles, con determinado plazo y orientados a resultados que aseguren confiabilidad y transparencia; el sistema de seguimiento y evaluación.

Variable 2: Satisfacción del usuario, con respecto al enfoque conceptual de satisfacción del usuario, la Secretaría de Gestión Pública (2015) refirió en el marco de la MDGP, la actuación del Estado como proveedor de bienes y servicios estos deben ser ejecutados cumpliendo estándares de calidad; sin embargo cabe precisar que la calidad se cognitivo y la satisfacción va enmarcado a la emoción.

Hoffman & Bateson (2012) afirma que si las percepciones de los clientes coinciden con sus expectativas, el cliente queda satisfecho. Asimismo Giese & Cote (2000) indicaron que la satisfacción del consumidor está relacionado con tres características interrelacionadas entre sí. corresponde a una respuesta emocional o cognitiva; pertenece a un particular enfoque que está relacionado con el producto, servicio, experiencia, consumo etc; las ocurrencia de la respuesta que

pertenece a un momento en particular, el mismo que puede ser antes o después de la elección, en base al consumo, experiencia acumulada. Mora (2011) indica que la satisfacción del usuario es una respuesta emocional, cognitiva y comportamental.

Hernández (2011) define a usuario como un sujeto o un grupo de personas que utilizaron los servicios o recursos para cubrir necesidades; satisfacción es la capacidad de complacer un deseo, o necesidades, entonces la satisfacción del usuario se entiende como la disposición, atención o bien que se brinda al público, visto desde un enfoque empresarial es “un estudio y mantención de las expectativas del consumidor de manera insistente/constante, de igual manera la aplicación interna y externa del ejercicio corporativo y las interacciones orientada a la creación de relaciones firmes y fructuosas financieramente”. En tal sentido la satisfacción del usuario está relacionado con dos factores: la primera enfocada un proceso cognitivo que permite la comparación e información en referencia las expectativas y la segunda está relacionado con los componentes emocionales afectivos para el consumo del servicio.

Con la finalidad desarrollar la investigación se planteó el primer enfoque denominado Modelo de la calidad percibida del servicio PQSM planteada por Grönroos en 1984, el modelo contempla dos dimensiones la primera está enfocada en la calidad técnica o diseño del servicio y la segunda está enfocada en la calidad funcional, la calidad funcional impacta en la calidad técnica generando una experiencia en la prestación de servicio el cual impactará directamente en el resultado final. La brecha en la calidad percibida se genera por las expectativas previas del consumidor y los elementos externos y la experiencia del servicio. Este modelo está enfocada en la percepción y no en la expectativa, se debe realizar el estudio luego que se haya dado el servicio

En la misma línea, SGP (2015) proporciono orientación a las agencias gubernamentales sobre cómo mejorar la atención de los ciudadanos en el gobierno, conocido como un enfoque del lado de las necesidades, que consta de nueve indicadores que formaron la base de este estudio. Estrategia y organización, percepción ciudadana, disponibilidad de servicios y canales, infraestructura,

procesos de atención al ciudadano y simplificación administrativa, personal de servicio, acceso a la información, aspectos de gestión, requerimientos y propuestas.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, Hernández et al. (2018) menciona que gracias a este tipo de investigación la humanidad ha evolucionado, permite producir conocimientos y teorías. Para Baena (2018) es utilizado para generar más entendimiento sobre un tema, perfeccionar ese conocimiento o transformarlo. Finalmente, Escudero et al. (2018) expresó códigos o principios esenciales los cuales permiten ahondar sobre las concepciones de una idea que sirva de bastón para investigar otras manifestaciones.

Así mismo, fue de diseño no experimental, transeccional, a decir de Hernández & Mendoza (2018) los datos fueron recolectados en un solo momento, tal cual se presentan los hechos y las variables en ningún momento se manipulan. Acota Ríos (2017) las variables no reciben ningún estímulo o condiciones experimentales y transeccional se refiere cuando los datos se recogen en un solo, no hay seguimiento.

#### Imagen 1

*Esquema: Descriptivo- Correlacional*

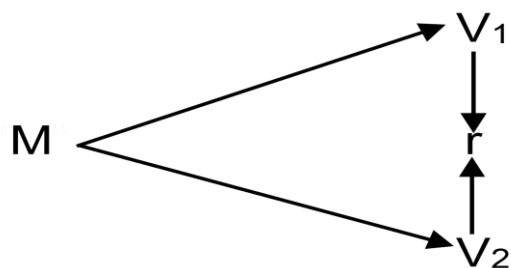


Figura. Esquema del diseño

Dónde:

M: Muestra

V<sub>1</sub>: Modernización de la gestión pública

V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario

r: relación entre V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **V1: Modernización de la Gestión Pública**

#### **Definición conceptual:**

La SGP (2022) es una política de Estado que alcanza todo los niveles de gobierno, el cual está orientada al servicio del ciudadano, brindando una cadena de valor, asimismo busca elevar el desempeño en las organizaciones, se busca una administración eficiente, orientada al ciudadano.

#### **Definición operacional**

Está compuesta por cinco dimensiones, Planes Estratégicos y operativos, Gobierno abierto, Articulación interinstitucional, Gestión por Resultados, Servicio civil meritocrático, comprendió 24 items en la escala ordinal

#### **Indicadores**

- Planificación
- Identificación de necesidades
- Procesos ágiles
- Simplificación administrativa
- Tecnológico
- Interpolaridad
- Cooperación interinstitucional
- Eficiencia en distribución de recurso
- Eficacia
- Impacto de las acciones
- Evaluación
- Capacitación
- Estabilidad laboral

#### **Escala de medición**

Likert

Ordinal

Siempre 5, casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2, Nunca 1

### **V2: Satisfacción del Usuario**

#### **Definición conceptual**



Giese & Cote (2000) la satisfacción del consumidor está relacionado con tres características interrelacionadas entre sí; corresponde a una respuesta emocional o cognitiva, pertenece a un particular enfoque que está relacionado con el producto, servicio, experiencia, consumo etc; las ocurrencia de la respuesta que pertenece a un momento en particular, el mismo que puede ser antes o después de la elección, en base al consumo, experiencia acumulada.

**Definición operacional** Esta compuesta por cinco dimensiones, contiene 24 items.

### **Indicadores**

- Atención personalizada y amabilidad
- Interculturalidad
- Empatía
- Comunicación
- Conocimiento
- Eficacia
- Eficiencia
- Infraestructura
- Equipamiento
- Organización dinámica
- Compromiso organizacional
- Toma de decisión

### **Escala de medición**

Siempre 5, casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2, Nunca 1

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

La población para el estudio estuvo conformada, 80 funcionarios públicos, entre fiscales provinciales penales, fiscal adjuntos provinciales, asistentes en función fiscal y asistentes administrativos.

La población censal es la unidad de estudio que se involucra Mucha et al. (2021) mencionan que la población objeto es aquella que cumple los criterios de selección ya establecidos. Condori (2020) menciona que la población o universo son

elementos (personas, sistemas o base de datos, etc.) son accesibles y pertenecen al entorno donde se realiza la investigación.

López & Fachelli (2015) considera que es el conjunto total de elementos de los que se necesita conocer, además de inferir conclusiones de naturaleza estadística y teórica, tratando de extrapolar los resultados de la muestra a un universo hipotético. Para la presente investigación se consideraron.

#### **Criterios de inclusión:**

En la investigación se incluyó a todos trabajadores que cuenten con un vínculo contractual con la organización.

#### **Criterios de exclusión:**

Fueron excluidos los trabajadores que al momento de desarrollar la encuesta se encuentren de licencia, permiso, o realizando diligencia fuera de la organización.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Según, Hernández et al. (2018) es el compendio de datos en función al objetivo del estudio de investigación, la encuesta es una técnica que permite extraer información de la muestra.

#### **3.4.2 Instrumentos**

En la investigación se utilizó el instrumento cuestionario, las mismas que contenían preguntas estructuradas para cada variable de investigación. Refiere, Hernández & Mendoza (2018) es el recurso que el investigador utiliza para registrar la información obtenida en relación a sus variables. Para Ramos et al. (2020) el cuestionario recolecta datos primarios consta de varias preguntas, es metódica, es realista y resuelve aquello que se investiga por medio de preguntas a los entrevistados.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Modernización de la Gestión Pública

Autor: Suarez Matos, Yovana

Dimensiones:

Planes Estratégicos y operativos

Gobierno abierto

Articulación interinstitucional  
Gestión por Resultados  
Servicio civil meritocrático  
Baremos:

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Satisfacción del usuario  
Autor: Suarez Matos, Yovana  
Dimensiones:  
Trato Personal.  
Competencia profesional.  
Estructura física  
Estructura organizacional  
Baremos:

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

La validación del instrumento se desarrolló mediante juicio de expertos, la misma que fue constituido por tres validadores; al cumplir las tres características evidencia una validez total.

**Tabla 1**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento.*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aprobado
2	Maestro	Edgar Dávila Escurra	Aprobado
3	Maestro	Jhony Campos Villar	Aprobado

En cuanto a la confiabilidad, Hernández (2018) manifiesta que es el grado que un instrumento mide con exactitud la variable y mide lo que en realidad debe medir, valiéndose de la prueba estadística del Alfa de Cronbach.

En este aspecto a través Alfa de Cronbach, considerado con una prueba piloto con la participación de 24 trabajadores, cuyos valores se presentan a continuación:

**Tabla 2**  
*Estadísticas de fiabilidad,*

<b>N°</b>	<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N ° de elementos</b>
<b>1</b>	Modernización de la Gestión Pública	,920	<b>24</b>
<b>2</b>	Satisfacción del Usuario	,936	<b>24</b>

De lo reflejado es coherencia a la variable “MDGP” que causó un resultado de ,920; que indica que es buena, en tanto que para la variable “Satisfacción del Usuario” proporciono un resultado de, 936, por tanto indica que es un resultado bueno.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación identificó la realidad problemática en la organización, luego se tipificaron las bases teóricas y conceptuales relacionadas al tema. Posteriormente el instrumento ya validado por juicio de expertos, se aplicó la muestra; la información resultante se procesaron través SPSS v26.

