



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal  
del distrito fiscal de Lambayeque

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

**AUTORA:**

Rodriguez Pardo, Luz Margarita ([orcid.org/0000-0002-4452-2893](https://orcid.org/0000-0002-4452-2893))

**ASESORES:**

Dr. Heredia Rojas, Félix Vicente ([orcid.org/0000-0003-2857-8704](https://orcid.org/0000-0003-2857-8704))

Mg. Zúñiga Rodríguez, Manuela Teresa ([orcid.org/0000-0002-6376-5073](https://orcid.org/0000-0002-6376-5073))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor y esperanza, dedico este trabajo a cada uno de mis familiares, a mis padres, en especial a mi abuelo y ángel protector Pardito.

Luz Margarita

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todopoderoso, por permitirme realizar este trabajo con éxito, a fin de conseguir el nivel académico de maestra. A nuestros asesores por la paciencia, y la continua revisión.

Luz Margarita.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIA.....   | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....  | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                    | iv  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                       | v   |
| RESUMEN .....  | vi  |
| ABSTRACT .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                      | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....                                       | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                    | 14  |
| 3.2. Operacionalización de variables .....                   | 14  |
| 3.3. Población, Muestra, Muestreo y unidad de análisis ..... | 15  |
| 3.4. Técnicas de recolección de información .....            | 16  |
| 3.5. Procedimiento .....                                     | 16  |
| 3.6. Métodos de análisis.....                                | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                   | 17  |
| IV. RESULTADOS .....   | 18  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 23  |
| VI. CONCLUSIONES.....  | 29  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                    | 30  |
| REFERENCIAS.....   | 31  |
| ANEXOS .....   | 37  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Prueba de Normalidad de la variable 1 .....                             | 18 |
| Tabla 2. Prueba de Normalidad de la variable 2 .....                             | 19 |
| Tabla 3. Correlación entre transparencia formal y gestión de calidad.....        | 20 |
| Tabla 4. Correlación entre transparencia sustantiva y gestión de calidad.....    | 21 |
| Tabla 5. Correlación entre las variables transparencia y gestión de calidad .... | 21 |

## RESUMEN

El propósito principal de la presente investigación fue establecer la relación entre la transparencia y la percepción de la gestión de calidad estudio por parte de los trabajadores y usuarios del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Lambayeque. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo de tipo básico, utilizando el diseño no experimental transversal-correlacional. La muestra se compuso de 228 trabajadores y usuarios de la Institución del Ministerio Público, y la recolección de información se realizó mediante encuestas. Se aplicaron dos cuestionarios con escala ordinal tipo Likert, los cuales fueron debidamente validados. Los resultados obtenidos revelaron una confirmación positiva alta entre la transparencia y la gestión de calidad, con un valor de  $Rho=0,785$  según el índice de Person. Por lo tanto, se concluyó que las mejoras realizadas para fomentar la transparencia también contribuirán a mejorar la gestión de calidad, y viceversa. En cuanto a las recomendaciones, se sugiere, con respeto a la Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores de Lambayeque, implementar y adecuar un mayor presupuesto para mejorar el Sistema de Gestión Fiscal. Es esencial evitar que las actualizaciones sean complejas o resulten en una doble función necesaria, así como prevenir en el sistema, y para garantizar su eficacia.

**Palabras clave:** Transparencia, gestión de calidad, información pública.

## ABSTRACT

The main purpose of this research was to establish the relationship between transparency and the perception of study quality management by workers and users of the Public Ministry - Lambayeque Fiscal District. For this, a basic quantitative approach was used, using the non-experimental cross-correlational design. The sample was made up of 228 workers and users of the Institution of the Public Ministry, and the collection of information was carried out through surveys. Two questionnaires with a Likert-type ordinal scale were applied, which were duly validated. The results obtained revealed a high positive confirmation between transparency and quality management, with a value of  $Rho=0.785$  according to the Person index. Therefore, it was concluded that the improvements made to promote transparency will also contribute to improve quality management, and vice versa. Regarding the recommendations, it is suggested, with respect to the President of the Board of Superior Prosecutors of Lambayeque, to implement and adapt a larger budget to improve the Fiscal Management System. It is essential to avoid updates that are complex or result in a necessary double function, as well as to prevent in the system, and to ensure its effectiveness.

**Keywords:** Transparency, quality management, public information.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, el sistema de gestión fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque enfrenta desafíos en cuanto a la aplicación de transparencia y gestión de calidad. A pesar de los esfuerzos de países latinoamericanos, persiste una desigualdad en la capacidad para abordar la digitalización, como señala CEPAL (2020). La transparencia en la información pública busca facilitar el acceso claro, comprensible y accesible a datos relevantes sobre la gestión de recursos públicos, pero se enfrenta a obstáculos en esta realidad digitalizada.

Por otra parte, la gestión de calidad, según Figueras (2019) busca una participación ciudadana activa y el uso de plataformas tecnológicas para acceder a información básica. Sin embargo, la implementación se encuentra con deficiencias, dificultades e inconsistencias importantes.

Estos requisitos requieren esfuerzos adicionales para mejorar la eficacia y acceder a información pública relevante. Por ende, se puede afirmar que, en nuestra realidad, para la promoción de la transparencia y la gestión de calidad, se necesita una participación, abarcando a los civiles, organizaciones de la sociedad y donantes internacionales. Temas relevantes para la humanidad, y fundamentales para garantizar una justicia efectiva y equitativa entre los ciudadanos. Elementos primordiales a fin de un correcto funcionamiento de los sistemas judiciales.

A nivel mundial, Palma (2020) en un trabajo realizado en España, llegó a la conclusión que la transparencia y la calidad a nivel judicial sobre pasa los estándares globales y las prácticas, debiendo asegurar la asignación y gestión eficiente, eficaz y sostenible de los recursos públicos. Actualmente, se está a la vanguardia de la modernización y de la aplicación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en el ámbito privado, como público, como nos concierne, en el ambiente público, las diversas entidades, deberá mejorar atención, organización y posterior productividad en el funcionamiento.

Del mismo modo, a nivel latinoamericano encontramos el trabajo de Sicardi (2019) desarrolló el tema y concluye que en el país de Chile existe una reciente aplicación e innovación de su normativa en el ámbito de las ciencias penales, el

fin principal es hacer una sociedad organizada y sobre todo moderna, gerencial, funcional y profesional en diferentes etapas del proceso penal.

Por otra parte, a nivel nacional el autor Figueras (2019) realizó su estudio de investigación en la ciudad de Lima, y concluyó que, desde el año 2009 se implementó y ejecutó la utilización del Sistema de Gestión Fiscal - SGF; asimismo con la instauración del Nuevo Código y su alcance con el Sistemas de Tecnologías de la Información, el mismo que llega a permitir que el sistema informático logre un monitoreo principalmente de auditoría de los casos, tanto en los despachos judiciales, como fiscales que viene aplicando el CPP 2004, respectivamente, así la información resulte verídica y fácilmente comprobable, como uno de las bases de la transparencia en las instituciones públicas.

Así mismo, en el ámbito local se encuentra el Distrito Fiscal de Lambayeque, donde Pinto (2021) en su trabajo de investigación concluye que, una serie de problemas relacionados con la transparencia, el año 2021 nos está demostrando que la virtualidad en la administración de justicia no será de carácter temporal, sino que ha venido para quedarse, posterior al desarrollo de la COVID-19, las instituciones públicas, deben obligatoriamente implementar un sistema informático efectivo, no solo para los servidores públicos, sino también para la población.

De lo descrito anteriormente, se desprende que la transparencia y gestión de calidad, se convierten en componentes principales para la gestión fiscal del Distrito de Lambayeque, permiten garantizar la apertura a la información pública verídica, como principio esencial, asegurando la intervención de la ciudadanía en general, solicitando sus aportes en las decisiones que se deben tomar, priorizando la atención brindada de las instituciones y la resolución efectiva a los problemas de la población. La gestión de calidad en la institución particularmente del Ministerio Público, busca llevar control y evaluación de la gestión fiscal, convirtiéndose en un factor determinante a fin de asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos y los resultados en la producción, logrado así la mejora y crecimiento de la institución.

Ahora bien, en este contexto en particular, el trabajo de investigación que se desarrolló tuvo como fin analizar la importancia de la transparencia y la

gestión de calidad en el sistema gestión fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, enfatizando en la necesidad de implementar políticas y herramientas que fortalezcan la entidad.

Por ende, se pudo formular la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque? Y como interrogante específica se plantean las siguientes: ¿De qué manera se relaciona la transparencia formal y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque? ¿Cómo se relaciona la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque?

El presente estudio se justifica teóricamente al abordar el problema de la transparencia y gestión de calidad, buscando mejorar el acceso y comprensión de la información de las instituciones para la población. Además, tiene un enfoque práctico al proponer sistemas alternativos al SGF, con libre acceso en Internet mediante un usuario y clave del trabajador. Metodológicamente, la investigación es de tipo básico, descriptiva, no experimental, transversal y correlacional. En consecuencia, este trabajo fortalecerá las falencias del desarrollo del SGF en su jurisdicción, con el objetivo de mejorar su desempeño como sistema judicial y proporcionar lineamientos que sirvan de modelo para el entendimiento de estos instrumentos judiciales.

De la problemática planteada, surgen los siguientes objetivos, general: Determinar la relación que existe entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque; y como objetivos específicos, establecer la relación que existe entre la transparencia formal y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque; y, analizar la relación que existe entre la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Por último, se plantea la hipótesis general, H1: Sí existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque. H0: No existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a las teorías, se tiene que, no existe una variedad de trabajos al respecto de estas variables, sin embargo, se ha considerado tomar como antecedentes las más concretas y puntuales.

Iniciando, tenemos la tesis desarrollada en la Universidad César Vallejo, a Chavez (2021) en su tesis “Control interno y transparencia en la municipalidad Distrital de Morales, 2020” Tesis de maestría, autor que considera principal la variable transparencia en el sector público a fin de dar acceso rápido, sencillo y sin trabas de información pública, competente a la ciudadanía.

En distintas partes del mundo, se ha venido hablando de la transparencia y gestión de calidad, realizando trabajos de investigación, que guardan relación con el presente estudio. Es así como, en el ámbito internacional, Hussain (2018) realizó un estudio en la república de Yemen, cuyo objetivo fue determinar limitaciones de implementar sistemas de información para una buena gestión, falta enfoque de investigación; la población fue servidores del ministerio, gerentes, administradores, y tuvo como instrumento; la recolección de datos – entrevista. Concluyó en que el capital humano de las entidades entrevistadas era el problema del adecuado uso o entendimiento de dichos sistemas informáticos (IMIS). Los resultados e ideas ayudan a la búsqueda del mejoramiento social que resulte eficaz.

Del mismo modo, tenemos a Galindo (2021) desarrolló una investigación en Colombia, cuyo fin fue, plantear una nueva gestión de organización proponiendo la implementación de una metodología idónea basado en la modernización, aunado con el planeamiento estratégico para mejorar el actual sistema Colombiano, se basó en la gestión del ministerio en los años 2018-2022; el tipo de investigación expuesta es descriptiva y tuvo una población de los jefes de cada área del SICOM; que para recoger los datos, los investigadores usaron el instrumento de la entrevista y encuesta. Concluyó que un modelo de gestión abierto innovador es el idóneo para una buena gestión de calidad orientada al uso de las instituciones públicas.

Así mismo, Veliz (2020) elaboró un estudio en el país de Ecuador, cuyo objetivo fue, determinar el resultado la unión de variables gestión de la calidad y valor público; el tipo de análisis, cuantitativo de tipo básica, la población fue de

114 colaboradores; que tuvo fin la aprobación de la hipótesis positiva donde indica que asertivamente tiene correlación. Es por ello que la investigación termina aportando las sugerencias a fin que se realice una gestión de calidad correcta.

Siguiendo con los antecedentes, Contreras (2019) realizó investigación en Colombia, cuyo objetivo fue la determinación perceptiva de estudiantes sobre la atención ofrecida, aplicándose a la muestra de estudiantes que ascienden a la suma de ochocientos treinta y dos, teniendo como respuesta que el ochenta por ciento, los estudiantes llegan a percibir cierto alcance de calidad en el servicio ofrecido por las entidades públicas, como “bueno” y “muy bueno”, donde se puede concluir que los servidores tienen una correcta actitud cuando realizan atención al usuario. Estos resultados también realizaron algunas orientaciones para la mejora de dicho servicio.

Por otra parte, y como último antecedente internacional, Fredotovic (2018) desarrolló un análisis aplicativo de los Estados Unidos Americanos, y tuvo como objetivo determinar y analizar, la transparencia organizacional; la investigación fue cualitativa y estuvo dirigida servidores públicos, el instrumento utilizado fue la entrevista. La cual concluyó que los servidores públicos, obtienen un mayor puntaje relacionado a la transparencia general, así como también esta investigación deja plasmado que las fortalezas y debilidades son un indicativo trascendental para generar transparencia.

