



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización del estado y calidad de atención en una entidad
del sistema de administración de Justicia de Lima Sur, 2022**

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

AUTOR:

Figari Osores, Piero Alfredo (orcid.org/0000-0002-7417-9707)

ASESORES:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa (orcid.org/0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis seres queridos, mi esposa y mi hijo que son la fuente de inspiración constante en cada uno de mis retos personales y profesionales.

A mis padres que representan el mejor ejemplo de lucha por alcanzar cada uno de mis ideales.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de consolidar mi dominio profesional, perfilándome como un profesional de futuro y capaz de superar los retos del mañana.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.1.1. Tipo de investigación	21
3.1.2. Diseño de investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.3.1. Población	22
3.3.2. Muestra.....	22
3.3.3. Muestreo.....	22
3.3.4. Unidad de análisis.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos Éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Descriptivos	25
4.2. Inferenciales	29
4.2.1. Prueba de normalidad.....	29
V. DISCUSION.....	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis cruzado modernización del Estado y calidad de atención	25
Tabla 2: Análisis cruzado gobierno abierto y calidad de atención.....	26
Tabla 3: Análisis cruzado gobierno electrónico y calidad de atención	27
Tabla 4: Análisis cruzado entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención	28
Tabla 5: Estadístico de prueba.....	29
Tabla 6: Correlación de Rho de Spearman entre variables	30
Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman entre gobierno abierto y calidad de atención.....	31
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre gobierno electrónico y calidad de atención	32
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman entre articulación interinstitucional y la calidad de atención	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre modernización del Estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022, considerando que esta última variable se ha convertido hoy en día en un elemento clave para el éxito organizacional. Para ello, en el marco de una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, transversal y aplicada, se llevó a cabo la recolección de datos, utilizando los instrumentos respectivos, es decir los cuestionarios de cada una de las variables, modernización del Estado y calidad de atención, que contaron asimismo cada una de ellas, con siete y nueve indicadores respectivamente. La muestra estuvo conformada por 105 usuarios, a quienes se les aplicaron dichos cuestionarios. Cabe señalar asimismo que los instrumentos fueron debidamente validados por profesionales expertos en el tema y contaron con una confiabilidad aceptable para su aplicación 0,801, variable independiente y 0,758 variable dependiente. Los resultados mostraron una significancia de 0,001 y un Rho de Sperman de 0,619, con lo cual se concluyó que existe relación de las variables estudiadas y que la intensidad mostrada es positiva y moderada.

Palabras clave: Calidad, Estado, Modernización, Servicio, Satisfacción

Abstract

The objective of this investigation was to determine the relationship between modernization of the State and the quality of care in an entity of the Justice Administration System of South Lima, 2022, considering that this last variable has become today a key element for organizational success. For this, within the framework of a quantitative investigation, of a non-experimental, cross-sectional and applied design, data collection was carried out, using the respective instruments, that is, the questionnaires of each of the variables, Modernization of the state and Quality of attention, which also counted each one of them, with seven and nine indicators respectively. The sample consisted of 159 users, to whom these questionnaires were applied. It should also be noted that the instruments were duly validated by expert professionals in the subject and had an acceptable reliability for their application of 0.801, independent variable and 0.758 dependent variable. The results showed a significance of 0.001 and a Spearman's Rho of 0.619, with which it was concluded that there is a relationship between the variables studied and that the intensity shown is positive and moderate.

Keywords: Quality, State, Modernization, Service, Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los ciudadanos de cualquier país a nivel mundial exigen a sus gobiernos, proporcionar servicios públicos de alta calidad, como contraprestación al pago de sus impuestos. Sin embargo, aún existen muchas instituciones públicas que no han tenido la capacidad de cumplir con esas exigencias y siguen brindando servicios caracterizados por tiempos de espera elevados, con instalaciones inadecuadas, requisitos innecesarios, personal poco capacitados en la atención a los usuarios, entre otros (Monsiváis, 2019).

Esa situación se agravó aún más, por la pandemia, donde se suspendieron muchos servicios públicos y los que funcionaban, se hacían en forma remota. Uno de esos servicios fue la administración de justicia, considerado como uno de los de mayor importancia que brindan los Estados a nivel mundial y que también fue suspendido en muchos países, funcionando solo un número limitado de sus órganos jurisdiccionales (Alarcón, 2021).

En ese marco, la modernización del Estado conceptualizada por Romero (2017), como aquella que busca hacer que los servicios públicos sean más rápido, eficiente y orientados al ciudadano, por tanto, se ha convertido en una herramienta innegable en la solución de deficientes servicios públicos que brinda las diversas instituciones públicas.

Por su parte, (Espinoza, 2021), respecto a la modernización del Estado señala que es importante seguir mejorándolos mediante procesos de optimización continua y evaluaciones de desempeño de los trabajadores públicos (Valdez, 2019). En el ámbito mundial, en países como Portugal y España, a decir de Varela (2021), la modernización del Estado ha sido acelerada y casi uniforme en todos los países europeos.