A través de una carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejos se solicitó autorización a la institución donde se desarrolló la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de realizado la captura de información a través de los cuestionarios (previamente validado por expertos), se realizó el análisis descriptivo, utilizando el SPSSv26 se realizó la prueba de normalidad, que indicó que la muestra corresponde a una distribución no normal. Para finalmente proceder al análisis inferencial y realizar la contratación de hipótesis del estudio.

Hernández (2018) refiere la realidad es representada a través es los métodos estadístico, en esa línea el estudio fue analizado mediante representaciones descriptivas y analíticas, para mayor comprensión.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según, Concytc (2019) los datos recopilados deben ser registrados con imparcialidad, y honestidad; así mismo refiere que el principio de la integridad científica es contar con valores y buenas prácticas desde el comienzo de la publicación hasta culminar con el mismo, es en respeto estricto a este lineamiento, los datos de quienes participaron en la investigación forma anónima. También como respaldo ético en la investigación se cuentan con diversos tratados internacionales como el código de nuremberg, que indica que la obtención de datos debe tener el consentimiento voluntario de la persona. Quiere decir que nadie puede ser obligado a participar en un estudio. Asimismo, al redactar la presente investigación se consideró el estilo APA7, que respeta la autoría de los documentos de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de la investigación

#### Cuadro de frecuencias

**Tabla 3**

*Frecuencia de niveles de la variables MGP*

	Gestión Pública		Planes Estratégicos		Gobierno abierto		Articulación interinstitucional		Gestión por Resultados		Servicio civil meritocrático		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Valido	Bajo	30	37.5	34	42.5	32	40.0	39	48.8	31	38.8	39	48.8
	Medio	24	30.0	26	32.5	24	30.0	20	25.0	30	37.5	25	31.3
	Alto	26	32.5	20	25.0	24	30.0	21	26.3	19	23.8	16	20.0
	Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Nota: f= frecuencia

Tabla 3, frecuencia de la variable 1, el 37.5% respondieron hallarse nivel bajo, 30.0% nivel medio y 32.5% nivel alto. Respecto al primer indicador Planes Estratégicos el 42.5% exteriorizaron que se encuentran nivel bajo, el 32.5% nivel medio y el 25.0% nivel alto. En mención al segundo indicador, Gobierno abierto, el 36.2% respondieron que se encuentran en el nivel bajo, el 33.6% nivel medio y el 30.2% nivel alto. Asimismo, en referencia al tercer indicador, Articulación interinstitucional, el 48.8% revelaron localizarse en nivel bajo, el 25.0% nivel medio el 26.3% nivel alto; seguidamente en relación al cuarto indicador Gestión por Resultados el 38.8% consideran que se ubica en el nivel bajo, 37.5% nivel medio y el 23.8% nivel alto; finalmente en relación al quinto indicador Servicio civil meritocrático el 48.8 % consideran que se ubica en el nivel bajo, 31.3% nivel medio y el 20.0% nivel alto

**Tabla 4***Frecuencia de niveles de la variable satisfacción del usuario y sus niveles.*

Satisfacción del Usuario		Relación con el cliente		Competencia profesional		Estructura física		Estructura organizacional			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Valido	Bajo	29	36.3	31	38.8	31	38.8	43	53.8	34	42.5
	Medio	25	31.3	23	28.8	24	30.0	12	15.0	24	30.0
	Alto	26	32.5	26	32.5	25	31.3	25	31.3	22	27.5
	Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Nota: f= frecuencia

Tabla 4, de la variable 2, el 36.3% respondieron hallarse nivel bajo, 32.3% nivel medio y 32.5% nivel alto. Respecto al primer indicador Relación con el cliente el 38.8% exteriorizaron que se encuentran nivel bajo, el 28.8% nivel medio y el 32.5% nivel alto. En mención al segundo indicador, Competencia profesional, el 38.8% de respondieron que se encuentran en el nivel bajo, el 30.0% nivel medio y el 31.3% nivel alto. Asimismo, en referencia al tercer indicador, Estructura física el 53.8% revelaron localizarse en nivel bajo, el 15.0% nivel medio el 31.3% nivel alto; seguidamente en relación al cuarto indicador Estructura organizacional el 42.5% consideran que se ubica en el nivel bajo, 30.0% nivel medio y el 27.5% nivel alto.

## Análisis descriptivo de los objetivos de la investigación

Análisis descriptivo del objetivo general

“Establecer la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022”.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre las variables gestión pública y satisfacción del usuario.*

			SATISFACCIÓN			DEL
			USUARIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PUBLICA</b>	Bajo	Recuento	24	6	0	30
		Recuento Esperado	10,9	9,4	9,8	30,0
		Total del %	30,0%	7,5%	0,0%	37,5%
	Medio	Recuento	5	17	2	24
		Recuento Esperado	8,7	7,5	7,8	24,0
		Total del %	6,3%	21,3%	2,5%	30,0%
	Alto	Recuento	0	2	24	26
		Recuento Esperado	9,4	8,1	8,5	26,0
		Total del %	0,0%	2,5%	30,0%	32,5%
Total	Recuento	29	25	26	80	
	Recuento Esperado	29,0	25,0	26,0	80,0	
	Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%	

Se observa en la tabla 5, en la variable Modernización de la Gestión Pública, predomina el nivel bajo con 37, 5%, de ellos; el 30% afirman que la satisfacción del usuario se encuentra en nivel bajo, el 7.5% que es nivel medio. Asimismo, el 32,5% manifestaron que la Modernización de la Gestión Pública se encuentra en un nivel alto, de ellos, el 30,0% indicaron que la satisfacción del usuario es alta y el 2.5% que es nivel medio. Seguidamente el 30.0% indican que la Modernización de la Gestión Pública es nivel medio, ellos el 21, 3% indica que la satisfacción del usuario es nivel medio, el 6.3% que es nivel bajo y el 2.5 que es nivel alto. En mención a la Modernización de la Gestión Pública el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 32.5% nivel alto y el 31.3% nivel medio.



Análisis descriptivo del objetivo específico

*Identificar la relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas fiscalías penales de Huancayo, 2022*

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre la dimensión planes estratégicos y la variable satisfacción del usuario.*

			SATISFACCION DEL USUARIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>PLANES ESTRATÉGICOS</b>	Bajo	Recuento	24	9	1	34
		Recuento Esperado	12,3	10,6	11,0	34,0
		Total del %	30,0%	11,3%	1,3%	42,5%
	Medio	Recuento	5	13	8	26
		Recuento Esperado	9,4	8,1	8,5	26,0
		Total del %	6,3%	16,3%	10,0%	32,5%
	Alto	Recuento	0	3	17	20
		Recuento Esperado	7,3	6,3	6,5	20,0
		Total del %	0,0%	3,8%	21,3%	25,0%
Total	Recuento	29	25	26	80	
	Recuento Esperado	29,0	25,0	26,0	80,0	
	Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%	

Se observa en la tabla 6, que en los Planes Estratégicos, predomina el nivel bajo con 42,5%, de ellos; el 30% afirman que la satisfacción del usuario es nivel bajo, el 11.3% que es nivel medio y 1,3% nivel bajo. Asimismo, el 32,5% los Planes Estratégicos se encuentra en un nivel medio, de ellos, el 16,3% indicaron que la satisfacción del usuario es media y el 10.0% que es nivel alto y 6,3% nivel bajo. Seguidamente el 25.0% indican que la Planes Estratégicos es nivel alto, ellos el 21,3% indica que la satisfacción del usuario es nivel alto, y el 3.8% que es nivel medio. En mención a los Planes Estratégicos el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 32.5% nivel alto y el 31.3% nivel medio.

## **Análisis descriptivo del objetivo específico**

Observar la relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas fiscalías penales de Huancayo

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre la dimensión gobierno abierto y la variable satisfacción del usuario.*

			SATISFACCION DEL USUARIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>GOBIERNO ABIERTO</b>	Bajo	Recuento	23	9	0	32
		Recuento	11,6	10,0	10,4	32,0
		Esperado				
		Total del %	28,7%	11,3%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	5	14	5	24
		Recuento	8,7	7,5	7,8	24,0
		Esperado				
		Total del %	6,3%	17,5%	6,3%	30,0%
	Alto	Recuento	1	2	21	24
		Recuento	8,7	7,5	7,8	24,0
		Esperado				
		Total del %	1,3%	2,5%	26,3%	30,0%
Total	Recuento	29	25	26	80	
	Recuento	29,0	25,0	26,0	80,0	
	Esperado					
	Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%	

Se observa en la tabla 7, que el Gobierno Abierto, predomina el nivel bajo con 40,0%, de ellos; el 28,7% afirman que la satisfacción del usuario es nivel bajo, el 11.3% que es nivel medio. Asimismo, el 30,0% manifestaron que la Gobierno Abierto se encuentra en un nivel medio, de ellos, el 17,5% indicaron que la satisfacción del usuario es media y el 6,3% coinciden en indicar que nivel bajo y alto. Seguidamente el 30.0% indican que el Gobierno Abierto se encuentra en nivel alto, de ellos el 26, 3% indica que la satisfacción del usuario es se encuentra nivel alto, el 2.5% que es nivel medio y 1,3% nivel bajo. En mención al Gobierno Abierto el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 31.3% nivel alto y el 32.5% nivel alto.