Ahora bien, en el desarrollo de los antecedentes nacionales, Chang (2020) realizó su trabajo de investigación en la ciudad de Lima, como objetivo principal fue estudiar la variable gestión, en los procesos administrativos. Su muestra fue de setenta trabajadores, los que concluyen que dicha variable impacta en dichos procesos, en el valor de nueve mil novecientos noventa y seis; termina el trabajo con la recomendación a las autoridades de dicha institución, considerando que la transparencia y la gestión de calidad deviene en una importancia considerable, para que dichos procesos sean eficientes, en búsqueda de la mejora y positivismo en las instituciones.

Igualmente, Rodríguez (2019) realizó su investigación en Lima, cuyo propósito fue conectar las variables de gestión en ética pública y la transparencia, tuvo un muestreo de noventa y dos servidores y se le realizó con escala liker, para el ingreso de información de datos. Concluyendo que hay

conexión directa entre las dos variables, en valor de cero punto ochocientos cuarenta y seis,

En este mismo orden de ideas, La Riva (2021) desarrolló su investigación en Lima, tenido como objeto, la relación de Gestión Pública fiscal con efectividad en las fiscalías provinciales de Lima en el proceso penal; el tipo de investigación fue cualitativa, estuvo dirigida a 5 fiscales y 10 personal fiscal de la capital – metropolitana; poniendo en práctica el cuestionario y entrevista. Se concluyó, que en relación con la gestión de personal muestran un bajo resultado de efectividad, debido a que no se cuenta con un plan establecido de carga laboral, ni tampoco una planificación.

Siguiendo en la misma línea del nivel nacional, Chávez (2021) realizó una investigación en la región de San Martín – Morales, buscando analizar la correlación entre la gestión que tiene control interno y la transparencia; el análisis citado fue básico y estuvo dirigida a una población fue de 79 trabajadores; el instrumento que se uso fue el cuestionario. Finalmente, concluyó que existe una relación de efectividad buena controlada de valores de 0.476 según el resultado de correlación de Spearman.

Así mismo, Córdova (2020) realizó su estudio en la municipalidad Tarapoto – Perú, su objetivo fue investigar y analizar la relación entre la transparencia – gestión, fue de tipo – cuantitativo, estuvo dirigida a una población de 104 trabajadores; el instrumento empleado: encuesta – cuestionario, concluyendo que existe una unión altamente relevante que da como resultado de 0.881, por lo que se recomendó a la entidad edil, que sería eficiente que se siguiera manteniendo dichos resultados, también proponiendo iniciativas de introducción informativa.

En este mismo contexto e iniciando los antecedentes locales, Silva (2021) hizo su trabajo de investigación en La Victoria – Chiclayo, el objetivo fue el diagnóstico de la relación entre el gobierno y la variable transparencia. El enfoque desarrollado fue el cuantitativo, no tuvo experimento y su diseño descriptivo-correlacional; el muestreo fue de treinta y cinco colaboradores, se utilizó un cuestionario a fin de recolección de información. Concluyó que existe una relación favorable entre el gobierno y la transparencia.

De la misma forma, Rodríguez (2022) desarrolló su investigación en el Distrito de Jose Leonardo Ortiz – Chiclayo, su finalidad fue plantear la unión de

gestión del despacho fiscal, transparencia y la nivel del servicio ofrecido frente a los administrados en la fiscalía del distrito; el análisis fue básico y estuvo dirigida a 92 trabajadores; el instrumento que se les aplicó a las muestra fue el cuestionario con escala tipo Likert, la cual concluyó que las tres variables, gestión, transparencia y calidad, resulta ser significativa, con un valor  $r=$  de 0.591 y valor de significancia de 0.000.

En ese mismo contexto, Zegarra (2018) desarrolló su trabajo en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque – CSJL, su finalidad fue determinar la unión de transparencia y el gobierno abierto en la CSJL, se trata de un análisis básico y tuvo una muestra de 78 individuos que trabajan en la CSJL, el usando el cuestionario y de gabinete, fichaje bibliográfico. Concluyó que la corte superior de justicia, el 59.5% de los servidores aplica el principio de transparencia de forma eficaz para los usuarios, en aspectos legales, y fácil apertura a la información, así como su mesa de partes virtual o páginas web oficiales. Refiriendo un 31% de servidores como ineficaz a este sistema informático.

Prosiguiendo con el nivel local, Idrogo (2021) desarrolló su estudio en Monsefú – Chiclayo, planteando como objetivo especificar si las variables de gestión y transparencia son indicativos de satisfacción de los usuarios frente a las instituciones; el tipo de investigación fue tipo básica y estuvo dirigida a 79 individuos, especificando que se utilizó como instrumento – encuesta. La misma que concluyó que la determinación positiva con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,625.

Como último antecedente local, Chorres (2018) realizó su investigación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – MPCH, el objeto fue indicar si existe acatamiento de normas dirigidas a la transparencia en la ciudad de Chiclayo, así como determinar el rol de los servidores y autoridades respecto a la normativa de transparencia en Chiclayo. La mencionada investigación es de tipo cuantitativo y estuvo dirigida a los distritos como La Victoria, José Leonardo Ortiz y la misma MPCH, entrevistando a servidores de dichas entidades ediles; el instrumento que se uso fue el guion de entrevista y ficha de sistematización. Se concluyó que el problema principal es que las instituciones ediles o públicas la provincia de Chiclayo no tienen un sistema actualizado, ni tampoco se encuentra articulando con otros sistemas de entidades públicas que se encuentran conexas

por jerarquía o funcionalidad; así como también no se encuentra un debido acceso para el administrado.

Seguidamente, se pasa a definir la variable transparencia, la cual es considerada generalmente, predominante en los sectores Públicos, como particularmente en las instituciones de administración de justicia (Wehmeier & Raaz, 2012).

Así mismo, Hansen et al. (2015) conceptualiza a la transparencia como una realidad social que se desenvuelve en un contexto determinado. Se entiende que es la confianza que tiene los ciudadanos, por la necesidad de información veraz por parte de las instituciones (Auger, 2014). Establecer un vínculo con las instituciones estatales, basados en la idea de que dicha información sea fiable, que deviene en tener confianza plena en ellos. (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2012). La comunicación es una pieza importante para determinar el pasword de transparencia, buscando ahondar en la retroalimentación, así como también en activa participación de todo aquel que se encuentre interesado en el proceso (Rawlins, 2008). Así mismo la transparencia organizativa, se debe a la creciente responsabilidad de las instituciones públicas con los administrados, se conoce que los administrados aguardan en estas instituciones, transparencia con los datos obtenidos; encontrando una estrecha relación (Benson & Trower, 2012).

Por otra parte, Ramírez (2012) explica que la transparencia se considera como pilar que trae consigo la plena confianza de relación entre los ciudadanos y sus figuras representantes, a fin de fortalecer la política y las actividades demócratas.

Por lo consiguiente, la variable transparencia se encuentra conexas al acto de mostrar la información que ostente el carácter de pública, a fin de que sea inalterable, luchando así, y ubicándolo como el principal el medio preventivo de la lucha contra las coimas y la corrupción. La transparencia, al ser la exposición clara y accesible de la información pública, desempeña un papel fundamental en la prevención de la corrupción y las prácticas corruptas, ya que dificulta la manipulación y el ocultamiento de datos relevantes. Al promover la visibilidad de los procesos, decisiones y recursos públicos, se establece un entorno en el que es más difícil para aquellos con intenciones corruptas cometer actos indebidos sin ser descubiertos. La transparencia, por tanto, no solo actúa como un medio preventivo sino que también fortalece la confianza ciudadana en las instituciones

al demostrar un compromiso con la apertura y la rendición de cuentas (Ferreira, 2015 citado en Villareal et al., 2018).

Y su búsqueda por acciones preventivas, de ubicación y corrección de los actos corruptos, aportando pilares básicos, para el buen manejo en sociedad. Existe un temor de los ciudadanos, que sus gobernantes realicen conductas incorrectas, esperando dichos actos sean investigados y en su defecto sancionados de acuerdo a las leyes peruanas. La lucha contra la corrupción y la búsqueda de transparencia son fundamentales para el buen funcionamiento de una sociedad. Sin embargo, el temor de los ciudadanos a la impunidad de actos corruptos resalta la necesidad urgente de sistemas efectivos de prevención, detección y sanción. Es crucial que las instituciones trabajen en fortalecer mecanismos que no solo investiguen y sancionen los actos indebidos, sino que también fomenten una cultura de responsabilidad y ética entre los gobernantes y la ciudadanía en general. El compromiso con la rendición de cuentas y el cumplimiento de las leyes resulta indispensable para garantizar la confianza en las instituciones y el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa (Ferreira, 2015 citado en Villareal et al., 2018).

Es ese sentido, Christensen & Cheney (2015) concretizan el término transparencia como una solicitud de observación de la información con una necesidad específica, debiendo esta ser clara y legítima llegando a ser efectiva. Así mismo Kral & Cuskelly (2017) ahondaron en esta definición, indicando que la transparencia, es aquel proceso donde la sociedad llega a tener una participación, en asambleas de forma activa, destacando que dichos procedimientos administrativos, sean claros, asignando recursos para dicho fin.

También es importante citar a la Ley N° 27806: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002) como base legal en la promoción de la transparencia, además insta los reglamentos de ingreso y obtención información Pública, siguiendo los principios estatales.

Ahora bien, para englobar, de la variable transparencia, sus dimensiones, estas están en base a la teoría de la gestión pública de acuerdo a lo dicho por Gómez (2020) explicó que la transparencia en dicha gestión se fundamenta en la participación ciudadana, acceso y publicidad de la información. Su objetivo es informar de manera clara y sencilla a todos los ciudadanos, involucrarlos en la auditoría de los bienes públicos, protegiendo el interés social y asegurando el

acceso a la información sin limitaciones tecnológicas o económicas. Se busca fomentar la transparencia en la gestión pública para garantizar la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones. En sus dimensiones:

- 1) transparencia formal, los datos que se encuentran en las páginas oficiales del estado deben ser prácticas y eficaces.
- 2) transparencia sustantiva, en este apartado se nos habla de la publicación de información y los pasos o procedimientos que se debe seguir para acceder a dichos datos (Said et al., 2018).

En ese mismo orden de ideas, se define a la variable 2, gestión de calidad. A lo largo de la historia se puede observar que existió una construcción de entorno complejo, que combina las ideologías y las formas de diversos maestros, que prioriza el diseño de la metodología a fin de confrontar los conflictos en problemas con los actos de los gobernantes.

El sistema de gestión, se relaciona con el grupo de variables, así mismo busca la contribución a progresar en la buena atención brindada por parte de los servidores públicos pertenecientes en cada institución pública que del estado (Camisón et al., 2006).

Así como también, ha tenido un sin número de formas de búsqueda de este tipo de gestión, con resultados de diferentes niveles de efectividad, este ha evolucionado desde la década de los ochenta, hasta los noventa, y se pone en práctica el pensamiento filosófico de muchas compañías, en búsqueda de las mejoras de sus números y sus porcentajes en sus compañías (Ross, 2017).

Prosiguiendo con gestión de calidad, se indica que se busca como pilar, la mejora en conjunto institucional, Dziminska et al. (2018), anexa algunos métodos de visión importantes, que incluye contextos y temas, políticos. Que trae como fin principal, asegurar el progreso positivo en la actitud y trato de los servidores de una determinada institución (Pratasavitskaya & Stensaker, 2010). Debe encontrarse sin excepción en los departamentos estatales del gobierno central, regional y distrital, en las acciones de los miembros de las instituciones, pero también de las personas externa a las instituciones, pero acuden a ella a fin de encontrar la resolución de sus problemas, de cualquier índole, ya sea legal, administrativos u otros (Sartor & Orzes, 2019). En la variable de gestión, se

busca una calidad en el servicio brindado, ayudando a las corporaciones a poder llegar a las metas de mercadeo, progresando positivamente en la opinión del usuario y terminando en una buena conexión entre sí (Sallis, 2014).

Asimismo, Psomas (2018) en el trabajo denominado Determinantes de la innovación empresarial y el desempeño del mercado cuyo objetivo fue examinar cómo los factores producen la innovación de productos y procesos, se concluyó que el impacto del análisis fue concretizar la correlación entre los factores innovadores, toda vez que fundamenta el avance tecnológico por los lineamientos de la investigación.