## **Análisis descriptivo del objetivo específico**

Analizar la relación entre Articulación Interinstitucional y Satisfacción del Usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable satisfacción del usuario.*

			<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	Bajo	Recuento	24	13	2	39
		Recuento Esperado	14,1	12,2	12,7	39,0
		Total del %	30,0%	16,3%	2,5%	48,8%
	Medio	Recuento	5	10	5	20
		Recuento Esperado	7,3	6,3	6,5	20,0
		Total del %	6,3%	12,5%	6,3%	25,0%
	Alto	Recuento	0	2	19	21
		Recuento Esperado	7,6	6,6	6,8	21,0
		Total del %	0,0%	2,5%	23,8%	26,3%
Total	Recuento	29	25	26	80	
Recuento Esperado	29,0	25,0	26,0	80,0		
Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%		

Se observa en la tabla 8, que la Articulación Interinstitucional, predomina el nivel bajo con 48,8%, de ellos; el 30,0% afirman que la satisfacción del usuario es nivel bajo, el 16.3% que es nivel medio y 2,5% nivel alto. Asimismo, el 25,0% manifestaron que la Articulación Interinstitucional se encuentra en un nivel medio, de ellos, el 12,5% indicaron que la satisfacción del usuario es media y el 6,3% coinciden en indicar que nivel bajo y nivel alto. Seguidamente el 26.3% indican que la Articulación Interinstitucional es nivel alto, ellos el 23,8% indica que la satisfacción del usuario es nivel alto, y el 2.5% que es nivel medio. En mención a la Articulación Interinstitucional el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 31.3% nivel medio y el 32.5% nivel alto.

### **Análisis descriptivo del objetivo específico**

Explicar la relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre la dimensión gestión por resultados y la variable satisfacción del usuario.*

			SATISFACCION DEL USUARIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	Bajo	Recuento	21	8	2	31
		Recuento Esperado	11,2	9,7	10,1	31,0
		Total del %	26,3%	10,0%	2,5%	38,8%
	Medio	Recuento	8	14	8	30
		Recuento Esperado	10,9	9,4	9,8	30,0
		Total del %	10,0%	17,5%	10,0%	37,5%
	Alto	Recuento	0	3	16	19
		Recuento Esperado	6,9	5,9	6,2	19,0
		Total del %	0,0%	3,8%	20,0%	23,8%
	Total	Recuento	29	25	26	80
		Recuento Esperado	29,0	25,0	26,0	80,0
		Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%

Se observa en la tabla 9, que la Gestión por Resultados, predomina el nivel bajo con 38,8%, de ellos; el 26,3% afirman que la satisfacción del usuario es nivel bajo, el 10.0% que es nivel medio y 2,5% nivel alto. Asimismo, el 37,5% manifestaron que la Gestión por Resultados se encuentra en un nivel medio, de ellos, el 17,5% indicaron que la satisfacción del usuario es media y el 10,5% coinciden en indicar que el nivel es nivel bajo y nivel alto. Seguidamente el 23.8% indican que la Gestión por Resultados es nivel alto, ellos el 20,8% indica que la satisfacción del usuario es nivel alto, y el 3.8% que es nivel medio. En mención a la Gestión por Resultados el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 31.3% nivel medio y el 32.5% nivel alto.

## **Análisis descriptivo del objetivo específico**

Explicar la relación entre servicio civil meritocrático y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 10**

*Tabla cruzada entre la dimensión servicio civil meritocrático y la variable satisfacción del usuario.*

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Servicio civil meritocrático	Bajo	Recuento	22	13	4	39
		Recuento Esperado	14,1	12,2	12,7	39,0
		Total del %	27,5%	16,3%	5,0%	48,8%
	Medio	Recuento	7	10	8	25
		Recuento Esperado	9,1	7,8	8,1	25,0
		Total del %	8,8%	12,5%	10,0%	31,3%
	Alto	Recuento	0	2	14	16
		Recuento Esperado	5,8	5,0	5,2	16,0
		Total del %	0,0%	2,5%	17,5%	20,0%
Total	Recuento	29	25	26	80	
	Recuento Esperado	29,0	25,0	26,0	80,0	
	Total del %	36,3%	31,3%	32,5%	100,0%	

Se observa en la tabla 10, que la Servicio civil meritocrático, predomina el nivel bajo con 48,8%, de ellos; el 27,5% afirman que la satisfacción del usuario es de nivel bajo ajo, el 16.3% que es nivel medio y 5,0% nivel alto. Asimismo, el 31,3% manifestaron que la Servicio civil meritocrático se encuentra en un nivel medio, de ellos, el 12,5% indicaron que la satisfacción del usuario es media y el 10,0% que es nivel medio y 8,8% nivel. Seguidamente el 20.0% indican que la Servicio civil meritocrático es nivel alto, ellos el 17,5% indica que la satisfacción del usuario es nivel alto, y el 2.5% que es nivel medio. En mención al Servicio civil meritocrático el 36.3% indica que la satisfacción del usuario es nivel bajo el 31.3% nivel medio y el 32.5% nivel alto.

## 4.2 Análisis inferencial

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.*

		GESTIÓN PÚBLICA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
N		80	80
Parámetros normales a,b	Media	1,95	1,96
	Desv. Desviación	,840	,834
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,246	,238
	Positivo	,246	,238
	Negativo	-,219	-,218
Estadístico de prueba		,246	,238
Sig. Asintótica (Bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de la prueba es Normal.

b. Calculado a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que la muestra fue conformada por 80 personas (mayor a 50), se procedió a la aplicación de la prueba Kolmogorov Smirnov para identificar la normalidad de la muestra. En la Tabla 11, se observa que las variables, MGP y S.U, obtuvieron un P-valor de 0,000 y 0,000 respectivamente los cuales son menores a 0,05 ( $p$ -valor  $<0.05$ ). Determinando que la muestra corresponde a una distribución no normal y corresponde a una correlación no paramétrica, en base al resultado se empleó la prueba de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

(H1) Existe relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 12**

*Correlación no paramétrica de spearman entre las variables modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario.*

			GESTIÓN PUBLICA	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho	de	GESTION	Coeficiente de correlación	1,000
		PUBLICA	Sig. (bilateral)	,000
Spearman	de	N		80
		SATISFACCIO	Coeficiente de correlación	,861**
		N DEL	Sig. (bilateral)	,000
		USUARIO		80

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

Según la tabla 12, el Rho de Spearman fue 0,861, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva considerable y muy significativa entre las variables MGP y S.U; del resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre la Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

## Prueba de hipótesis específica 1

(H1) Existe relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión planes estratégicos y la variable satisfacción del usuario.*

			PLANES ESTRATÉGICOS	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho	de	PLANES	Coeficiente	de 1,000
		ESTRATÉGICOS	correlación	,740**
Spearman	de	N		80
		SATISFACCION	Coeficiente	de ,740**
		DEL USUARIO	correlación	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

De la tabla 13, el Rho de Spearman fue de 0,740, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva media y muy significativa entre la D1 planes estratégicos y V2 satisfacción del usuario; del resultado, es expulsada la hipótesis nula y se procede a consentir la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 2

(H1) Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

#### Tabla 14

*Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión gobierno abierto y la variable satisfacción del usuario.*

		GOBIERNO ABIERTO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	GOBIERNO ABIERTO	Coeficiente de correlación de 1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	80 80
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación de ,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	80 80

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

De la tabla 14, el Rho de Spearman fue de 0,771, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva considerable y muy significativa entre la D2 gobierno abierto y V2 Satisfacción del Usuario; del resultado, es expulsada la hipótesis nula y se procede a consentir la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.



### Prueba de hipótesis específica 3

(H1) Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 15**

*Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión articulación interinstitucional y la variable satisfacción del usuario.*

		ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL		SATISFACCION DEL USUARIO	
Rho de Spearman	ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,714**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	80	80	
Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,714**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	80	80	

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

De la tabla 15, el Rho de Spearman fue de 0,714, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva considerable y muy significativa entre la D3 articulación interinstitucional y Satisfacción del Usuari; del resultado, es expulsada la hipótesis nula y se procede a consentir la hipótesis de la investigación; por tanto, Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

### Prueba de hipótesis específica 4

(H1) Existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

**Tabla 16**

Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión gestión por resultados y la variable satisfacción del usuario

				GESTIÓN	POR N	SATISFACCIO
				RESULTADOS	USUARIO	DEL
Rho de Spearman	GESTIÓN	POR	Coeficiente de	1,000		,665**
	RESULTADOS		correlación			
			Sig. (bilateral)	.		,000
			N	80		80
	SATISFACCION	DEL	Coeficiente de	,665**		1,000
	USUARIO		correlación			
			Sig. (bilateral)	,000		.
			N	80		80

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

De la tabla 16, el Rho de Spearman fue de 0,665, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva media y muy significativa entre D4 Gestión por Resultados y Satisfacción del Usuario; del resultado, es expulsada la hipótesis nula y se procede a consentir la investigación; por tanto, existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

### Prueba de hipótesis específica 5

(H1) Existe relación entre Servicio Civil Meritocrático y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

#### Tabla 16

*Correlación no paramétrica de spearman entre la dimensión servicio civil meritocrático y la variable satisfacción del usuario.*

				SERVICIO CIVIL	SATISFACCIO	
				MERITOCRÁTICO	N DEL	
					USUARIO	
Rho de Spearman	SERVICIO CIVIL	Coeficiente de		1,000	,587**	
	MERITOCRÁTICO	correlación				
			Sig. (bilateral)	.		,000
			N	80		80
	SATISFACCION	Coeficiente de		,587**		1,000
	DEL USUARIO	correlación				
			Sig. (bilateral)	,000		.
			N	80		80

---

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

De la tabla 17, el Rho de Spearman fue de 0,587, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva media y muy significativa entre D5 Servicio Civil Meritocrático y Satisfacción del Usuario.; del resultado, es expulsada la hipótesis nula y se procede a consentir la investigación; por tanto, existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022

## V. DISCUSIÓN

Se presenta el capítulo, muestra el análisis de los resultados de la investigación, sustentándonos en las encuestas aplicadas a los usuarios de algunas fiscalías penales de Huancayo, información brindada en referencia a la relación entre modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales, siendo los resultados:

La investigación " Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022", estudio que accedió conocer la relación entre las variables y las dimensiones las cuales fueron estudiadas de manera descriptiva e inferencial. Identificando que el Rho de Spearman de 0,861, con una significancia de 0,000, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) demostrando que existe una correlación positiva considerable entre las variables Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo.