Finalmente, con esta variable gestión, se tiene en visión las dimensiones, cuyo fin principal es indicar el tipo de servicio: 1) tangibilidad: esta dimensión analiza la forma física, ya sea, espacio, como los servidores públicos, y su debida implementación, el sistema y su forma de comunicar, etc.; 2) fiabilidad o confiabilidad: esta segunda dimensión se analiza que dicha gestión debe tener carácter de precisión y fiabilidad; 3) capacidad de respuesta o responsabilidad: en este apartado, se desarrolla la atención que se brinda, teniendo como finalidad que el usuario termine solucionando el problema que lo conlleva a la institución; 4) seguridad, se entiende como la completa autenticidad de la información que se brinda; 5) empatía, buscan ofrecer soluciones de manera personal a cada usuario por que conlleva problemas distintos (Zeithaml et al., 2006 citado en Pumacayo et al., 2020).

Si bien es cierto, una parte primordial de la investigación es el sistema. Ludwig Von Bertalanffy (1950 – 1968) menciona que este se encarga de la recolección de información, su procesamiento y la transmisión; por lo cual, el antecedente que más sobresale es la relevancia en el ámbito del presente estudio, porque el sistema de información actúa como una base datos para la debida concatenación de la información ya sea en el ámbito laboral, de igual forma el procesamiento se basa en cómo se delimita dicha información y como se puede emplear posteriormente. En el caso de la transmisión se basa en como la información recopilada se empleará en el pro de la sociedad o en el avance empresarial para la síntesis del conocimiento.

Divide sus partes en dos, la primera el Hardware que se conforma por toda la parte física de la computadora y el Software los programas que integran el interior del sistema (Skyttner, 2006).

Y citando al artículo proporcionado por la UCV de los autores Aquije, López & Garay (2021). El mismo que indica que el potencial del trabajo humano, posee naturaleza imprescindible para las instituciones públicas, y es importante que los servidores públicos, brinden su pleno compromiso a fin de reforzar y mejorar el servicio que se le brinda a la población en general, cuál es la finalidad importante de transmitir públicamente, es el ámbito de la transparencia, que los ciudadanos conozcan que tienen derecho de participación en las diversas instituciones públicas.

Como sustento de normas legales tenemos a la Resolución de la Gerencia General N° 478-2007-MP-FN-GG, de fecha 27 de julio de 2007, el mismo que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General de Recursos Humanos - MOF, que consta de 67 folios, en el punto 3.4.3. Cargo: Asistente de Función Fiscal – Funciones específicas: “d. Organizar y mantener actualizado en el sistema de información de registros Fiscales...”. Y la Resolución de la Gerencia General N° 1157-2010-MP-FN-GG, de fecha 22 de octubre de 2010, el mismo que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina Central de Tecnología de la Información - MOF, que consta de 67 folios, en el punto 3.4.3. Cargo: Asistente de Función Fiscal – Funciones específicas: “a. Asesorar los planes, objetivos y metas tecnológicas de información...”

Para finalizar, cito tres tesis, la primera desarrollada en la Universidad César Vallejo, a Camacho (2020) en su tesis “Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad provincial de Tumbes” Tesis de maestría, que considera que es importante considerar la inserción de la modernización estatal, el uso de servicios tecnológicos, de diverso software, no solo para de uso exclusivo de servidores, sino también de ciudadanía en general. La segunda tesis doctoral, desarrollada en Barry University, por Fredotovic (2018). Titulada “Testing a Model of Organizational Transparency In Higher Education through Faculty Perceptions. Y la tercera tesis doctoral, desarrollada en Walden University, por Hussain (2018). Titulada “Educational Manager Perceptions Towards Integrated Management Information System Implementation in Yemen”. En ambas tesis concuerdan que las bases para la implementación de la gestión de calidad en las instituciones públicas, es la formación básica y completamente

necesaria de los servidores públicos a fin que sea propio e intrínseco de sus funciones.

A fin principal de traer a la práctica la tan soñada transparencia de información pública y la buena gestión de calidad, buscando asegurar que la respuesta brindada sea óptima para el usuario o las partes procesales. La implementación exitosa de la transparencia en la información pública y la gestión de calidad es esencial para garantizar una respuesta óptima tanto para los usuarios como para las partes involucradas en cualquier proceso. Al fomentar la accesibilidad y la claridad en la información, se promueve una mayor confianza en las instituciones y se mejora la calidad de los servicios prestados. Esto no solo eleva la satisfacción del usuario, sino que también fortalece la eficiencia y eficacia de los procesos, contribuyendo así a una mejor interacción entre la administración y la ciudadanía. La transparencia y la gestión de calidad son pilares fundamentales para una administración pública responsable y orientada al servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio desarrollado, fue de tipo básica, orientado a recabar datos, los mismos que permitieron realizar la debida comprobación de la única hipótesis que está plasmada en la matriz de consistencia; además fue descriptiva, ya que los datos recopilados de la investigación determinan las particularidades de las personas elegidas en la muestra (Hernández & Mendoza et al., 2018).

Igualmente, el diseño fue no experimental, ya que el investigador no manipulará variables, es considerado transversal por cuanto se recogieron en un solo momento y correlacional puesto que, se relacionaron las variables, la prioridad, es indicar, que relación existe entre las dos variables de investigación, transparencia y gestión de calidad; el enfoque es cuantitativo (Hernández & Mendoza et al., 2018). (Ver anexo 12)

#### **3.2. Operacionalización de variables**

Variable 1: Transparencia

Definición conceptual: transparencia, conceptualiza en una base demócrata que se relaciona la prioridad de realizar un gobierno. Y tener decisiones correctas, poniendo al alcance público la información (Villareal et al., 2018).

Definición operacional: hace reconocer diversas dimensiones, el diseño del instrumento, la recolección de datos y análisis de los mismos; ante ello, la variable en referencia que se procederá a evaluar por cuestionario buscando la transparencia indicada. Así mismo, la variable será medida a través de indicadores.

- En la variable 1: Transparencia formal los indicadores: Información correcta, Información adecuada, Información oportuna, Software de acceso a información y Volumen de información que solicitan.
- En la variable 2: Transparencia sustantiva los indicadores: Información pública, Comunicados sobre actualización de datos, Acceso para actualizar datos y Procedimiento de acceso a información.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: gestión de calidad

Definición Conceptual: El mismo relacionando en grupo variables para principios, prácticas y técnicas a fin de mejorar en el sentido de calidad de atención cuyo fin es que quede satisfecho de dudas de partes (Camisón et al., 2006).

Definición operacional: Se evalúa por intermedio del cuestionario, el mismo va a permitir. De igual manera, la variable será medida a través de indicadores.

Dimensiones: Tangibilidad

Indicadores: Espacio físico, Equipamiento del personal y Materiales de comunicación.

Dimensión Fiabilidad o confiabilidad.

Indicadores: Servicio preciso y Servicio fiable

Dimensión: Capacidad de respuesta o responsabilidad

Indicadores: Ayuda a usuarios y Facilita respuesta pronta

Dimensión: Seguridad

Indicadores: Conocimiento, Trato con cortesía y Habilidad para atraer confianza

Dimensión: Empatía

Indicadores: Atención personalizada y Cliente único

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población, Muestra, Muestreo y unidad de análisis**

Población: Arias et al. (2016) menciona a una agrupación por personas, individuos, compartiendo detalles en común, coincidencias, finitos, contabilidad exacta, y que permitan ser seleccionados como posible muestra de estudio. En el caso concreto de análisis, la población estuvo conformada por 3107 servidores públicos pertenecientes a la Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, año 2023.

- Criterios de inclusión: Estuvo conformado por los Servidores públicos, pertenecientes a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, año 2023.
- Criterios de exclusión: Estuvo conformado por peruanos que no laboran en la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, año 2023.

Muestra: La define como un conjunto menor de la población, en donde se pondrá en práctica el estudio investigativo. Termina siendo una fracción que

representa a la población en general (Pineda et al., 1994, pg 108). La muestra estuvo conformada por 228 servidores públicos pertenecientes a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, año 2023.

**Muestreo:** Se define como un método que se utiliza a fin de sectorizar a un rango de la totalidad de población que logró ser representativo para el estudio de investigación en concreto. (Mata et al., 1997). Es importante indicar, que se recurrió a la técnica de muestreo probabilístico, con muestreo aleatorio simple y la aplicación de fórmula.

**Unidad de Análisis:** La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los funcionarios que se le aplicó el instrumento para recabar la información. Servidores públicos pertenecientes a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, año 2023.

#### **3.4. Técnicas de recolección de información**

A fin recabar la información referente a variables de estudio: transparencia y gestión de calidad, se usó la encuesta como técnica de validación, realizando 2 instrumentos: a) cuestionario de percepción sobre transparencia, el mismo que se encuentra formado en dos dimensiones anexando 12 interrogantes, la utilización del presente instrumento su escala de medida ordina, tipo Likert nunca = 1, casi siempre = 2, siempre = 3, ahora b) cuestionario análisis, variable gestión, agrupado por las 05 dimensiones que de la misma forma tendrá 12 interrogantes con la misma escala de medición y tipo. Así mismo, la aceptación de instrumentos se realizó con 03 expertos que, a través de una matriz, brindaron la aprobación.

#### **3.5. Procedimiento**

El método de recolección de información de las 2 variables, realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios a los 228 servidores públicos pertenecientes a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo, lo cual forman parte de la muestra. Obtenidos los datos fueron evaluados con objetividad, para el indicativo de medir, aplicando estadística descriptiva. No serán revelados los datos de los participantes, así mismo lo agregado en la presente investigación no podrá ser utilizado con cualquier otro fin que no sea la presente investigación. Cabe mencionar que ante la institución se ha gestionado la solicitud de

autorización del desarrollo de la investigación y la aprobación de la misma presente en los anexos. SPS y Excel

### **3.6. Métodos de análisis**

El método de análisis, es estadístico aplicado, se realizó en base a resultados en forma de parámetro, con el cual el estudio es sustentado, así mismo este tiene una muestra amplia, y cuenta con variables nominales y con distribución adecuada. Se adquiere de la información, y se organiza en reportes realizados por sistemas informáticos denominados software SPSS v.26. – Excel. En el aspecto correlacional el coeficiente Pearson fue tomado en cuenta, se aplicó también la prueba de Kolmogorov Smirnov, al tener una muestra mayor al a 50 servidores. Y a fin de que la hipótesis sea contrastada, se contó con la estadística descriptiva.

### **3.7. Aspectos éticos**

Hablar de temas éticos, es conceptualizar el término de forma concisa, mencionar la moral intrínseca de cada persona, en este caso de cada investigador. (Martín, 2013). La forma de cuidar a los entrevistados y los datos brindados por estos, que sean tratados con veracidad, sin alteración alguna y más aún con el debido respeto de sus ideas, y del tiempo que brindan para la presente investigación, con la responsabilidad del manejo de dicho análisis (Araujo, 2006). En la investigación en concreto, se consideró que el contexto profesional ético, está junto con la moral, a lo largo del estudio, subrayando la honestidad con responsabilidad tanto investigadores y muestra (Polo, 2019). Para culminar respecto a la información recopilada y recolectada, como corresponde en esta investigación se respeta completamente la autoría de cada concepto utilizado, con las debidas citas en APA 7ma edición.

#### IV. RESULTADOS

Prueba De Normalidad: Como primer paso se realizó la prueba de la información que corresponden para determinar si la distribución será paramétrica o no paramétrica. Se citó del software estadístico IBM SPSS Statistics 28, no se utilizará el estadístico de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra de la presente investigación es de 228, sobre pasa largamente el límite de 50 individuos.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de la variable 1 - Transparencia*

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |                               |                 | Transparencia |
|---|-------------------------------|-----------------|---------------|
| N   |                               |                 | 228           |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media                         |                 | 27.57         |
|   | Desv. Estándar                |                 | 5.626         |
| Máximas diferencias extremas                  | Absoluta                      |                 | .089          |
|   | Positivo                      |                 | .088          |
|   | Negativo                      |                 | -.089         |
| Estadístico de prueba                         |                               |                 | .089          |
| Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>           |                               |                 | <.001         |
| Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>     | Sig.                          |                 | .000          |
|   | Intervalo de confianza al 99% | Límite inferior | .000          |
|   |                               | Límite superior | .000          |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Nota. Prueba realizada con el método de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para determinar normalidad:  $P\text{-valor} \leq \alpha$  = Los datos no tienen una distribución normal.  $P\text{-valor} > \alpha$  = Los datos tienen una distribución normal.

La tabla de prueba de normalidad de la variable transparencia entrega los resultados, de acuerdo con el nivel de significancia se observa que la distribución es no normal ( $p > 0.01$ ); valorada a través del test de Kolmogorov-Smirnov, al

99% de confianza y con la significancia al 1%. De acuerdo con lo obtenido los datos son no paramétricos y se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Resultados de carácter inferencial en el ámbito del objetivo específico:

H1: Sí existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

H0: No existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de la variable 2 – Gestión de Calidad*

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |                               |                 | Gestión de calidad |
|---|-------------------------------|-----------------|--------------------|
| N   |                               |                 | 228                |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media                         |                 | 30.39              |
|   | Desv. Estándar                |                 | 5.036              |
| Máximas diferencias extremas                  | Absoluta                      |                 | .154               |
|   | Positivo                      |                 | .133               |
|   | Negativo                      |                 | -.154              |
| Estadístico de prueba                         |                               |                 | .154               |
| Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>           |                               |                 | <.001              |
| Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>     | Sig.                          |                 | .000               |
|   | Intervalo de confianza al 99% | Límite inferior | .000               |
|   |                               | Límite superior | .000               |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 299883525.

Nota. Prueba realizada con el método de Kolmogorov-Smirnov.

La tabla de prueba de normalidad de la variable gestión de calidad, entrega los resultados, confirma una correlación Rho de Spearman de 0.853 una sig. (bilateral) de <0001, situado "menos de 0.001" o "inferior a 0.001", en base

a ello se descartó la hipótesis nula y fue admitida la hipótesis alterna, con ello se asevera con certeza del 99% que la correlación entre ambas variables.

Resultados de carácter inferencias en el ámbito del objetivo general:

H1: Sí existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

H0: No existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

### Prueba De Hipótesis

Posterior a la aplicación de los cuestionarios por parte de los usuarios y servidores del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque, se determinó las correlaciones entre las dimensiones de la gestión de calidad, no paramétrico, con la transparencia, visualizando:

**Tabla 3**

*Correlación entre transparencia formal y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.*

|                    |                            | Transparencia | Gestión de Calidad |
|--------------------|----------------------------|---------------|--------------------|
| Transparencia      | Coeficiente de correlación | 1             | .798**             |
|                    | Sig. (bilateral)           |               | 0.000              |
|                    | N                          | 228           | 228                |
| Gestión de Calidad | Coeficiente de correlación | .798**        | 1                  |
|                    | Sig. (bilateral)           | 0.000         |                    |
|                    | N                          | 228           | 228                |

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

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.

En este primer diagrama, denominado tabla 3, se pueden visualizar resultados de 0.798, de coeficiente Rho de Spearman, con una significancia > 0,05, y el valor de  $p=0.000$ , llegando a la conclusión que fue positivo el lograr indicar una alta correlación de T. Formal y Gestión.

**Tabla 4**

*Correlación entre transparencia sustantiva y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.*

|                    |                            | Transparencia | Gestión de Calidad |
|--------------------|----------------------------|---------------|--------------------|
| Transparencia      | Coeficiente de correlación | 1             | .595**             |
|                    | Sig. (bilateral)           |               | 0.000              |
|                    | N                          | 228           | 228                |
| Gestión de Calidad | Coeficiente de correlación | .595**        | 1                  |
|                    | Sig. (bilateral)           | 0.000         |                    |
|                    | N                          | 228           | 228                |

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

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.

El siguiente diagrama, denominado Tabla 4, se pueden revisar el análisis de los datos donde que nos brota un valor de 0.595, coeficiente Rho de Spearman, y de significancia  $>0,05$  y  $p = 0.000$ , no logrando la determinación de moderada positiva correlación de variable T. Sustantiva y Gestión.

**Tabla 5**

*Correlación de las variables transparencia y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.*

|                    |                            | Transparencia | Gestión de Calidad |
|--------------------|----------------------------|---------------|--------------------|
| Transparencia      | Coeficiente de correlación | 1             | .785**             |
|                    | Sig. (bilateral)           |               | 0.000              |
|                    | N                          | 228           | 228                |
| Gestión de Calidad | Coeficiente de correlación | .785**        | 1                  |
|                    | Sig. (bilateral)           | 0.000         |                    |
|                    | N                          | 228           | 228                |

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

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Lambayeque.

En el último diagrama, denominado Tabla 5, se tiene como resultado la cifra de 0.785, coeficiente Rho de Spearman, significancia  $> 0,05$ ,  $p=0.000$ . En base a estos montos proporcionados se llegó a establecer que existe una correlación positiva y alta, entre las dos variables, que se estudiaron en esta investigación, que son: La Transparencia y gestión de calidad. Debidamente enfocado en el contexto de los servidores públicos y usuarios de la institución del Ministerio Público – del Distrito Fiscal de Lambayeque. Los resultados que han sido descritos en los párrafos anteriores, han llegado a permitir, que se acoja como cierta, la hipótesis general planteada, así como se permitió aceptar la hipótesis, recogida y explicada en la matriz de consistencia que se puede ver en el Anexo 02. La transparencia se relaciona significativamente con la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque. Por lo que se deviene en positivo el estudio desarrollado por mi persona.

## V. DISCUSIÓN

Se desarrolló la primera variable, transparencia, mencionando que el gobierno central, marca su objetivo, en la mejora del servicio de los trabajadores pertenecientes a las instituciones públicas, respondiendo este acto, a un progreso significativo para la democracia de una nación, es un realidad muy tratada en los diferentes organismos estatales, es por ello, que en la presente investigación la discusión que se origina merece ser priorizada y estudiada, y los resultados obtenidos fueron relevantes, en relación y conexión a otros autores que investigaron en algún momento alguna variable, o variables similares, los mismos que fueron citados en el marco teórico.

Así pues, en el estudio desarrollado, se logró determinar que la variable 1, que es la transparencia, estrechamente vinculada con la publicación de información, que tiene la calidad principal de ser pública, dividiéndola en dos dimensiones la primera formal y la segunda sustantiva. El instrumento realizado fue el cuestionario, respondido por los servidores – trabajadores de la institución del Ministerio Público, y los usuarios y/o partes, que concluyen que, el valor de la variable transparencia del Sistema de Gestión Fiscal – SGF, es del cincuenta por ciento en nivel bueno y el cuarenta y dos punto cinco por ciento en nivel regular.

Así mismo, de los resultados que se llegaron a obtener, se realizó una comparación con la investigación hecha por el autor Chávez (2021) él aplicó los instrumentos de los cuestionarios a un muestreo de setenta y nueve personas, llegando a concluir que un monto de cuarenta y uno por ciento, consideraron a la transparencia en un nivel medio, después calificaron con un treinta y un por ciento con un nivel bajo en gestión de calidad.

De la misma forma, Silva (2021) realizó su estudio en base a cuestionarios a una muestra de treinta y cinco elementos, los cuales aportaron para estudio, concluyendo que en la variable transparencia, se resulta con un monto de treinta y siete por ciento indicando tener buena percepción, y el treinta y un por ciento es una percepción regular.

En el mismo sentido el autor Camacho (2020) intervino con su investigación con una muestra mucho mayor a las anteriormente presentadas, esta vez se ubicó a trescientos ochenta y dos colaboradores, el resultado fue que se le percibe un nivel medio de transparencia.

La dimensión formal, a los indicadores, los que mencionó la correcta, adecuada y oportuna información, así mismo se requirió de un soporte electrónico de datos, identificando el contacto con la información y en la cantidad solicitada, esta se relaciona con la segunda variable, que es gestión de calidad, y de acuerdo a la técnica del cuestionario que se aplicó a servidores públicos y usuarios del Ministerio Público, con un Rho: 0,798., este resultado es parte del 1er objeto de forma específica del trabajo de investigación, determinando la existencia positiva de una relación sumamente alta, de dimensión con variable, posterior a tener los resultados ya procesados, se contrasta con los obtenidos por Camacho (2020) donde se concluye alto nivel, esta investigación se relaciona con la segunda dimensión, sustantiva, que la integran indicadores la publicidad de la información, el aviso de forma anticipada de actualizaciones de información y bases de datos, acceso, realización del procesamiento.

Siendo el caso que la visión de los servidores públicos y los usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque, con un Rho: 0,595., este resultado es parte del 2do objeto de forma específica del trabajo de investigación, determinando la existencia de relación positiva moderada, posterior a tener los resultados ya procesados, se contrasta con los obtenidos por el autor Córdova en su estudio del año 2020 concluyó que se obtuvo su correlación positiva de forma moderada con un valor de 0.663.

Del otro extremo, en estudio de la variable segunda “gestión de calidad”, de un grupo de fundamentos, y métodos que ayudan a superar los niveles de atención a usuarios de la institución del Ministerio Público, siendo procesada y calificada; en la opinión de los usuarios, con un buen nivel, el mismo que se valora con el porcentaje de sesenta y nueve puntos siete, mientras que el uno punto ocho porcientos califica con un nivel malo.

Estos resultados obtenidos son contrarios a las conclusiones de la investigación realizadas por el autor García (2020) que realizó un trabajo con un

muestreo de setenta personas, donde calificaron la variable 2, gestión de calidad en un cuarenta y cuatro por ciento concluyendo que es un nivel malo, de otro lado el cuarenta y uno por ciento, donde lo muestra como un nivel regular comparando la investigación con el autor Veliz en el año 2020, que concluye que se valora a la variable 2, gestión, con un nivel regular del 50%.

Así mismo la variable 1: “transparencia” que llega a relacionarse a la variable 2: “gestión de calidad”, que tiene por percibir los usuarios y los servidores públicos del Ministerio Público de la institución del Ministerio Público, con un Rho: 0,785, concluye la existencia de la positiva relación, en nivel alto de las 2 variables.

Los datos obtenidos en este trabajo de investigación, han sido puestos en comparación con diferentes maestros, como es el autor Idrogo en su investigación del año 2020, el mismo que ubicó la conexión de variables de gestión de calidad y transparencia., concluyendo una correlación de valor de 0.625; otro autor, es Chávez en su trabajo de investigación del 2021, hizo un estudio, analizando la correlación de variable transparencia, con Rho: 0.476. Un autor más es Silva (2021), realizó investigación de la transparencia en la Municipalidad de Chimbote, determinando que existe una relación determinada en cantidad de 0.542. Así mismo el autor Olivera (2021), refiere que obtener los mismos altos resultados de las variables estudiadas como gestión de calidad. Y para concluir la comparación, esta se realiza con el estudio del autor Veliz (2020), que llegó a determinar un coeficiente de correlación de 0.592. por gestión de calidad, indicando que el estudio relación una positiva relación de moderado nivel significativa relación.

Es por ello que, la discusión que en este apartado se desarrolla, está debidamente fundamentada con los considerados antecedentes en la investigación, como fue lo plasmado por Khan (2016) que al intercambiar información, se mejoran los sistemas y favorecen la interrelación de los mismas. Resultando de forma imprescindible describir el procesamiento de los adquiridos datos, en conexión a los investigadores citados en el marco teórico.

En consecuencia, al analizar las conexiones entre ambos factores, se ha obtenido un porcentaje significativo de respuestas. Esto sugiere que la clave para

que una institución demuestre un rendimiento satisfactorio y una alta satisfacción en la gestión de sus recursos a favor de terceros radica en generar una calidad de ganancia excepcional (Setein, 2018).

La variable transparencia, está referida al fundamento del pilar en democracia, y está conectado con la urgencia de tener decisiones acertadas y tener política de gestión, llegando a mostrar a los civiles de a pie la información que sea de carácter público, tal como lo menciona el autor Villarreal et al. (2018). A fin de fortalecer la democracia, se trabaja, para que, en la gestión pública, se tenga mejoras, creando un ambiente de seguridad y confianza entre los ciudadanos y los gobernantes del gobierno abierto como lo menciona (Ramírez, 2012).

Con los resultados de las variables, se llega a procesar, que el número de personas encuestadas ha valorado de forma específica que los indicadores de la variable transparencia en el Sistema de Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, al apartado: "La información ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde", valorando en un nivel malo, por lo que no se pudo llegar a fortalecer la democracia, como lo indica el autor (Ramírez, 2012).

La ubicación de la variable "transparencia" en el Sistema de Gestión Fiscal del distrito fiscal de Lambayeque me lleva a simpatizar con los autores Christensen & Cheney (2015). Estos autores describen que para lograr una transparencia efectiva, es fundamental que se proclame información certera, de fácil y rápido acceso, con el propósito de facilitar una comunicación fluida entre la institución y la ciudadanía. Esto implica que la transparencia va más allá de simplemente proporcionar datos, requiere que la información sea clara, accesible y que se comunique de manera efectiva, de modo que los ciudadanos puedan comprender fácilmente los procesos y acciones de la institución. La transparencia genuina es un elemento clave para fomentar la confianza y la participación ciudadana en el sistema de gestión fiscal, permitiendo una mayor rendición de cuentas y una toma de decisiones más informada y responsable.

Siguiendo la recta, la variable transparencia, es un hecho que ha sido reciente y actualmente en consideración en el ámbito legal. Wehmeier & Raaz

(2012) el fin propiamente dicho es entregar a los ciudadanos información veraz, con el software o sistema virtual que sintetice, ordene y administre el acceso de los ciudadanos (Schnackenberg, 2016).