Investigación que concuerda con el estudio de, Soto (2021) desarrollada en una municipalidad sanisidrina, respondiendo al DS Supremo 004-2013 propuesta por PCM, su estudio evidencio un Rho entre las variables de investigación fue variables fue 0,761, misma que reveló la relación directa y moderada. Así mismo identifiqué que el 27,9% consideraba que la MGP estaba iniciando y también se demostró requieren mejorar el servicio ofrecido al público. Al igual que el estudio, su muestra fue población censal, no experimental y correlacional.

Seguidamente, también se observa semejanzas con la investigación de Rodríguez (2019) quien también contó con 46 servidores públicos del Reniec la muestra para el estudio fue necesario el uso de Shapiro – Wilk del cual el alfa fue menor a 0.05, que indica una distribución no normal, y la correlación Rho de Spearman 0,837 y menor a 0,01 de significación, se evidencia la existencia de una relación muy significativa entre las variables. Condiciones y características que se ajustan a la investigación.

También, muestra similitud con el estudio de Goicochea (2021) donde demostró los resultados obtenidos sobre ambas variables tienen relación significativa en el desempeño del servicio municipal de Trujillo  $Rh=0,601$  concluyendo en que es positiva alta y una significancia  $p.<0.01$ , la modernización

de la gestión estatal tuvo un nivel intermedio fue predominante en un 43,28% y deficiente en la variable gestión pública con un 67,92%, como conclusión X-Y se relaciona en casi 75%. La investigación también coincide en la metodología desarrollada que fue a cuantitativa, no experimental, correlacional.

También, en relación a los conceptos identificados y propuestos en el estudio, mencionaremos a la Secretaría de Gestión Pública (2022) es un asunto de innovación firme para corregir la labor de las organizaciones estatales y forjar valor público; se genera valor público por medio de la intervención pública y la gestión interna. Asimismo, la Universidad de León (2004) refiere que modernización del Estado es la transición política y técnica que transforma actitudes fortalece actitudes promueve la agilización y simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, una finalidad de hacer que los nuevos roles sean compatibles en los tres niveles de gobierno, así como los programas y planes que se realicen.

En tal sentido el estudio demostró que la modernización de gestión pública en las organizaciones es un proceso que se viene implementado paulatinamente y está conformado por la adopción de nuevos conocimientos, actitudes y prácticas que busca el valor público necesario que está relacionado con la satisfacción del usuario, que no es otra cosa, que el usuario califica la valía del bien o servicio recibido, calificación que depende de la calidad y oportunidad de recibir el servicio, adicionalmente, si el usuario puede participar y poner en práctica su ciudadanía.

Las respuestas obtenidas, también están respaldadas por los conceptos que vertieron, Sánchez & Liendo (2020) al afirmar que la MGP formas de administrar, operar y brindar servicios públicos, esto ha proporcionado a los gobiernos un proceso continuo de adaptación y adaptación al panorama cambiante que se está configurando en la actualidad.

En referencia primer objetivo “determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022”, se obtuvo el Rho de Spearman de 0,740 y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión Planes Estratégicos de la variable MGP y Satisfacción del Usuario.

Del resultado obtenido se identificó que mantiene semejanza con el estudio de Goicochea (2021) en su investigación repercusión de la MGP y D.L del servicio de servicios locales, que identifico Los resultados obtenidos sobre ambas variables tienen relación significativa en el desempeño del servicio municipal de Trujillo  $Rh=0,601$  concluyendo en que es positiva alta y una significancia  $p.<0.01$ , la MGP tuvo un nivel intermedio fue predominante en un 43,28% y deficiente en la variable gestión pública con un 67,92%, como conclusión X-Y se relaciona en casi 75%. La investigación también coincide en la metodología desarrollada que fue a cuantitativa, no experimental, correlacional.

Asimismo, tiene relación con Roncal (2017) menciona que el objetivo de su investigación, la cual involucra a nuestra variable dependiente, satisfacción de usuario, cuyo objetivo: comprobar el efecto de la calidad de servicio prestados y la satisfacción de los beneficiarios del ministerio público, el diseño fue el descriptivo-transeccional y correlacional cuyos encuestados fueron 127 usufructuarios a los cuales se les aplicó dos instrumentos de nueve y once ítems sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, que el 80% de usuarios no consideraba satisfactorio los servicios ofrecidos, y solo veinticinco se encontraban satisfechos; en conclusión, se mencionó que había correlación entre ambas variables investigadas. Resaltamos que muchas instituciones públicas generarían la misma impresión en los usuarios si no se enfocan en brindar servicios de calidad.

Igualmente, Freire (2019) menciona al Plan Nacional de Desarrollo 2009 al 2013 planteó formar un país no autoritario para una aceptable calidad de vida, el cual establece que los servidores públicos deben ser eficientes, transparentes, con calidad, enfocada a satisfacer a la ciudadanía, necesarias para que se modernice la administración pública. Concluyendo en que, las discrepancias de la modernización de la gestión estatal para la rendición de cuentas y el componente causal aumenta hasta 99%, es por eso por lo que los organismos expuestos en el caso del país y la modernización de la gestión pública contribuye a mejorar la rendición de cuentas.

En referencia al segundo objetivo “determinar la relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo,

2022; b) indagar la relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo” se identificó el Rho de Spearman fue de 0,771, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva considerable y muy significativa entre la D2 gobierno abierto y V2 Satisfacción del Usuario, no se acepta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

En referencia al tercer objetivo “definir la relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022” el Rho de Spearman fue de 0,714, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva considerable y muy significativa entre la D3 articulación interinstitucional y Satisfacción del Usuario. No se acepta la hipótesis nula y sí, se acepta la hipótesis de la investigación; por tanto, Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

Resultados que tiene similitud con la mostrado por Ali et al. (2020) que relación de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario sobre el impacto en el rendimiento del gobierno, para establecer el progreso, se utilizaron los modelos PLS, aplicados a más de cien instituciones estatales mediante cuestionario, concluyeron en que la calidad del servicio es significativa con relación a la satisfacción usuario, también se destaca que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario afecta positivamente en el desempeño, este antecedente plantea que las Apps Smart del estado permiten conocer el desempeño y comprensión sobre el usuario y su beneficio.

Asimismo, Byung et al. (2022) quienes revelaron las capacidades sociales de juicio y la de entusiasmo se relacionan directa y significativamente con el e-government y la intención de uso de la web, todo lo hallado indica que el gobierno no solo es visto como proveedor de servicios sino como una entidad social que genera confianza y competitividad, los websites asociadas a dimensiones sociales permiten establecer y mejorar las políticas públicas, con esto se lograría un funcionamiento gubernamental óptimo durante un largo tiempo.

En referencia del cuarto objetivo “determinar la relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022” el Rho de Spearman fue de 0,665, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva media y muy significativa entre D4 Gestión por Resultados y Satisfacción del Usuario, del resultado no se acepta la hipótesis nula y sí, se acepta la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

La investigación, también muestra semejanzas con lo presentado por, Valdez (2018) quien identificó  $p = 0.000$  y  $r_s = 0.591$ , mostrando significación bidireccional, asumiendo las hipótesis:  $p = 0.000$  y  $r_s = 0.540$ . - El modo de población y la productividad están significativamente relacionados, ya que  $p = 0.000$  y  $r_s = 0.501$ , mientras que el gobierno electrónico y la productividad laboral, por el contrario, no están significativamente relacionados, ya que  $p = 0.524$  y  $r_s = 0.071$ , se rechaza la hipótesis nula, se acepta la nula; su estudio utilizó la metodología planteada en la presente investigación.

Asimismo, coincide con Rojas (2019) quien desarrolló un estudio tipo básica, fue correlacional, y cuantitativa, la muestra consistió en la entrega del instrumento a 100 trabajadores del hospital, el coeficiente obtenido de la prueba Alfa de Cronbach fue de 0,725 para modernización siendo de alta confiabilidad. Con conclusión se denota que la correlación entre ambas variables dio como resultado Spearman= 0,84 lo que significa que había significancia bilateralmente de 0,05 y confianza del 5% ( $p < 0,05$ ), relación positiva alta, toda esta investigación fue llevada a cabo en la Dirección regional de salud en la capital peruana al sur.

En cuanto al concepto teórico, mantiene similitud con lo planteado por Sánchez & Liendo (2020) indica Modernización de la Gestión Pública son las diferentes formas de administrar, operar y brindar servicios públicos, esto ha proporcionado a los gobiernos un proceso continuo de adaptación y adaptación al panorama cambiante que se está configurando en la actualidad. Se ha convertido en el marco de referencia para temas como la globalización, la participación ciudadana, los actores, las regiones y la gobernanza local.



En referencia al quinto objetivo “Determinar la relación entre Servicio Civil Meritocrático y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022” el Rho de Spearman fue de 0,587, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Mostrando una correlación positiva media y muy significativa entre D5 Servicio Civil Meritocrático y Satisfacción del Usuario, del resultado, no se acepta la hipótesis nula, se admite la hipótesis de la investigación; por tanto, existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022.

Asimismo el estudio, se asemeja a Febres et al. (2020) indico que la satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios en el Hospital Carrión, se obtuvo que la satisfacción global fue de 60,3%, donde seguridad y empatía tuvieron puntajes más elevados con 86,8% y 80,3%; el 57% de pacientes se sintieron insatisfechos con los aspectos tangibles y 55,5% estuvieron insatisfechos con respecto a la calidad de respuesta. Concluyeron los investigadores en que el sistema sanitario debe integrar una maniobra de perfeccionamiento, para ofrecer una atención pertinente y de eficacia.