En relación a la variable de gestión de calidad, se enfoca en los procesos penales dentro del contexto del Sistema de Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque. El autor Waugh (2018) destaca que esta variable ha tenido un impacto significativo en la Institución del Ministerio Público, logrando mejoras tanto en la atención como en la calidad de los servicios ofrecidos.

La gestión de calidad implica una atención cuidadosa y sistemática a todos los aspectos relacionados con los procesos penales y la administración de justicia en general. Al adoptar enfoques de gestión de calidad, la institución puede optimizar sus procedimientos, identificar áreas de mejora, y buscar soluciones para garantizar una mayor eficiencia y eficacia en la resolución de casos penales.

La implementación de prácticas de gestión de tiempos en el Sistema de Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque puede llevar a cabo una mayor coordinación y colaboración entre los diferentes actores involucrados en el sistema de justicia penal, lo que podría agilizar los procesos y reducir los de respuesta. Asimismo, la gestión de calidad puede fomentar la transparencia y rendición de cuentas, lo que a su vez contribuirá a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución.

Es importante destacar que la gestión de calidad no es un objetivo único, sino un proceso continuo de mejora que requiere un compromiso constante por parte de todos los miembros de la institución. A través de la revisión periódica de sus procesos y la retroalimentación de los usuarios, el Sistema de Gestión Fiscal puede adaptarse y evolucionar para satisfacer las necesidades cambiantes de la sociedad y garantizar una administración de justicia efectiva y de alta calidad. La obtención de resultados claros y precisos fortalece la investigación al incorporar conceptos verídicos (Moreo, 2018). En este caso, se encontraron correlaciones significativas, donde la transparencia en relación con la calidad de gestión dentro del distrito fiscal, tanto en términos de recursos humanos como infraestructura para la integración de información y una administración adecuada, fue una de las variables importantes.

Las personas encuestadas en esta variable en específico, lo valoraron con regular nivel, profundizando en el problema general de la investigación, esta variable, es conexo con la preparación con la que cuentan los trabajadores, que pertenecen a la institución del Ministerio Público, así mismos, son ellos los que colaboran con ayuda a los usuarios y partes, y se le facilita una solución inmediata tal como lo indican (Stojnic & Consiglieri, 2015).

Del mismo modo se tiene que la transparencia está recibiendo cada vez más atención en la investigación, especialmente en los estudios organizacionales, debido a su valor en la provisión de información significativa (Albu, 2016). Por lo tanto se concretiza es necesario que los investigadores y profesionales creen una estructura o sistema de clasificación para evaluar la calidad del servicio gubernamental móvil, según lo señalado por Hussain (2017).

Los resultados de la encuesta han proporcionado información sobre cómo ha respondido la población encuestada. Al sintetizar estos resultados, se recopila la información que Kumar (2017) logró sobre la relación entre la gestión y la transparencia al momento de brindar un servicio.

Para concluir la variable gestión de la calidad va a servir de valiosa ayuda para las empresas y organizaciones, es por ello que al utilizar las recomendaciones se creará un ambiente positivo en las oficinas de las instituciones del gobierno central, de las oficinas de los diversos despachos de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo, las instituciones jurídicas actualmente realizan la aplicación de esta variable, por comprometerse con la atención a los usuarios, y su necesidad de adquirir una atención y servicio que culmine siendo efectivo, que las personas cuando acudan a la justicia, lo hagan con la seguridad que serán acciones transparentes y su resolución de conflicto será eficaz, teniendo como fin principal, no permitir los retrasos del sistema, se cuelga, el lageo, entre otros. Así lo indica el autor como lo afirma Sallis, en su investigación en el año de 2014.

## VI. CONCLUSIONES

1. El Sistema de Gestión Fiscal es el pilar del Ministerio Público, implementado desde el año 2009, que actualmente tiene muchas deficiencias y duplicidad de opciones y de sistema conexos de otras instituciones públicas, que devienen en el mismo resultado, dejando de ser efectivo tanto para los servidores públicos, como para los usuarios y partes de los procesos penales.
2. En base al objetivo general, que es determinar la relación de la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque. Se pudo concluir de forma asertiva que efectivamente se tiene una relación “positiva alta”, de la primera dimensión formal y gestión de calidad, en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, y que el coeficiente desarrollado debido a que la muestra fue más de 50, es Spearman (CCP) es de 0.799.
3. En cambio, se puede indicar la existencia de una positiva moderada correlación, de sustantiva, con gestión de calidad, en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, debido a que el valor es de 0.595 como CCS.
4. Se puede indicar que los servidores públicos y los usuarios del Ministerio Público – Sede Fiscal de Lambayeque, perciben que existe transparencia y gestión de calidad en el servicio ofrecido.
5. Así mismo, se puede indicar que se establecer una relación directa entre la transparencia formal y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque. Así como también una relación positiva, entre la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque
6. En síntesis, se puede indicar que existe una positiva alta correlación, entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, ante lo cual este trabajo de investigación permite adoptar la hipótesis general positiva por el valor de 0.785 del CCS. Es por ello que todas las actualizaciones y mejoras que se pueda realizar con respecto al tema de la transparencia en el sector público va a aportar en la atención, por ende la gestión de calidad que se brinda y viceversa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que como acción prioritaria, se determine exactamente, cuáles son las deficiencias y duplicidades que presenta el Sistema de Gestión fiscal, a fin de que el departamento informático, presente las posibles soluciones que se puedan tomar en cuenta y se pueda llevar a cabo el objetivo principal de relación de transparencia con gestión de calidad.
2. Con el debido respeto, se sugiere a la Presidenta de la Junta de Fiscales de Lambayeque, implementar y adecuar un mayor presupuesto a fin de mejorar el Sistema de Gestión Fiscal, que las actualizaciones no traigan complejidad, doble función innecesaria, prevenir el cuelgue del sistema, asegurando la eficacia del mismo.
3. Se recomienda también, que a través de la Oficina de Bienestar, se capacite al personal, respecto a la atención que se debe tener con cierto grupo de usuarios desconocedores del trámite administrativo y legal.
4. Termina siendo recomendable que se considerara que a los servidores públicos, se les brinde la capacitación respectiva con respecto a la variable transparencia referida en el sector público y lo importante que es que los usuarios y partes de los procesos penales, tengan la información a libre acceso.
5. Posterior a las capacitaciones, que estos servidores públicos lleguen a llevar a cabo la relación entre la transparencia formal y la gestión de calidad y la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque, que son los objetivos específicos de la presente investigación.
6. Como última, se recomienda asociar todos los aplicativos virtuales judiciales (SIDPOL, RENADESSPLE, Generador de Cédulas, Carpeta Electrónica y SINOE) en el sistema matriz SGF, así tener la información en un solo compendio y que sea de forma rápida y accesible a los servidores públicos.

## REFERENCIAS

- Albu, O. & Flyverbom, M. (2016). Organizational Transparency: Conceptualizations, Conditions, and Consequences. *Business & Society*.  
<https://doi.org/10.1177%2F0007650316659851>
- Al-Hubaishi, H. S., Ahmad, S. , & Hussain, M. (2017). Exploring mobile government from the service quality perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(1), 4-16. <https://doi.org/10.1108/JEIM-01-2016-0004>
- Araujo, R., Clemenza , C., & Ferrer, J. (2006). La formación ética del investigador latinoamericano. *Multiciencias*, 6(2), 174-179.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90460211>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Auger, G. (2014). Trust me, trust me not: An experimental analysis of the effect of transparency on organizations. *Journal of Public Relations Research*, 325-343. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.908722>
- Benson, T. & Trower, C. A. (2012). Data, leadership, and catalyzing culture change. *The Magazine of Higher Learning*, 44, 27-34.  
<https://doi.org/10.1080/00091383.2012.691862>

- Camacho Espinoza, E. (2020). *Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad provincial de Tumbes*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62265>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A.  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chang Rodriguez, L. K. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47324>
- Chávez Portocarrero, C. (2021). *Control interno y transparencia en la municipalidad Distrital de Morales, 2020*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56768>
- Christensen, L., & Cheney, G. (2015). Peering into transparency: Challenging ideals, proxies, and organizational practices. *Communication Theory*, 70-90. <https://doi.org/10.1111/comt.12052>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia COVID-19*. Naciones Unidas.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>

Congreso de la República. (2002). Ley N° 27806: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial El Peruano.

Contreras Castañeda, E., Fraile Benítez, A. & Suárez Parra, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de investigación*, 16(1), 49-60. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492019000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492019000100047)

Córdova Vásquez, Z. (2020). *Portal de transparencia estándar y la gestión municipal en la provincia de El Dorado, región San Martín, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50510>

Dziminska, M., Fijalkowska, J., & Sulkowski, L. (2018). Trust-Based Quality Culture Conceptual Model for Higher Education Institutions. *Sustainability*, 10(8), 2599. <https://doi.org/10.3390/su10082599>

Figueras Zanabria, V. M. (2019). Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*(235), 523-554. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>

Fredotovic , I. (2018). *Testing a Model of Organizational Transparency In Higher Education through Faculty Perceptions*. Tesis doctoral, Barry University. <https://www.proquest.com/docview/2056456001/642CE32A1CEF4992PQ/1?accountid=37408>

- Galindo Perdomo, V. (2021). *Ministerio de Educación Nacional de Colombia: un nuevo modelo de gestión y redes colaborativas para una educación con calidad*. <https://doi.org/10.18601/16578651.n29.08>
- García Angulo, J. L. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52356>
- Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2012). Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory, 24*, 137-157. <http://dx.doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Hansen, H., Christensen, L., & Flyverbom, M. (2015). Introduction: Logics of transparency in late modernity: Paradoxes, mediation and governance. *European Journal of Social Theory, 18*, 117-131. <https://doi.org/10.1177%2F1368431014555254>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hussain Alkaabi , M. (2018). *Educational Manager Perceptions Towards Integrated Management Information System Implementation in Yemen*. Tesis doctoral, Walden University. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/5299/>
- Idrogo Silva, E. E. (2021). *Gestión y transparencia en licitaciones de obras públicas en la Municipalidad Distrital de Morales, 2019*. Tesis maestría,

Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59892>

Khan, M., Hussain, M., & Saber, H. (2016). Information sharing in a sustainable supply chain. *International Journal of Production Economics*, 181, 208-214. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2016.04.010>

Kral, P., & Cuskelly, G. (2017). A model of transparency: determinants and implications of transparency for national sport organizations. *European Sport Management Quarterly*, 18(2), 237-262. <http://dx.doi.org/10.1080/16184742.2017.1376340>

Kumar, V., & Sharma, R. (2017). Relating management problem-solving styles of leaders to TQM focus: an empirical study. *The TQM Journal*, 29(2), 218-239. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2016-0002>

Martín Manjarrés, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en Cardiología*, 27-30. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)

Moreo, A., Green, A. & O'Halloran, R. (2018). What certifications are important in the hospitality industry? *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(1), 121-135. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1340757>

Polo Santillán, M. (2019). La responsabilidad ética. *Veritas: Journal of Philosophy & Theology*(42), 49-72. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=45176b45-e325-439b-9c04-b1e1237dff01%40redis>

- Pratasavitskaya, H., & Stensaker, B. (2010). Quality Management in Higher Education: Towards a Better Understanding of an Emerging Field. *Quality in Higher Education*, 16(1), 37-50. <https://doi.org/10.1080/13538321003679465>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Transparencia. *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*, 56. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Psomas, E., Kafetzopoulos, D., & Gotzamani, K. (2018). Determinants of company innovation and market performance. *The TQM Journal*, 30(1), 54-73. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2017-0074>
- Pumacayo Palomino, I., Calla Vásquez, K., Yangali Vicente, J., Vasquez Tomás, M., Arrátia Méndez, G., & Rodríguez López, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(1), 46-64. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Ramírez Aluja, Á. V. (2012). *Gobierno Abierto es la respuesta: ¿cuál era la pregunta? Más poder local*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4013852>
- Rawlins, B. (2008). Give the emperor a mirror: Toward developing a stakeholder measurement of organizational transparency. *Journal of Public Relations*, 21, 71-99. <http://dx.doi.org/10.1080/10627260802153421>

- Rodríguez Azañero, D. Y. (2019). *Gestión de la ética pública y transparencia en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53536>
- Ross, J. E. (2017). *Total Quality Management* (3rd Edition ed.). Taylor and Francis Group. <https://doi.org/10.1201/9780203735466>
- Said Hung, E., Cousido González, M., & Berlanga Fernández, I. (2018). Transparencia en las instituciones de educación superior en Colombia. *El profesional de la información*, 7(1), 162-171. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.ene.15>
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledg. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Sartor, M., & Orzes, G. (2019). *Gestión de la calidad : Herramientas, métodos y normas*. Emerald Publishing Limited. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1949715&lang=es&site=eds-live>
- Schnackenberg, A., & Tomlinson, E. C. (2016). Organizational Transparency: A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. *Journal of Management*, 42, 1784-1810. <https://doi.org/10.1177%2F0149206314525202>
- Setin, S., & Murwaningsari, E. (2018). The effect of managerial ability towards earning quality with audit committee as moderating variable. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(3), 178-189.