Asimismo, es similar al estudio de Ángeles (2020) Concluyendo en que existe una incorrecta ejecución de modernización, ya que no poseen un plan local de control interno en vigencia, la reyerta frente a la corrupción es de inquietud de la ciudad, aunque se observa frecuentemente que existen denuncias por personas naturales

Asimismo el estudio considero lo normado por el Modelo de la Nueva Gestión Pública: el ciudadano – cliente; este nuevo modelo incorpora principios gerenciales del sector privado en el sector público que busca un estado más cercano y eficiente a las necesidades del usuario y se empieza a ver al ciudadano como cliente y mejorar la atención.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluyó que el Rho de Spearman 0,861 y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre las variables Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.
- Segunda** : Se concluyó que el Rho de Spearman de 0,740 y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión Planes Estratégicos de la variable Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.
- Tercera** : Se concluyó que el Rho de Spearman de 0,771, y un nivel de significancia ,000; significativa en el nivel 0,01 (bilateral); menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) cual indica una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión gobierno abierto y la variable satisfacción del usuario.
- Cuarta** : Se concluyó que el Rho de Spearman de 0,714, cuya significancia fue 0,000, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) demostrando que existe una correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión Articulación Interinstitucional la variable Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario.
- Quinta** Se concluyó que el Rho de Spearman de 0,665, cuya significancia fue 0,000, significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) demostrando que existe una correlación positiva muy significativa entre la dimensión Gestión por Resultados de la variables Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se sugiere al administrador de la organización brindar el soporte técnico, legal, presupuestal, para emprender acciones de implementación de la modernización de la gestión, con la finalidad de brindar el respaldo técnico a los encargados de atención a los ciudadanos para brindar servicios públicos generando satisfacción.
- Segunda** : Se sugiere al administrador de la organización identificar los servicios más requeridos por los ciudadanos y promover campañas de información y sensibilización, asimismo genera planes estratégicos para acercar el servicio de forma presencial y virtual, para promover interacción y satisfacción del servicio recibido.
- Tercera** : Se sugiere al administrador de la organización incentivar el uso de las tecnologías de comunicación para informar sobre las actividades, rendir cuentas sobre su accionar y brindar información a los ciudadanos con la finalidad de fortalecer gobierno abierto y generar mayor satisfacción del usuario.
- Cuarta** Se sugiere al administrador de la organización promover la articulación interinstitucional entre sus pares, generando una ventanilla única de atención, de ese modo brindar facilidades de atención oportuna y por ende satisfacción de los usuarios
- Quinta** Se sugiere al administrador de la organización implementar acciones e instrumentos que permita identificar la productividad y los actuados de los trabajadores, en base a la gestión por resultados motivar a los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B., & Gilber, P. (2014). *Estadística Inferencial (CE29)*. Learning Object, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Retrieved 29 de Abril de 2022, from <http://hdl.handle.net/10757/316022>
- Aguilar, J., Ochoa, A., & Vallejos, E. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de usuario en la unidades de salud primaria del Municipio de Matagalpa, II semestre año 2019*. Matagalpa. Retrieved 13 de Abril de 2022, from <https://repositorio.unan.edu.ni/15059/1/Trabajo%20Final.pdf>
- Ali, D., Al-Ali, O., & Fathey, M. (2018 de Mayo de 2020). Examining relationship between service quality, user satisfaction and performance impact in the context of smart government in UAE. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10(6), 6026-6033. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i6.pp6026-6033>
- Angeles, A. (2020). *La modernización de la gestión pública y la lucha contra la corrupción en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo (2018-2019)*. Tesis de maestría, USMP, Lima. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7132/castro\\_cac.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7132/castro_cac.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme. Retrieved 29 de Abril de 2022.
- Auad, V. M. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo. Retrieved 26 de Febrero de 2022, from <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Patria. Retrieved 30 de Abril de 2022, from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN. Retrieved 4 de Marzo de 2022.
- Byung-Kwan, L., Eun, L., & Taejun, L. (24 de Febrero de 2022). The effect of E-government website evaluation on user satisfaction and intention to use: mediating role of warmth and competence judgement on government. *Information, Communication & Society*. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2022.2041701>
- Cadena, J., Cruz, V., Leon, J., & Cadena, G. (28 de Octubre de 2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui. *Revista Espacios*, 40(37), 23. Retrieved 3 de Mayo de 2022, from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Castro, Y. (2003). *Algunas orientaciones para la construcción de las propuestas de investigación*. Colombia: Univeresidad javeriana. Retrieved 2 de Mayo de

- 2022, from <https://es.scribd.com/document/480916740/CASTRO-2013-Orientaciones-para-proyectos-de-investigacion>
- Cedamano, M. (Junio de 2020). *Retos para la gestión pública peruana en tiempos del Covid19*. (Universidad Continental) Retrieved 28 de Febrero de 2022, from Blog Escuela de Posgrado: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/retos-para-la-gestion-publica-peruana-en-tiempos-del-covid19>
- CEPAL. (2018). *Panorama de Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Santiago, Chile: Publicación de las Naciones Unidas. Retrieved 27 de Abril de 2022, from [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf)
- Colomba, D. (2019). *Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud: Nuevas Exigencias para Proyectos Fondecyt*. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from Secretaria Comité de Bioética: [https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos\\_eticos\\_ccofre.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf)
- Cooperación Alemana para el Desarrollo. (Agosto de 2021). Sistema de Modernización de la Gestión Pública. Avances y agenda futura. *CDN, Primera*, 15. (P. d. Ministros, Ed.) Lima, Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Retrieved 3 de Marzo de 2021, from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Cortez, O. (2020). *La administración tras el coronabreak. Políticas ¿para un nuevo paradigma administrativo? GAP*. España: Nueva Época. Retrieved 27 de Febrero de 2022.
- Data Voz. (Junio de 2016). *Estudio de Opinión a Usuarios del Sistema de Salud y Posicionamiento de la Superintendencia de Salud*. Retrieved 11 de Abril de 2022, from Superintendencia de Salud- Ministerio de Salud: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-14189\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-14189_recurso_1.pdf)
- De Los Ángeles, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicios de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017*. Tesis de maestría, Managua. Retrieved 28 de Abril de 2022, from <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (Primera ed.). Machal, Ecuador: Editorial UTMACH. Retrieved 2 de Mayo de 2022, from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

- Febres, R., Rey, M., & Miguel. (Julio- Septiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú. *Scielo*, 20(3), 398. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, E. Y. (2018). *El rol de las fiscalías provinciales penales corporativas y el impacto de las disposiciones fiscales que emiten según el nuevo Código Procesal Penal*. Tesis de doctorado, UNMSM, Lima. Retrieved 28 de Febrero de 2022, from [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8053/Flores\\_de%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8053/Flores_de%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Freire, M. (18 de Febrero de 2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión*(5), 147-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6> Fecha de presentación: 18 de diciembre de 2018 • Fecha de aceptación: 18 de febrero de 2019 Artículo de investigación Estudios de la Gestión, No. 5 (enero-junio de 2019), 147-179. ISSN: 2550-6641; e-ISSN: 2661-6531
- García, G. A. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. PUCP, Lima. Retrieved 28 de Febrero de 2022, from [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/12417/1/GARCIA\\_CAPCHA\\_EL\\_ROL\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_CONOCIMIENTO\\_EN\\_EL\\_PROCESO\\_DE\\_MODERNIZACION\\_DE\\_GESTION\\_PUBLICA.pdf](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/12417/1/GARCIA_CAPCHA_EL_ROL_DE_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_EL_PROCESO_DE_MODERNIZACION_DE_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Goicochea, C. E. (2021). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo, Trujillo 2021*. Tesis de maestría, UCV, 142. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70897>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill Education. Retrieved 1 de Marzo de 2022, from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, P. (10 de Febrero de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*, 34, 349-368. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- López- Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. <https://doi.org/http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lopez, E., Maldonado, G., Huirar, E., & Flores, C. (2019). *Hacia la Investigación Transdisciplinar: Retos y desafíos de la sociedad contemporánea* (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Retrieved 2 de Mayo de 2022, from <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/82.pdf>

- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2). Retrieved 11 de Abril de 2022, from <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Maguiña, N. (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01,2018*. Tesis de maestría, UCV, Ciencias administrativas, Lima. Retrieved 1 de Febrero de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%C3%B1a\\_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%C3%B1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio Público. (24 de Octubre de 2019). *Organigram*. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from Fiscal de la Nación: <https://www.mpfm.gob.pe/?K=363>
- Ministerio Publico. (2020). *Fiscalías Provinciales*. Retrieved 28 de Febrero de 2022, from MPFN: <https://www.mpfm.gob.pe/fiscaliasprovinciales/>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad surcolombiana. Retrieved 3 de Mayo de 2022, from <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montero, C. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. D.S. N° 004-2013-PCM*. Retrieved Marzo de 2022, from SGP: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4260\\_5\\_modern\\_gestion\\_public\\_carmen\\_montero.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4260_5_modern_gestion_public_carmen_montero.pdf)
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). ). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1), 44-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Oblitas, A. (Octubre de 2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149- 171. Retrieved 5 de Mayo de 2022, from [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012)
- Presidencia del consejo de ministros. (9 de Enero de 2013). *D.S. N° 004-2013-PCM*. Retrieved 28 de Febrero de 2022, from Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4260\\_5\\_modern\\_gestion\\_public\\_carmen\\_montero.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4260_5_modern_gestion_public_carmen_montero.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros; Cooperación Alemana para el Desarrollo. (Agosto de 2021). Sistema de Modernización de la Gestión Pública. Avances y agenda futura. *CDN, Primera*, 15. (P. d. Ministros, Ed.) Lima, Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Retrieved 3 de Marzo de 2021, from