[https://www.jbrmr.com/cdn/article\\_file/content\\_88165\\_18-04-20-04-46-39.pdf](https://www.jbrmr.com/cdn/article_file/content_88165_18-04-20-04-46-39.pdf)

Silva Morales, D. O. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53126>

Sindicato Unitario de Trabajadores en la Educación del Perú. (20 de diciembre de 2019). SIAGIE: La pesadilla de todo docente. Obtenido de SIAGIE: La pesadilla de todo docente: <https://sutep.org/articulos/siagie-la-pesadilla-de-todo-docente/>

Skyttner, L. (2006). *General Systems Theory: Problems, Perspectives, Practice* (2nd ed.). ProQuest Ebook Central. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/1681395?accountid=37408>

Stojnic Chávez, L., & Consiglieri Nieri, N. (2015). *Ser escuela, construir comunidad. Factores de éxito del modelo de gestión Fe y Alegría*. PUCP. [https://www.academia.edu/34169135/STOJNIC\\_y\\_CONSIGLIERI\\_-\\_Ser\\_escuela\\_construir\\_comunidad\\_Fe\\_y\\_Alegria.pdf](https://www.academia.edu/34169135/STOJNIC_y_CONSIGLIERI_-_Ser_escuela_construir_comunidad_Fe_y_Alegria.pdf)

Veliz Mercado, I. (2020). *Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42697>

Villareal Fernández, E., Sáenz Bonilla, J., & Rodríguez Fernández, C. (2018). *La experiencia de las veedurías sociales en la reducción de la corrupción y en el aumento de la transparencia*. Instituto Interamericano de Derechos

Humanos.

[http://www.proetica.org.pe/wp-](http://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2019/02/veedur%C3%ADas-para-la-web.pdf)

[content/uploads/2019/02/veedur%C3%ADas-para-la-web.pdf](http://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2019/02/veedur%C3%ADas-para-la-web.pdf)

Waugh, M. (2018). Increasing Effectiveness of Library Projects through ScrumMaster Certification. *Project Management in the Library Workplace*, 313-326. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120180000038018>

Wehmeier, S., & Raaz, O. (2012). Transparency matters: The concept of organizational transparency in the academic discourse. *Public Relations Inquiry*, 1, 337-366. <https://doi.org/10.1177%2F2046147X12448580>



|   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|--|
| <b>Variable 2:</b><br><b>Gestión de calidad</b> | Es un sistema que relaciona un conjunto de variables como principios, prácticas y técnicas que contribuyen a la mejora de la calidad del bien o servicio que se brinda (Camisón et al., 2006). | La variable será analizada mediante cuestionarios que permitirá medir las dimensiones planteadas. | Tangibilidad                             | – Espacio físico  | Escala ordinal – Likert                  | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario |
|   |  |   | Fiabilidad o confiabilidad               | – Servicio preciso<br>– Servicio fiable                                     | Opciones de Respuesta:                   |  |
|   |  |   | Capacidad de respuesta o responsabilidad | – Ayuda a usuarios<br>– Facilita respuesta pronta                           | 1=nunca,<br>2=casi siempre,<br>3=siempre |  |
|   |  |   | Seguridad                                | – Conocimiento<br>– Trato con cortesía<br>– Habilidad para atraer confianza |  |  |
|   |  |   | Empatía                                  | – Atención personalizada<br>– Cliente único                                 |  |  |

NOTA: Camisón et al. (2006) y Villareal et al. (2018)

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

### Título: Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO | TÉCNICA / INSTRUMENTO |
|--------------------------|-------------------------------|-----------|-----------|---------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Problema Principal:      | Objetivo General:             |           |           |                     |                                    | Técnica:              |

|   |  |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|--|---|---|
| <p>PG: ¿Qué relación existe entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque?</p>  | <p>OG: Determinar Cómo se relaciona la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque</p>  | <p>H1: Sí existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.</p> | <p><b>V.1:</b><br/><b>Transparencia</b></p>      | <p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Servidores públicos pertenecientes a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Chiclayo.</p> | <p><b>Enfoque:</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Correlacional</p>                    | <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p>   |
| <p>Objetivos Específicos:<br/>OE1: Establecer la relación De qué manera se relaciona la transparencia formal y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque</p> | <p>De qué manera se relaciona la transparencia formal y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque</p> | <p>H0: No existe relación entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.</p> | <p><b>V.2:</b><br/><b>Gestión de calidad</b></p> | <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>3107 servidores públicos</p>  | <p><b>Alcance:</b><br/>Transversal</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>No experimental</p> | <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Prueba paramétrica<br/>Coeficiente de correlación<br/>Pearson<br/>Prueba de Kolmogorov<br/>Smirnov</p> |
| <p>OE2: Analizar la relación Cómo se relaciona la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque</p>                                   | <p>Cómo se relaciona la transparencia sustantiva y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque</p>      | <p></p>  | <p></p>  | <p><b>MUESTRA</b></p> <p>228 servidores públicos</p>   | <p></p>   | <p></p>   |

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Estimado colaborador, el fin de esta encuesta es conocer su opinión personal sobre la transparencia y la gestión de calidad en el distrito fiscal de Lambayeque, sírvase responder el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que considere conveniente en cada ítem. Se pide su apoyo para desarrollarlo con la mayor objetividad posible, gracias por su participación.

| Leyenda de escala |   |
|-------------------|---|
| Nunca (N)         | 1 |
| Casi siempre (CS) | 2 |
| Siempre (S)       | 3 |

#### Variable 1: Transparencia

| N° | DIMENSIÓN / ÍTEMS   | ESCALA DE VALORACIÓN |    |   |
|----|---|----------------------|----|---|
|    |   | N                    | CS | S |
|    |   | 1                    | 2  | 3 |
|    | <b>V1: TRANSPARENCIA</b>  |                      |    |   |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: TRANSPARENCIA FORMAL</b>  |                      |    |   |
| 1  | Es factible de ubicar la información física o electrónica para el ingreso a la mesa de partes de la institución.  |                      |    |   |
| 2  | La información que se encuentra en las paginas sociales de la institución del Ministerio Público es clara y concreta con respecto a links e ingresos a plataformas oficiales. |                      |    |   |
| 3  | La información que se encuentra estipulada en las redes sociales es de libre acceso   |                      |    |   |
| 4  | La información que se solicita para realizar el trámite de documentario se hace de manera oportuna.   |                      |    |   |
| 5  | La respuesta que brinda la institución al ingresar los diversos documentos o recursos es de manera rápida.  |                      |    |   |
| 6  | La institución tiene un software que permite tener un seguimiento de la documentación que ingresa.  |                      |    |   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| 7  | La información ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde                |  |  |  |
| 8  | La programación de diligencias se considera apropiadas para la resolución de las diversas investigaciones.                    |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA SUSTANTIVA</b> |   |  |  |  |
| 9  | La institución del Ministerio Público publica información de su interés para llevar a cabo el proceso documentario.           |  |  |  |
| 10   | La institución del Ministerio Público emite comunicados sobre la actualización de datos, rotación y/o movimiento de personal. |  |  |  |
| 11   | Se tiene acceso a algún sistema para actualizar o editar datos sobre los documentos presentados.                              |  |  |  |
| 12   | Se le comunica sobre el procedimiento y en que etapa se encuentra la información presentada.                                  |  |  |  |

## Variable 2: Gestión de calidad

| N°   | DIMENSIÓN / ÍTEMS   | ESCALA DE VALORACIÓN |         |        |
|--|---|----------------------|---------|--------|
|  |   | N                    |         |        |
|  |   | N<br>1               | CS<br>2 | S<br>3 |
| <b>V2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>                                |   |                      |         |        |
| <b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>                             |   |                      |         |        |
| 1  | El proceso de atención al usuario se realiza en un espacio físico y adecuado.   |                      |         |        |
| 2  | El personal que realiza la atención al usuario se encuentra debidamente capacitado.   |                      |         |        |
| 3  | La institución del Ministerio Públicos cuenta con materiales de comunicación inclusivos para usuarios con diversas capacidades. |                      |         |        |
| <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD O CONFIABILIDAD</b>               |   |                      |         |        |
| 4  | El personal de atención al usuario cuenta con un tiempo prudente para facilitar información que las partes desconocen.          |                      |         |        |
| 5  | La atención y la información que recibe el usuario es segura y confiable.   |                      |         |        |
| <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD</b> |   |                      |         |        |

|                               |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|
| 6                             | El personal encargado brinda ayuda necesaria en el momento de transmitir información.  |  |  |  |
| 7                             | El personal de la institución del Ministerio Público, brinda respuestas prontas a su inquietud o solicitud.  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b> |  |  |  |  |
| 8                             | El personal encargado de recibir los documentos cuenta con un software de seguridad para proteger la información presentada.                                 |  |  |  |
| 9                             | En el momento que es atendido por el personal encargado del proceso de ingreso de forma física de documentos cuenta con un área exclusiva de mesa de partes. |  |  |  |
| 10                            | La imagen del personal del Ministerio Público en el exterior es de confiabilidad en base a los resultados.   |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>   |  |  |  |  |
| 11                            | Durante la atención se toma en cuenta las solicitudes y se ofrece una respuesta rápida en el plazo consignado por ley.                                       |  |  |  |
| 12                            | El personal de la institución comprende las necesidades durante el proceso de presentación de los documentos.  |  |  |  |

## Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Validador 1: Dra. María Marlene Custodio Villegas

### Pantallazo SUNEDU



#### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

##### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| Apellidos                        | CUSTODIO VILLEGAS |
| Nombres                          | MARIA MARLENE     |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI               |
| Numero de Documento de Identidad | 17612422          |

##### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.      |
| Rector             | TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA         |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL          |

##### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 12/12/22                   |
| Resolución/Acta     | 0751-2022-UCV              |
| Diploma             | 052-182673                 |
| Fecha Matricula     | 05/04/2021                 |
| Fecha Egreso        | 01/09/2022                 |

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001350186

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 02/07/2023 12:11:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetada validadora: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del validadora

|  |                                    |                                  |
|--|------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Nombre del validador:</b>                         | María Marlene Custodio Villegas    |                                  |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría (x)                       | Doctor ( )                       |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( )<br>Educativa ( )       | Social ( )<br>Organizacional (x) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             |                                    |                                  |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Ministerio Público – Sede Chiclayo |                                  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )                     | Más de 5 años (x)                |

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la prueba:</b>  | Cuestionario  |
| <b>Autor(a):</b>             | Luz Margarita Rodríguez Pardo   |
| <b>Procedencia:</b>          | Chiclayo  |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Dos horas   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Ministerio Público  |
| <b>Significación:</b>        | Escala Ordinal, V1 Transparencia (dimensiones: formal y sustantiva), V2 Gestión de Calidad (dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala /Área              | Dimensiones o subcategorías | Definición   |
|---------------------------|-----------------------------|--|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Formal        | Información correcta, adecuada, oportuna, Software de acceso a información y Volumen de información que solicitan.                   |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Sustantiva    | Información pública, comunicados sobre actualización de datos, acceso para actualizar datos y procedimiento de acceso a información. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Tangibilidad                | Espacio físico, equipamiento del personal y materiales de comunicación.  |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Fiabilidad o confiabilidad  | Servicio preciso y servicio fiable.  |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Capacidad de respuesta o responsabilidad | Ayuda a usuarios y facilita respuesta pronta.                       |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Seguridad                                | Conocimiento, trato con cortesía y habilidad para atraer confianza. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Empatía                                  | Atención personalizada y cliente único                              |

### 5. Presentación de instrucciones para el validador:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por Luz Margarita Rodríguez Pardo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

### Dimensiones del instrumento cuestionario

- **Primera dimensión: Transparencia**
- **Objetivos de la Dimensión:** Principio democrático que está relacionado con la necesidad de hacer gobierno y tomar decisiones acertadas, brindando información pública al alcance de los ciudadanos.