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>

- Quispe, O. L. (2020). *Gobierno Electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. Tesis de maestría, UCV, Lima. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Ramos, J., Del Aguila, V., & Bazalar, A. (2020). *Estadística Básica* (Primera ed.). Lima: Fondo Editorial. Retrieved 29 de Abril de 2022, from [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos\\_Estad%C3%ADstica\\_b%C3%A1sica\\_de\\_los\\_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153. Retrieved 19 de Abril de 2022, from <http://eprints.rclis.org/11952/1/AD09-2000.PDF>
- Rojas, E. (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur, 2019*. Tesis de maestría, UCV, Lima. Retrieved 27 de Febrero de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas\\_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, C. (2011). *Análisis de la debilidad investigativa del Ministerio Público en Guatemala, desde garantía del derecho ciudadano. Universidad San Carlos de Guatemala*. Guatemala. Retrieved 24 de Abril de 2022, from [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_8538.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8538.pdf)
- Roncal, M. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017*. Tesis de maestría, UCV, Trujillo. Retrieved 24 de Abril de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal\\_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20la%20presente%20investigaci%C3%B3n%20la,y%20administrativo%20del%20Ministerio%20P%C3%ABlico.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20la%20presente%20investigaci%C3%B3n%20la,y%20administrativo%20del%20Ministerio%20P%C3%ABlico.)
- Sanchez, C. (2019). *Modernización de la gestión pública y la programación multianual de inversiones del Gobierno Regional de La Libertad, 2019*. Tesis de maestría, UCV, Trujillo. Retrieved 27 de Febrero de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37846/sanchez\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37846/sanchez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez-Parga, J. (1999). *La modernización y el estado. Fin del ciclo del Estado-Nación* (Primera ed.). (Autoedición, Ed.) Quito, Ecuador: ABYA-YALA. Retrieved 2 de Marzo de 2022, from [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/D2288354438AA67305257DE80062D903/\\$FILE/La\\_modernizaci%C3%B3n\\_y\\_el\\_Estado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D2288354438AA67305257DE80062D903/$FILE/La_modernizaci%C3%B3n_y_el_Estado.pdf)



- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Retrieved 1 de Marzo de 2022, from SGP. Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Secretaría de Gestión Pública. (22 de Febrero de 2022). *¿Qué es la modernización de la Gestión Pública?* Retrieved 28 de Febrero de 2022, from SGP/ PCM: <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/#:~:text=La%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20se%20entiende%20como%20un,esa%20manera%2C%20generar%20valor%20p%C3%ABlico.>
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Continental, Gerencia Pública, Lima. Retrieved 27 de Febrero de 2022, from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Soto\\_Cristobal\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf)
- Tafur, G. (2017). *“Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017*. Tesis de maestría, UCV, San Martín. Retrieved 11 de Abril de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31579/tafur\\_bg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31579/tafur_bg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tucunango, M. (2020). Analisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional. *UNEMI*, 16. Retrieved 5 de Mayo de 2022, from <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO%20CIENIENTIFICO-%20YEANYNE%20MOSQUERA%20TUCUNANGO.pdf>
- Valdez, H. J. (2018). *Modernización De La Gestión Pública y Desempeño Laboral En El Gobierno Regional Huánuco, 2018*. Tesis de maestría, UCV, Trujillo. Retrieved 26 de Febrero de 2022, from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33031>
- Vidal, F., García, E., Hernández, A., & Flores, K. (20 de Agosto de 2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de Sanidad militar*, 72(1), 24-31. Retrieved 12 de Abril de 2022, from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2018000100024&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024&lng=es&tlng=es)
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2016). *Services marketing: concepts, strategies, & cases*. Cengage learning. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=H7caCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

R4&dq=Hoffman+%26+Bateson&ots=6E8yo\_BvUB&sig=FqYgJ5nCTc474505dbNtXyBMPY8#v=onepage&q=Hoffman%20%26%20Bateson&f=false

Giese, J. L., & Cote, J. A. Defining Consumer Satisfaction Giese and Cote/Defining Consumer Satisfaction.

Prats Darder, P. (2011). Métodos para medir la satisfacción del cliente.. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/53565>

Calva González, J. J. (Coord.). (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.. Universidad Central de Venezuela. <https://elibro.net/es/ereader/upla/112783?page=35>

Prats Darder, P. (2011). Métodos para medir la satisfacción del cliente.. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/ereader/upla/53565?page=4>

Sixto García, J. (2014). Marketing hasta la última definición de la AMA (American Marketing Association). Revista De La Asociación Española De Investigación De La Comunicación, 1(2), 124-132. <https://doi.org/10.24137/raeic.1.2.15>

Hoffman, KD y Bateson, JE (2016). Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos . Aprendizaje Cengage.

Kotler, P., & Armstrong, G. (1991). Fundamentos de mercadotecnia. Prentice Hall Hispanoamericana.

Mora Contreras, C(2011) la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil

Molino Cortés, J. P. D. (2011). Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida.. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/ereader/upla/53560?page=4>

Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science Review, 1. Consulta en 12 de septiembre, 2009, de: [www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html](http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html)

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44

Estructuras Organizacionales Polanco, Y. J. Santos, P. & Cruz, G. A. D. L. (2020). Teoría y estructura organizacional.. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/upla/175883?page=281>

Ordoñez, V. (2017). *Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019*. Tesis de maestría, UCV, Trujillo. Retrieved 24 de Abril de 2022, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45664>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario según servidores de la Primera Fiscalía Provincial Penal de Huancayo 2022									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Modernización de la gestión pública						
¿Qué relación existe entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?	Determinar la relación existe entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Existe relación entre la Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Planes Estratégicos y operativos	Planificación	1, 2, 3,			1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Malo
				Identificación de necesidades	4				
				Procesos ágiles,	5				
Simplificación administrativa.	6								
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gobierno abierto	Acceso a la información.	7, 8	Malo			
¿Qué relación existe entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Existe relación entre planes estratégicos y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022;		Participación ciudadana	9,10				
				Promoción de medios tecnológico	12,12,13				
¿Qué relación existe entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción al usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Articulación interinstitucional	Interpolaridad	14, 15	41- 60			
				Cooperación interinstitucional	16, 17				
¿Qué relación existe entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?	Determinar la relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de	Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de	Gestión por Resultados	Eficiencia en distribución de recurso	18	Regular			
				Eficacia	19				
				Eficiencia	20,21				
¿Qué relación existe entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; d) ¿Qué relación existe entre gestión	Determinar la relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de	Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción del usuario de	Servicio civil meritocrático	Impacto de las acciones	21	61- 80			
				Evaluación	23				
				Capacitación	24				
				Estabilidad laboral	25	Bueno			

por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?	algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; d) Explicar la relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022?; d) Existe relación entre gestión por resultados y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022	Variable 2: Satisfacción del usuario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Trato Personal	Atención personalizada amabilidad	1,2,3 4, 5,6,7,8 10,11, 12,13,14 15,16 17,18	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	10- 20	
				Interculturalidad			Malo	
				Empatía			21-30	
			Competencia profesional	Confianza	19, 20 21		Regular	31- 40
				Conocimiento				
				Eficacia				
				Eficiencia				
			Estructura comodidad	Infraestructura	22,23,24			Bueno
Equipamiento								
Estructura organizacional	Dinámica y Compromiso organizacional	22,23,24	Bueno	31- 40				
	Toma de decisión							
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético- deductivo Diseño: No experimental- correlacional.		Población: 136 Muestra:136		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Inferencial:			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Modernización de la gestión pública</b>	es una política de Estado que alcanza todo los niveles de gobierno, el cual está orientada a resultados al servicio del ciudadano, brindando una cadena de valor, asimismo busca elevar el desempeño en las organizaciones, se busca una administración eficiente, orientada al ciudadano unitario y descentralizado inclusivo y un gobierno abierto.	La (Secretaría de Gestión Pública, 2022) entiende que la modernización de la gestión pública es un proceso de metamorfosis invariable para corregir las cargas y diligencias que se realizan en los entes estatales.	Planes Estratégicos y operativos	Planificación Identificación de necesidades Procesos ágiles, Simplificación administrativa. Acceso a la información. Participación ciudadana	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Gobierno abierto	Promoción de medios tecnológico	
			Articulación interinstitucional	Interpolaridad Cooperación interinstitucional	
			Gestión por Resultados	Eficiencia en distribución de recurso Eficacia Eficiencia Impacto de las acciones Evaluación Capacitación Estabilidad laboral	
<b>Satisfacción del usuario</b>	Es la complacencia del beneficiario, en relación de sus expectativas por el servicio brindado por un trabajador dependiente de las condiciones de ese servicio. (Castro et al., 2003)	Permite alcanzar una gestión pública de calidad a partir del monitoreo y observación perenne por parte de la ciudadanía consiguiendo una transparencia operativa. (Secretaría de la Función Pública, 2010)	Relación con el cliente	Atención personalizada amabilidad Interculturalidad	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Competencia profesional	Empatía Confianza Conocimiento Eficacia Eficiencia	
			Estructura física	Infraestructura Equipamiento Dinámica y Compromiso organizacional	
			Estructura organizacional	Toma de decisión	

### Anexo 3.

#### Variable 1: Modernización de la gestión Pública

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo, contiene 24 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión, de acuerdo con la escala presentada:

1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
<i>Modernización de la Gestión Pública</i>				
<b>Planes Estratégicos y operativos</b>				
1. Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo				
2. Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar				
3. Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población de su jurisdicción.				
4. En el proceso de gestión realizan un estudio de las necesidades de la población que deben ser atendidas.				
5. Los procesos de atención están orientados para que el usuario interponga denuncias de manera sencilla y rápida				
6. Las institución aplica un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites menos burocráticos				
<b>Gobierno abierto</b>				
7. La institución cuenta con plataformas virtuales para interponer denuncias.				
8. La institución cuentan con plataformas virtuales para realizar el seguimiento de sus procesos.				
9. La fiscalía proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.				
10. Considera usted que los ciudadanos hacen uso de tecnología como medio de gestión y transparencia				
11. Considera usted que la fiscalía promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.				
12. La fiscalía cuenta con una plataforma web actualizada y con información de interés para su ámbito jurisdiccional.				
13. Considera usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.				
<b>Articulación interinstitucional</b>				
14. La fiscalía colabora y participa en el intercambio de datos e Información con otros organismos del Estado.				
15. La fiscalía promueve alianzas estratégicas con otras instituciones que le permitan cumplir los objetivos comunes o desarrollar políticas afines.				
16. La fiscalía promueve el uso de la identidad digital				
<b>Gestión por Resultados</b>				
17. Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.				
18. Los procedimiento de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios				

19.	Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto					
20.	Existe predisposición de los trabajadores por resolver problemas que se suscitan en los trámites					
21.	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien recibido a partir de las encuestas de satisfacción.					
<b>Servicio civil meritocrático</b>						
22.	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública					
23.	La institución capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas.					
24.	Considera que la permanencia laboral es un factor importante para desarrollar mejor sus funciones					

### Anexo 3. Variable 2: Satisfacción del Usuario

**Instrucciones:** El presente cuestionario es anónimo, contiene 25 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión, de acuerdo con la escala presentada:

1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre		
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>						
D1:	<b>Relación con el cliente</b>	1	2	3	4	5
Atención personalizada y amabilidad	1. Existe atención inmediata requerida					
	2. Existe un contacto directo con el personal de las áreas					
	3. Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores					
Interculturalidad	4. La fiscalía brinda atención diferencial respetando la interculturalidad y cuenta con traductor de lenguas originarias.					
Empatía	5. Usted muestra empatía al interactuar con el personal					
	6. Usted muestra interés sincero en atender a los usuarios					
	7. Los procedimientos y respuestas se adaptan a las necesidades de los usuarios					
	8. Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.					
<b>Competencia profesional</b>						
Comunicación	9. Se comunica con facilidad con las usuarios de la fiscalía					
	10. Percibe usted que los usuarios confían en su institución					
	11. Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.					
Conocimiento	12. Los trabajadores tienen dominio del uso de herramientas tecnológicas					



	13. El personal tiene dominio de las normativas vigentes para la atención al usuario					
	14. Considera usted que los trabajadores conocen los documentos de gestión de su institución					
Eficacia	15. Los trabajadores emiten las respuestas antes de las fechas establecidas					
	16. Se preocupa en mejorar los resultados laborales individuales y la de sus compañeros.					
Eficiencia	17. Actúa proactivamente frente a dificultades.					
	18. Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.					
	<b>Estructura física</b>					
Infraestructura	19. Considera usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta.					
	20. El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso.					
Equipamiento	21. Considera usted que su institución cuenta con equipamiento moderno para el desempeño de sus funciones					
	<b>Estructura organizacional</b>					
Organización dinámica	22. Considera usted que su centro de labores existe una estructura dinámica interna.					
Compromiso organizacional	23. Los trabajadores se identifican con los objetivos institucionales					
Toma de decisión	24. La estructura organizacional permite ejercitar el poder en la toma de decisiones					

### Anexo 3. Variable 1: Modernización de la gestión Pública

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1</b>							
1	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	X		X		X		
2	Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar	X		X		X		
3	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población de su jurisdicción.	X		X		X		
4	En el proceso de gestión realizan un estudio de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	X		X		X		
5	Los procesos de atención están orientados para que el usuario interponga denuncias de manera sencilla y rápida	X		X		X		
6	Las institución aplica un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites menos burocráticos	X		X		X		
	<b>Gobierno abierto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La institución cuenta con plataformas virtuales para interponer denuncias.	X		X		X		
8	La institución cuenta con plataformas virtuales para realizar el seguimiento de sus procesos.	X		X		X		
9	La fiscalía proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
10	Considera usted que los ciudadanos hacen uso de tecnología como medio de gestión y transparencia	X		X		X		
11	Considera usted que la fiscalía promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	La fiscalía cuenta con una plataforma web actualizada y con información de interés para su ámbito jurisdiccional.	X		X		X		
13	Considera usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		X		
	<b>Articulación interinstitucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	La fiscalía colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	X		X		X		
15	La fiscalía promueve alianzas estratégicas con otras instituciones que le permitan cumplir los objetivos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X		

16	La fiscalía promueve el uso de la identidad digital	X		X		X	
	<b>Gestión por Resultados</b>	X		X		X	
17	Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.	X		X		X	
18	Los procedimientos de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios	X		X		X	
19	Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto	X		X		X	
20	Existe predisposición de los trabajadores por resolver problemas que se suscitan en los trámites	X		X		X	
21	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien recibido a partir de las encuestas de satisfacción.	X		X		X	
	<b>Servicio civil meritocrático</b>	X		X		X	
22	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública	X		X		X	
23	La institución capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas.	X		X		X	
24	Considera que la permanencia laboral es un factor importante para desarrollar mejor sus funciones	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL**

**DNI: 09217078**

**Especialidad del validador: METODÓLOGA**

**13 de Junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relación con el cliente</b>							
1.	Existe atención inmediata requerida	X		X		X		
2.	Existe un contacto directo con el personal de las áreas	X		X		X		
3.	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores	X		X		X		
4.	La fiscalía brinda atención diferencial respetando la interculturalidad y cuenta con traductor de lenguas originarias.	X		X		X		
5.	Usted muestra empatía al interactuar con el personal	X		X		X		
6.	Usted muestra interés sincero en atender a los usuarios	X		X		X		
7.	Los procedimientos y respuestas se adaptan a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
8.	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		
	<b>Competencia profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Se comunica con facilidad con los usuarios de la fiscalía	X		X		X		
10.	Percibe usted que los usuarios confían en su institución	X		X		X		
11.	Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		
12.	Los trabajadores tienen dominio del uso de herramientas tecnológicas	X		X		X		
13.	El personal tiene dominio de las normativas vigentes para la atención al usuario	X		X		X		
14.	Considera usted que los trabajadores conocen los documentos de gestión de su institución	X		X		X		
15.	Los trabajadores emiten las respuestas antes de las fechas establecidas	X		X		X		
16.	Se preocupa en mejorar los resultados laborales individuales y la de sus compañeros.	X		X		X		
17.	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		
18.	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		
	<b>Estructura física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Considera usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta.	X		X		X		
20.	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso.	X		X		X		
21.	Considera usted que su institución cuenta con equipamiento moderno para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
	<b>Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22.	Considera usted que su centro de labores existe una estructura dinámica interna.	X		X		X		

23.	Los trabajadores se identifican con los objetivos institucionales	X		X		X		
24.	La estructura organizacional permite ejercitar el poder en la toma de decisiones	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]        **Aplicable después de corregir** [  ]        **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....        **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	X		X		X		
2	Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar	X		X		X		
3	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población de su jurisdicción.	X		X		X		
4	En el proceso de gestión realizan un estudio de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	X		X		X		
5	Los procesos de atención están orientados para que el usuario interponga denuncias de manera sencilla y rápida	X		X		X		
6	Las institución aplica un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites menos Burocráticos	X		X		X		
<b>Gobierno abierto</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con plataformas virtuales para interponer denuncias.	X		X		X		
8	La institución cuenta con plataformas virtuales para realizar el seguimiento de sus procesos.	X		X		X		
9	La fiscalía proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
10	Considera usted que los ciudadanos hacen uso de tecnología como medio de gestión y transparencia	X		X		X		
11	Considera usted que la fiscalía promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	La fiscalía cuenta con una plataforma web actualizada y con información de interés para su ámbito jurisdiccional.	X		X		X		
13	Considera usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		X		
<b>Articulación interinstitucional</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La fiscalía colabora y participa en el intercambio de datos e Información con otros organismos del Estado.	X		X		X		
15	La fiscalía promueve alianzas estratégicas con otras instituciones que le permitan cumplir los objetivos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X		



16	La fiscalía promueve el uso de la identidad digital	X		X		X	
	<b>Gestión por Resultados</b>	X		X		X	
17	Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.	X		X		X	
18	Los procedimientos de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios	X		X		X	
19	Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto	X		X		X	
20	Existe predisposición de los trabajadores por resolver problemas que se suscitan en los trámites	X		X		X	
21	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien recibido a partir de las encuestas de satisfacción.	X		X		X	
	<b>Servicio civil meritocrático</b>	X		X		X	
22	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública	X		X		X	
23	La institución capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas.	X		X		X	
24	Considera que la permanencia laboral es un factor importante para desarrollar mejor sus funciones	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Edgar Dávila Ecurra DNI: 43373045

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2022

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relación con el cliente</b>							
1.	Existe atención inmediata requerida	X		X		X		
2.	Existe un contacto directo con el personal de las áreas	X		X		X		
3.	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores	X		X		X		
4.	La fiscalía brinda atención diferencial respetando la interculturalidad y cuenta con traductor de lenguas originarias.	X		X		X		
5.	Usted muestra empatía al interactuar con el personal	X		X		X		
6.	Usted muestra interés sincero en atender a los usuarios	X		X		X		
7.	Los procedimientos y respuestas se adaptan a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
8.	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		
	<b>Competencia profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Se comunica con facilidad con los usuarios de la fiscalía	X		X		X		
10.	Percibe usted que los usuarios confían en su institución	X		X		X		
11.	Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		
12.	Los trabajadores tienen dominio del uso de herramientas tecnológicas	X		X		X		
13.	El personal tiene dominio de las normativas vigentes para la atención al usuario	X		X		X		
14.	Considera usted que los trabajadores conocen los documentos de gestión de su institución	X		X		X		
15.	Los trabajadores emiten las respuestas antes de las fechas establecidas	X		X		X		
16.	Se preocupa en mejorar los resultados laborales individuales y la de sus compañeros.	X		X		X		
17.	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		
18.	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		
	<b>Estructura física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Considera usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta.	X		X		X		
20.	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso.	X		X		X		
21.	Considera usted que su institución cuenta con equipamiento moderno para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
	<b>Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22.	Considera usted que su centro de labores existe una estructura dinámica interna.	X		X		X		