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | Es factible de ubicar la información física o electrónica para el ingreso a la mesa de partes de la institución.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La información que se encuentra en las páginas sociales de la institución del Ministerio Público es clara y concreta con respecto a links e Ingresos a plataformas oficiales. | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La información que se encuentra estipulada en las redes sociales es de libre acceso   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La información que se solicita para realizar el trámite de documentario se hace de manera oportuna.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La respuesta que brinda la institución al ingresar los diversos documentos o recursos es de manera rápida.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La institución tiene un software que permite tener un seguimiento de la documentación que ingresa.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La información ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La programación de diligencias se considera apropiadas para la resolución de las diversas investigaciones.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La institución del Ministerio Público publica información de su interés para llevar a cabo el proceso documentario.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La institución del Ministerio Público emite comunicados sobre la actualización de datos, rotación y/o movimiento de personal.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | Se tiene acceso a algún sistema para actualizar o editar datos sobre los documentos presentados.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | Se le comunica sobre el procedimiento y en que etapa se encuentra la información presentada.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |

- **Segunda dimensión: Gestión de Calidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Es un sistema que relaciona un conjunto de variables como principios, prácticas y técnicas que contribuyen a la mejora de la calidad del bien o servicio que se brinda

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | El proceso de atención al usuario se realiza en un espacio físico y adecuado.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal que realiza la atención al usuario se encuentra debidamente capacitado.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La institución del Ministerio Públicos cuenta con materiales de comunicación inclusivos para usuarios con diversas capacidades.                              | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal de atención al usuario cuenta con un tiempo prudente para facilitar información que las partes desconocen.                                       | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La atención y la información que recibe el usuario es segura y confiable.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal encargado brinda ayuda necesaria en el momento de transmitir información.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal de la institución del Ministerio Público, brinda respuestas prontas a su inquietud o solicitud.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal encargado de recibir los documentos cuenta con un software de seguridad para proteger la información presentada.                                 | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | En el momento que es atendido por el personal encargado del proceso de ingreso de forma física de documentos cuenta con un área exclusiva de mesa de partes. | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La imagen del personal del Ministerio Público en el exterior es de confiabilidad en base a los resultados.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | Durante la atención se toma en cuenta las solicitudes y se ofrece una respuesta rápida en el plazo consignado por ley.                                       | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | El personal de la institución comprende las necesidades durante el proceso de presentación de los documentos.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |

  
 Firma del experto evaluador  
 DNE: 196/2022

Validador 2: Ing. Isis del Pilar Mechán Arroyo

## Pantallazo SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| Apellidos                        | MECHAN ARROYO  |
| Nombres                          | ISIS DEL PILAR |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI            |
| Numero de Documento de Identidad | 41964065       |

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.    |
| Rector             | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA       |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL        |

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 22/02/21                   |
| Resolución/Acta     | 0009-2021-UCV              |
| Diploma             | 052-103683                 |
| Fecha Matrícula     | 03/05/2014                 |
| Fecha Egreso        | 19/01/2020                 |

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001350188

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 02/07/2023 12:14:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado metodólogo: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del validador

|   |                                   |                                  |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del validador:                         | Isis del Pilar Mechán Arroyo      |                                  |
| Grado profesional:                            | Maestría (x)                      | Doctor ( )                       |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( )<br>Educativa ( )      | Social ( )<br>Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional:             |                                   |                                  |
| Institución donde labora:                     | Ministerio Público -Sede Chiclayo |                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )                    | Más de 5 años (x)                |

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la prueba:  | Cuestionario  |
| Autor(a):             | Luz Margarita Rodríguez Pardo   |
| Procedencia:          | Chiclayo  |
| Administración:       | Individual  |
| Tiempo de aplicación: | Dos horas   |
| Ámbito de aplicación: | Ministerio Público  |
| Significación:        | Escala Ordinal, V1 Transparencia (dimensiones: formal y sustantiva), V2 Gestión de Calidad (dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala /área              | Dimensiones o subcategorías              | Definición   |
|---------------------------|--|--|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Formal                     | Información correcta, adecuada, oportuna, Software de acceso a información y Volumen de información que solicitan.                   |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Sustantiva                 | Información pública, comunicados sobre actualización de datos, acceso para actualizar datos y procedimiento de acceso a información. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Tangibilidad                             | Espacio físico, equipamiento del personal y materiales de comunicación.  |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Fiabilidad o confiabilidad               | Servicio preciso y servicio fiable.  |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Capacidad de respuesta o responsabilidad | Ayuda a usuarios y facilita respuesta pronta.  |

|                           |           |   |
|---------------------------|-----------|---|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Seguridad | Conocimiento, trato con cortesía y habilidad para atraer confianza. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Empatía   | Atención personalizada y cliente único                              |

### 5. Presentación de instrucciones para el validador:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por Luz Margarita Rodríguez Pardo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

### Dimensiones del instrumento cuestionario

- **Primera dimensión: Transparencia**
- **Objetivos de la Dimensión:** Principio democrático que está relacionado con la necesidad de hacer gobierno y tomar decisiones acertadas, brindando información pública al alcance de los ciudadanos.

| Indicadores | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | Es factible de ubicarla información física o para el ingreso a la mesa de partes de la Institución.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La información que se encuentra en las páginas sociales de la Institución del Ministerio Público es clara y concreta con respecto a links e Ingresos a plataformas oficiales. | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La información que se encuentra estipulada en las redes sociales es de libre acceso   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La información que se solicita para realizar el trámite de documentario se hace de manera oportuna.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La respuesta que brinda la Institución al Ingresar los diversos documentos o recursos es de manera rápida.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La Institución tiene un software que permite tener un seguimiento de la documentación que Ingresas.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La información Ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La programación de diligencias se considera apropiadas para la resolución de las diversas Investigaciones.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La Institución del Ministerio Público publica información de su interés para llevar a cabo el proceso documentario.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La Institución del Ministerio Público emite comunicados sobre la actualización de datos, rotación y/o movimiento de personal.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | Se tiene acceso a algún sistema para actualizar o editar datos sobre los documentos presentados.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | Se le comunica sobre el procedimiento y en que etapa se encuentra la información presentada.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |

- **Segunda dimensión: Gestión de Calidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Es un sistema que relaciona un conjunto de variables como principios, prácticas y técnicas que contribuyen a la mejora de la calidad del bien o servicio que se brinda

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | El proceso de atención al usuario se realiza en un espacio físico y adecuado.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal que realiza la atención al usuario se encuentra debidamente capacitado.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La Institución del Ministerio Públicos cuenta con materiales de comunicación Inklusivos para usuarios con diversas capacidades.                              | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal de atención al usuario cuenta con un tiempo prudente para facilitar información que las partes desconocen.                                       | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La atención y la información que recibe el usuario es segura y confiable.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal encargado brinda ayuda necesaria en el momento de transmitir información.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal de la Institución del Ministerio Público, brinda respuestas prontas a su inquietud o solicitud.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal encargado de recibir los documentos cuenta con un software de seguridad para proteger la información presentada.                                 | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | En el momento que es atendido por el personal encargado del proceso de Ingreso de forma física de documentos cuenta con un área exclusiva de mesa de partes. | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | La imagen del personal del Ministerio Público en el exterior es de confiabilidad en base a los resultados.   | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | Durante la atención se toma en cuenta las solicitudes y se ofrece una respuesta rápida en el plazo consignado por ley.                                       | 4        | 4          | 4          | -                                 |
|             | El personal de la institución comprende las necesidades durante el proceso de presentación de los documentos.  | 4        | 4          | 4          | -                                 |

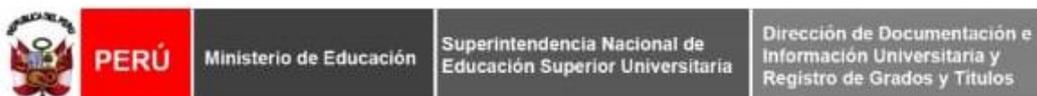


Firma del experto Informante

DNI: 14.916.2065

Validador 3: Ing. Jhon Jose Manuel Gonzalez Diaz

## Pantallazo SUNEDU



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZÁLEZ DÍAZ**  
Nombres **JOHN JOSÉ MANUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41085756**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**  
Director De Escuela De Postgrado **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCION EN GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL SOFTWARE**  
Fecha de Expedición **31/08/16**  
Resolución/Acta **199-2016-CU**  
Diploma **A1873029**  
Fecha Matriculación **27/08/2011**  
Fecha Egreso **04/10/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001350193

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/07/2023 12:20:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado validador: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del validador

|  |                                   |                     |
|--|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Nombre del validador:</b>                         | John José Manuel González Díaz    |                     |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría (x)                      | Doctor ( )          |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clínica ( )                       | Social (x)          |
|  | Educativa ( )                     | Organizacional ( )  |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             |                                   |                     |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Ministerio Público -Sede Chiclayo |                     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )                    | Más de 5 años ( x ) |

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la prueba:</b>  | Cuestionario  |
| <b>Autor(a):</b>             | Luz Margarita Rodríguez Pardo   |
| <b>Procedencia:</b>          | Chiclayo  |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Dos horas   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Ministerio Público  |
| <b>Significación:</b>        | Escala Ordinal, V1 Transparencia (dimensiones: formal y sustantiva), V2 Gestión de Calidad (dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| <b>Escala /área</b>       | <b>Dimensiones o subcategorías</b> | <b>Definición</b>  |
|---------------------------|------------------------------------|--|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Formal               | Información correcta, adecuada, oportuna, Software de acceso a información y Volumen de información que solicitan.                   |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Transparencia Sustantiva           | Información pública, comunicados sobre actualización de datos, acceso para actualizar datos y procedimiento de acceso a información. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Tangibilidad                       | Espacio físico, equipamiento del personal y materiales de comunicación.  |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Fiabilidad o confiabilidad         | Servicio preciso y servicio fiable.  |

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Capacidad de respuesta o responsabilidad | Ayuda a usuarios y facilita respuesta pronta.                      |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Seguridad                                | Conocimiento, trato con cortesa y habilidad para atraer confianza. |
| Ordinal, tipo Likert 1-5: | Empatía                                  | Atención personalizada y cliente único                             |

### 5. Presentación de instrucciones para el validador:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por Luz Margarita Rodríguez Pardo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

### Dimensiones del instrumento cuestionario

- **Primera dimensión:** Transparencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Principio democrático que está relacionado con la necesidad de hacer gobierno y tomar decisiones acertadas, brindando información pública al alcance de los ciudadanos.

| Indicadores | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | Es factible de ubicar la Información física o electrónica para el Ingreso a la mesa de partes de la Institución.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Información que se encuentra en las páginas sociales de la Institución del Ministerio Público es clara y concreta con respecto a links e Ingresos a plataformas oficiales. | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Información que se encuentra estipulada en las redes sociales es de libre acceso   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Información que se solicita para realizar el trámite de documentario se hace de manera oportuna.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La respuesta que brinda la Institución al Ingresar los diversos documentos o recursos es de manera rápida.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Institución tiene un software que permite tener un seguimiento de la documentación que Ingresas.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Información Ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La programación de diligencias se considera apropiadas para la resolución de las diversas Investigaciones.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Institución del Ministerio Público publica Información de su Interés para llevar a cabo el proceso documentario.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | La Institución del Ministerio Público emite comunicados sobre la actualización de datos, rotación y/o movimiento de personal.   | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | Se tiene acceso a algún sistema para actualizar o editar datos sobre los documentos presentados.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |
|             | Se le comunica sobre el procedimiento y en que etapa se encuentra la Información presentada.  | 4        | 4          | 4          | —                                 |

- **Segunda dimensión: Gestión de Calidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Es un sistema que relaciona un conjunto de variables como principios, prácticas y técnicas que contribuyen a la mejora de la calidad del bien o servicio que se brinda

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | El proceso de atención al usuario se realiza en un espacio físico y adecuado.  | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal que realiza la atención al usuario se encuentra debidamente capacitado.  | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | La institución del Ministerio Públicos cuenta con materiales de comunicación Inclusivos para usuarios con diversas capacidades.                              | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal de atención al usuario cuenta con un tiempo prudente para facilitar información que las partes desconocen.                                       | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | La atención y la información que recibe el usuario es segura y confiable.  | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal encargado brinda ayuda necesaria en el momento de transmitir información.  | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal de la institución del Ministerio Público, brinda respuestas prontas a su inquietud o solicitud.  | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal encargado de recibir los documentos cuenta con un software de seguridad para proteger la información presentada.                                 | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | En el momento que es atendido por el personal encargado del proceso de Ingreso de forma física de documentos cuenta con un área exclusiva de mesa de partes. | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | La imagen del personal del Ministerio Público en el exterior es de confiabilidad en base a los resultados.   | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | Durante la atención se toma en cuenta las solicitudes y se ofrece una respuesta rápida en el plazo consignado por ley.                                       | 4        | 4          | 4          | —                              |
|             | El personal de la institución comprende las necesidades durante el proceso de presentación de los documentos.  | 4        | 4          | 4          | —                              |

*[Firma manuscrita]*

Firma del experto informante

DNI: 91085756



## Anexo 5: Confiabilidad

### VARIABLE 1 TRANSPARENCIA

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .859             | 12             |