23.	Los trabajadores se identifican con los objetivos institucionales	X		X		X	
24.	La estructura organizacional permite ejercitar el poder en la toma de decisiones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edgar Dávila Escurra DNI: 43373045

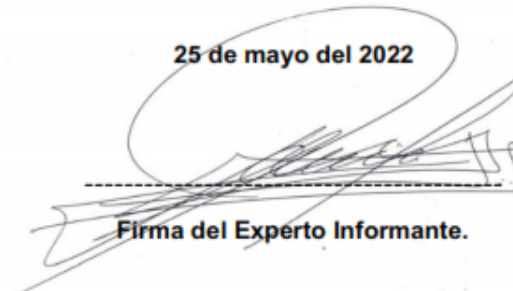
Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Cuentan con planes estratégicos y operativos que permitan identificar características del público objetivo	X		X		X		
2	Cuentan con planes operativos que permiten cuantificar el bien que le toca producir o entregar	X		X		X		
3	Diseñan estrategias de atención que permita llegar a toda la población de su jurisdicción.	X		X		X		
4	En el proceso de gestión realizan un estudio de las necesidades de la población que deben ser atendidas.	X		X		X		
5	Los procesos de atención están orientados para que el usuario interponga denuncias de manera sencilla y rápida	X		X		X		
6	Las institución aplica un proceso de simplificación administrativa que busque realizar trámites menos burocráticos	X		X		X		
	<b>Gobierno abierto</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con plataformas virtuales para interponer denuncias.	X		X		X		
8	La institución cuentan con plataformas virtuales para realizar el seguimiento de sus procesos.	X		X		X		
9	La fiscalía proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	X		X		X		
10	Considera usted que los ciudadanos hacen uso de tecnología como medio de gestión y transparencia	X		X		X		
11	Considera usted que la fiscalía promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	X		X		X		
12	La fiscalía cuenta con una plataforma web actualizada y con información de interés para su ámbito jurisdiccional.	X		X		X		
13	Considera usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	X		X		X		
	<b>Articulación interinstitucional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La fiscalía colabora y participa en el intercambio de datos e Información con otros organismos del Estado.	X		X		X		
15	La fiscalía promueve alianzas estratégicas con otras instituciones que le permitan cumplir los objetivos comunes o desarrollar políticas afines.	X		X		X		

16	La fiscalía promueve el uso de la identidad digital	X		X		X	
	<b>Gestión por Resultados</b>						
17	Se aplica la eficiencia en la distribución de los recursos o bienes.	X		X		X	
18	Los procedimientos de cómo resuelven los trámites, colma las expectativas de los usuarios	X		X		X	
19	Los resultados de los trámites realizados, a veces se entregan antes de lo previsto	X		X		X	
20	Existe predisposición de los trabajadores por resolver problemas que se suscitan en los trámites	X		X		X	
21	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el bien recibido a partir de las encuestas de satisfacción.	X		X		X	
	<b>Servicio civil meritocrático</b>						
22	Se evalúa el desempeño laboral de acuerdo al logro de objetivos fijados en la gestión pública	X		X		X	
23	La institución capacita al empleado público fortaleciendo sus capacidades de gestión de personas.	X		X		X	
24	Considera que la permanencia laboral es un factor importante para desarrollar mejor sus funciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jhony Campos Villar        DNI: 42046968

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2022

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relación con el cliente</b>							
1.	Existe atención inmediata requerida	X		X		X		
2.	Existe un contacto directo con el personal de las áreas	X		X		X		
3.	Existe cortesía y amabilidad en su centro de labores	X		X		X		
4.	La fiscalía brinda atención diferencial respetando la interculturalidad y cuenta con traductor de lenguas originarias.	X		X		X		
5.	Usted muestra empatía al interactuar con el personal	X		X		X		
6.	Usted muestra interés sincero en atender a los usuarios	X		X		X		
7.	Los procedimientos y respuestas se adaptan a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
8.	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		
	<b>Competencia profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Se comunica con facilidad con los usuarios de la fiscalía	X		X		X		
10.	Percebe usted que los usuarios confían en su institución	X		X		X		
11.	Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		
12.	Los trabajadores tienen dominio del uso de herramientas tecnológicas	X		X		X		
13.	El personal tiene dominio de las normativas vigentes para la atención al usuario	X		X		X		
14.	Considera usted que los trabajadores conocen los documentos de gestión de su institución	X		X		X		
15.	Los trabajadores emiten las respuestas antes de las fechas establecidas	X		X		X		
16.	Se preocupa en mejorar los resultados laborales individuales y la de sus compañeros.	X		X		X		
17.	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		
18.	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		
	<b>Estructura física</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Considera usted que su centro de labores cuenta con la infraestructura correcta.	X		X		X		
20.	El ambiente en el que labora es de rápido y fácil acceso.	X		X		X		
21.	Considera usted que su institución cuenta con equipamiento moderno para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
	<b>Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22.	Considera usted que su centro de labores existe una estructura dinámica interna.	X		X		X		

23.	Los trabajadores se identifican con los objetivos institucionales	X		X		X		
24.	La estructura organizacional permite ejercitar el poder en la toma de decisiones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jhony Campos Villar        DNI: 42046968

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de mayo del 2022

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**



Part25	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5
Part26	2	2	2	2	3	3	5	3	3	2	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	5
Part27	2	2	2	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	1	1	2	5
Part28	3	3	2	4	3	3	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3
Part29	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Part30	4	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	2	4	3	4	5	1	4	3	3	2	3	1	5
Part31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part32	3	3	3	3	4	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Part33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
Part34	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5
Part35	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
Part36	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3
Part37	3	4	4	2	5	2	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	4
Part38	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	1	5	3	3	3	1	4	3	3	3
Part39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Part40	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Part41	3	3	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Part42	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3
Part43	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Part44	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4
Part45	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part46	3	3	2	1	4	1	4	3	1	5	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	2	3	4	3
Part47	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Part48	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4
Part49	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	3	1	5	2	3	3	2	4	2	2	1	2	1	3
Part50	3	3	4	5	4	3	5	5	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	5
Part51	2	3	3	3	5	1	3	4	4	2	3	1	4	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	5
Part52	2	2	3	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	5	1	1	3	5

Part53	3	3	4	2	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
Part54	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3	5
Part55	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
Part56	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Part57	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part58	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Part59	3	2	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4
Part60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part61	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	1	3	2	4	5	3	4	4	3
Part62	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Part63	4	2	4	2	2	1	3	2	1	4	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	4
Part64	4	4	4	3	3	2	3	1	2	3	3	1	5	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4
Part65	3	2	3	2	3	3	5	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	
Part66	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part67	4	5	4	4	2	4	4	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	5
Part68	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4
Part69	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
Part70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Part71	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
Part72	3	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	4	3	4	4	3	3	3	1	4
Part73	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5
Part74	2	2	2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
Part75	1	1	1	4	5	5	5	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4
Part76	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Part77	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5
Part78	3	3	1	2	3	2	4	1	1	3	4	3	5	3	3	4	2	2	1	3	1	1	3	5
Part79	2	1	2	2	5	3	3	1	4	2	4	1	3	1	1	4	2	3	2	3	2	2	3	5
Part80	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5



**VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	5	3	1	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	4
4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	2	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	2	2	3	4
3	5	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5
4	5	3	1	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	3	5	5	4	4	4	2	2	4	4
2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	3	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
3	5	1	1	5	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	1	4	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	4	1	3	4	3	1	1
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	3	5	4	4	5	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4
3	4	2	2	5	5	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3		4	3	2	4	4
3	3	2	2	5	5	3	4	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3
3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3
3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	5	2	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4

2	4	2	4	5	4	1	5	1	1	1	3	2	4	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3
5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	4	3	3	2	1	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5
2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4
2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3
5	3	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	5	5
3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	5	4	3	3	1	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	4	4		3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	2
3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	5	5	2	5	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	2	3	2	2	4	4
3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	5	5	5	4	1	5	5	3	4	4	3	5	5	3	1	1	3	4	3	4
3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5
3	3	1	2	3	4	3	3	2	1	1	3	1	3	2	2	3	4	2	2	1	1	4	3
4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5
3	3	3	3	5	5	3	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
1	2	3	5	5	5	2	4	1	3	3	3	5	2	5	2	5	1	3	5	2	3	2	5
4	3	4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	1	5	5	5	5	3	1	1	3	1	2	3	5	5	3	1	1	3	3	3	2
4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4

3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4
3	3	3	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	2	4	5	2	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
3	3	4	2	4	4	3	4	1	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	3	2	1	4	2
3	3	4	3	5	5	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3
2	2	3	2	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	5	4	5	3	1	1	3	4	4	2	3	5	4	3	3	5	2	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	2	5	5	5	5	1	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	3	3	1	3	4
3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5
3	3	2	2	5	5	4	4	1	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3
2	4	1	4	5	4	2	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	3	5
3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5
2	2	1	2	5	5	2	4	1	3	3	4	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2
3	3	2	2	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3
4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	4



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas fiscalías penales de Huancayo, 2022", cuyo autor es SUAREZ MATOS YOVANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 16-08-2022 16:41:52

Código documento Trilce: TRI - 0389016