#### Estadísticas de total de elementos

|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| Es factible de ubicar la información física o electrónica para el ingreso a la mesa de partes de la institución.  | 22.65  | 27.397  | .282                                     | .862  |
| La información que se encuentra en las páginas sociales de la institución del Ministerio Público es clara y concreta con respecto a links e ingresos a plataformas oficiales. | 22.80  | 25.642  | .475                                     | .851  |
| La información que se encuentra estipulada en las redes sociales es de libre acceso   | 22.75  | 24.618  | .611                                     | .842  |
| La información que se solicita para realizar el trámite de documentario se hace de manera oportuna.   | 22.80  | 26.905  | .289                                     | .863  |
| La respuesta que brinda la institución al ingresar los diversos documentos o recursos es de manera rápida.  | 23.35  | 23.503  | .674                                     | .837  |

|   |       |        |      |      |
|---|-------|--------|------|------|
| La institución tiene un software que permite tener un seguimiento de la documentación que ingresa.                            | 23.45 | 24.787 | .617 | .842 |
| La información ingresada por las partes del proceso, es correctamente, programada y utilizada como corresponde.               | 22.70 | 24.221 | .746 | .834 |
| La programación de diligencias se considera apropiadas para la resolución de las diversas investigaciones.                    | 22.75 | 25.250 | .594 | .844 |
| La institución del Ministerio Público publica información de su interés para llevar a cabo el proceso documentario.           | 22.60 | 24.568 | .658 | .840 |
| La institución del Ministerio Público emite comunicados sobre la actualización de datos, rotación y/o movimiento de personal. | 22.80 | 25.642 | .475 | .851 |
| Se tiene acceso a algún sistema para actualizar o editar datos sobre los documentos presentados.                              | 23.30 | 24.221 | .529 | .849 |
| Se le comunica sobre el procedimiento y en que etapa se encuentra la información presentada.                                  | 23.05 | 24.261 | .507 | .851 |

**VARIABLE 2**  
**GESTION DE CALIDAD**

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de<br>Cronbach | N de elementos |
|---------------------|----------------|
| .892                | 12             |

**Estadísticas de total de elementos**

|   | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---|--|--|--|--|
| El proceso de atención al usuario se realiza en un espacio físico y adecuado.   | 28.40  | 16.147   | .615   | .882   |
| El personal que realiza la atención al usuario se encuentra debidamente capacitado.   | 28.35  | 15.082   | .738   | .875   |
| La institución del Ministerio Públicos cuenta con materiales de comunicación inclusivos para usuarios con diversas capacidades. | 28.60  | 15.305   | .657   | .881   |
| El personal de atención al usuario cuenta con un tiempo prudente para facilitar información que las partes desconocen.          | 28.35  | 17.082   | .409   | .894   |
| La atención y la información que recibe el usuario es segura y confiable.   | 28.20  | 16.484   | .699   | .878   |
| El personal encargado brinda ayuda necesaria en el momento de transmitir información.   | 28.10  | 16.411   | .804   | .875   |

|  |       |        |      |      |
|--|-------|--------|------|------|
| El personal de la institución del Ministerio Público, brinda respuestas prontas a su inquietud o solicitud.  | 28.25 | 16.092 | .783 | .874 |
| El personal encargado de recibir los documentos cuenta con un software de seguridad para proteger la información presentada.                                 | 28.05 | 18.366 | .275 | .897 |
| En el momento que es atendido por el personal encargado del proceso de ingreso de forma física de documentos cuenta con un área exclusiva de mesa de partes. | 28.20 | 17.537 | .421 | .892 |
| La imagen del personal del Ministerio Público en el exterior es de confiabilidad en base a los resultados.   | 28.15 | 16.345 | .773 | .875 |
| Durante la atención se toma en cuenta las solicitudes y se ofrece una respuesta rápida en el plazo consignado por ley.                                       | 28.40 | 16.779 | .589 | .884 |
| El personal de la institución comprende las necesidades durante el proceso de presentación de los documentos.  | 28.30 | 16.958 | .543 | .888 |



## Anexo 6: Carta de Autorización – UCV



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 21 de mayo de 2023

**Dra. Miranda Vidaurre Carmen Graciela**  
**Presidenta de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lambayeque**  
Lambayeque - Chiclayo.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Rodríguez Pardo, Luz Margarita
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión giscal del distrito fiscal de Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Heredia Rojas Felix Vicente

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



  
Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.103



## **Anexo 8: Carta de Consentimiento**

Título de la investigación: Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque.

Investigador (a) (es): Br. Rodriguez Pardo, Luz Margarita

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque”**, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la transparencia y gestión de calidad en el Sistema de Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Ministerio Público.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto se justifica en la importancia de la relación existe entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Rodriguez Pardo Luz Margarita, email: [lrodriguezp@mpfn.gob.pe](mailto:lrodriguezp@mpfn.gob.pe) y Docente asesor Heredia Rojas Felix Vicente, email: [fherediaro@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fherediaro@ucvvirtual.edu.pe).

## **Anexo 9: Carta de Asentimiento**

Título de la investigación: Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque.

Investigador (a) (es): Br. Rodriguez Pardo, Luz Margarita

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque**”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la transparencia y gestión de calidad en el Sistema de Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Ministerio Público.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto se justifica en la importancia de la relación existe entre la transparencia y la gestión de calidad en el Sistema Gestión Fiscal del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Rodriguez Pardo Luz Margarita, email: [lrodriguezp@mpfn.gob.pe](mailto:lrodriguezp@mpfn.gob.pe) y Docente asesor Heredia Rojas Felix Vicente, email: [fhherediaro@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fhherediaro@ucvvirtual.edu.pe).



## Anexo 10: Fórmula Número de Muestra

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

95%

Z= 1.96

p= 0.19

q= 0.81

E= 0.05

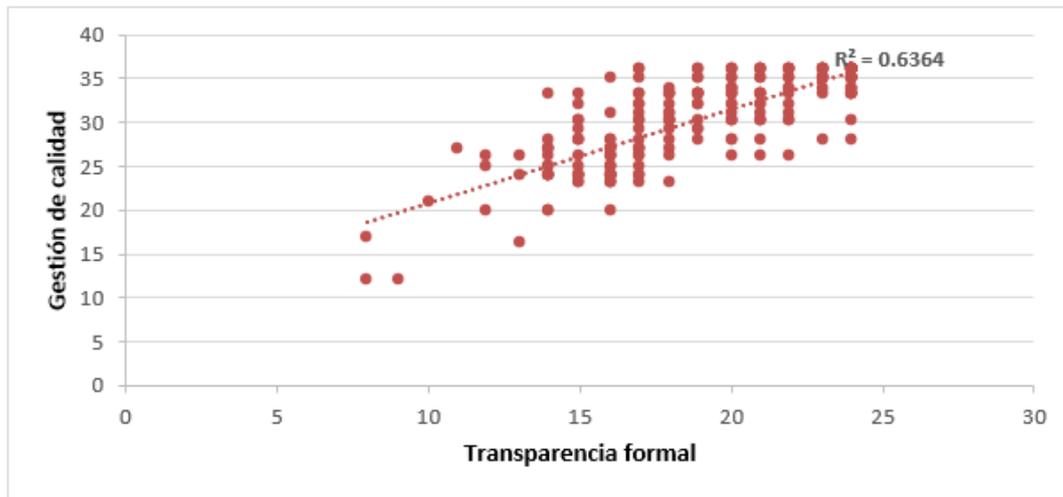
N= 3 107

$$n = \frac{3107 * 1.96^2 * 0.19 * 0.81}{(3107 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.19 * 0.81}$$
$$n = 227.9015024$$

## Anexo 11: Figuras de Resultados

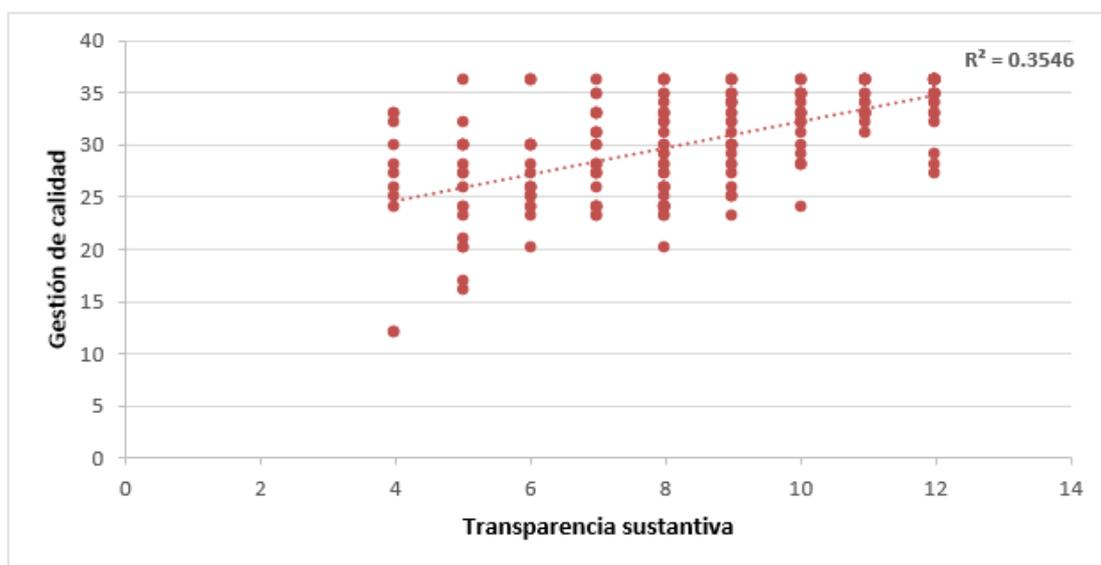
**Figura 1**

*Diagrama de dispersión entre transparencia formal y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque./*



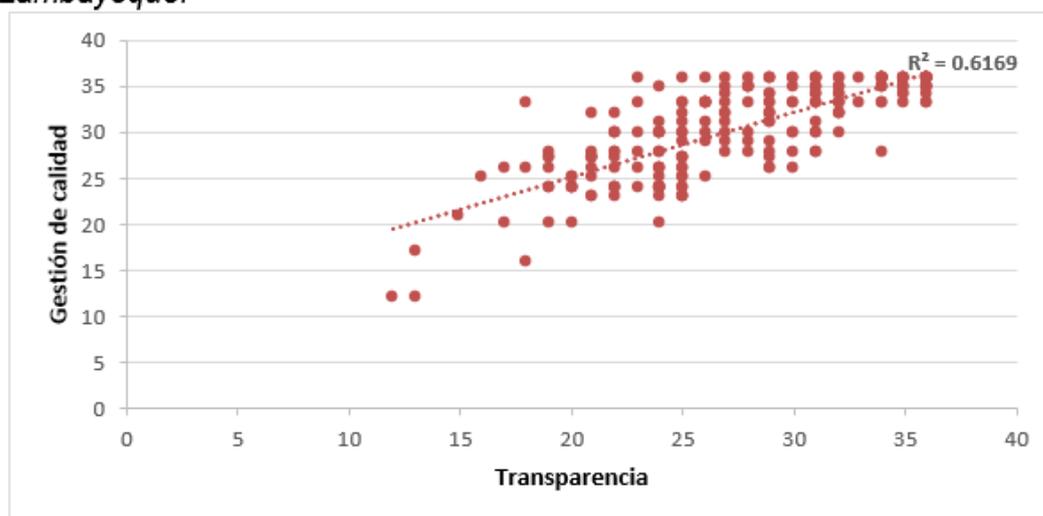
**Figura 2**

*Diagrama de dispersión entre transparencia sustantiva y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque.*



**Figura 3**

*Diagrama de dispersión entre las variables transparencia y gestión de calidad que perciben los trabajadores y usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque.*



**Tabla 4**

*Nivel de transparencia en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque.*

| Categorías | <i>f</i> | %     |
|------------|----------|-------|
| Malo       | 17       | 7.5   |
| Regular    | 97       | 42.5  |
| Bueno      | 114      | 50.0  |
| Total      | 228      | 100.0 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque.

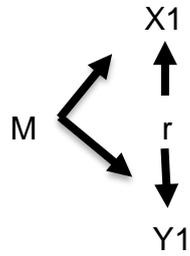
**Tabla 5**

*Nivel de gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque.*

| Categorías | <i>f</i> | %     |
|------------|----------|-------|
| Malo       | 4        | 1.8   |
| Regular    | 65       | 28.5  |
| Bueno      | 159      | 69.7  |
| Total      | 228      | 100.0 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lambayeque.

## Anexo 12: Esquema diseño de investigación



Dónde:

M: es la muestra de estudio

X1: es la variable transparencia

Y1: es la variable gestión de calidad

R: es la posible relación entre x1 e y1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Transparencia y gestión de calidad en el sistema de gestión fiscal del distrito fiscal de Lambayeque", cuyo autor es RODRIGUEZ PARDO LUZ MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE<br><b>CARNET EXT.:</b> 003082445<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-2857-8704 | Firmado electrónicamente<br>por: FHEREDIARO el 04-<br>08-2023 08:55:02 |

Código documento Trilce: TRI - 0630412