A nivel latinoamericano, por el contrario, esta modernización no ha sido uniforme en todos los países, así tenemos por ejemplo que, en la República Federal de Brasil, los desafíos en la modernización se orientan básicamente a fortalecer las capacidades del sector público (Amorim, 2017). En el caso de Chile, la modernización del Estado, aplicada desde los años noventa, reformó sustancialmente la administración pública (Leal, et al. 2021).

Finalmente, en Ecuador, las mejores prácticas del sector privado, se constituyeron en la herramienta a través de las cuales se buscó hacer eficiente, eficaz, transparente los servicios públicos, dándosele mucha preponderancia a la participación ciudadana (Barragán, 2022).

En el caso del Perú, es preciso resaltar también que la inesperada emergencia sanitaria por la COVID 19, trajo consigo un sin número de problemas (BCRP, 2021), presentándose una situación caracterizada por la paralización de las labores presenciales, que afectó la atención al usuario en las diversas instituciones públicas y que se vieron drásticamente limitadas al no haber atención presencial de la gran mayoría de estas. Ello hizo que el estado peruano implementará canales de atención al usuario de manera remota y potenciará los ya existentes, a fin de paliar dicha situación, realizando los esfuerzos para seguir brindando los servicios públicos correspondientes (García, 2018).

En una entidad perteneciente al Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, se pudo observar en los servicios de patrocinio y asesoría legal gratuita en procesos judiciales en derecho penal, civil, familiar o laboral respectivamente, servicio de conciliación extrajudicial y arbitraje popular, ciertas deficiencias relacionadas con la accesibilidad a los servicios, infraestructura y calidad del servicio.

A ello hay que agregar además que el proceso de modernización implementado en esta institución aún es deficiente, como consecuencia de la ineficacia en producir valor público para las personas, a lo cual se suma el poco interés de los gestores por implementar una gestión por resultados y la falta de estrategias, herramientas y/o instrumentos para mejorar la capacidad de respuesta respecto a los servicios públicos que ofrece la entidad. El tema relacionado con el ineficiente uso de los recursos del Estado es también otro problema por tomar en cuenta.

En el caso de la calidad de atención, definida como aquel proceso destinado a satisfacer la demanda de los usuarios, a través de la actitud de quien brinda el servicio de ayudar, apoyar, aconsejar e informar de la mejor forma posible, es preciso señalar que esta se encuentra relacionada en la institución con políticas institucionales, personal capacitado, relaciones de trabajo, percepción de usuarios, entre otros. Es asimismo, la base de supervivencia de toda organización, más aún, cuando hoy en día se enfrenta a usuarios más exigentes, mejor informados y preparados académicamente.

En el contexto internacional, el tema de calidad es muy importante, dada la autonomía que tienen quienes usan los servicios en sus comentarios. En el ámbito latinoamericano, se resalta el caso de México, país donde se ha avanzado de forma importante en pro de optimizar la calidad de atención, así como satisfacer adecuadamente al usuario.

En el Perú, particularmente en aquella institución que fue objeto de estudio, se percibió falta de optimización de la atención al ciudadano, esto es, optimizar la accesibilidad y difusión de aquellos servicios públicos que se ofrecen. Otros factores es el tiempo de espera excesivo que tienen que afrontar los usuarios, la falta de mobiliario, de personal capacitado, entre otros, para garantizar una atención de calidad.

Cabe señalar que, la modernización del Estado implica un constante procedimiento de corte político y técnico de transformación de actitudes, así como el fortalecimiento de estas, reforzando a su vez la simplificación de procedimientos, agilización de procesos y la aplicación de sistemas funcionales y administrativos.

En ese marco, se plantearon las siguientes preguntas; problema general ¿Cuál es la relación entre modernización del Estado y calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022?; y, problemas específicos; 1. ¿Cuál es la relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022?

La justificación teórica del estudio se basó en la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la cual instaaura el marco legal para ejecutar este proceso. La justificación práctica, buscó la estandarización de una atención de calidad en la entidad investigada, a través del otorgamiento de una mejor atención a los ciudadanos y que puede ser replicado también en las demás entidades que conforman el sistema de administración de justicia ubicadas en todo el país, así como en las demás instituciones de la administración pública que brinden algún tipo de servicio al ciudadano. La justificación metodológica se sustentó en enfoque cuantitativo, con hipótesis que tienen que comprobarse mediante instrumentos debidamente validados.

Asimismo, se tiene de objetivo general: Determinar la relación entre modernización del Estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022; y, como objetivos específicos se

plantearon los siguientes: 1. Determinar la relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022; 2. Determinar la relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022; 3. Determinar la relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Se enunció como hipótesis general: Existe relación entre modernización del Estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022, y como hipótesis específicas: 1. Existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022; 2. Existe relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022; 3. Existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se inició este capítulo, considerando aquellos estudios precedentes que se realizaron, respecto el tema. Así mencionamos como antecedentes internacionales a Santillán y Leiva (2020), quienes concluyeron que los instrumentos tecnológicos fungen como aliadas y coadyuvantes en el proceso de modernización del Estado, comprendiendo a este proceso como una forma de facilitar a los ciudadanos mejores servicios, en mayor cantidad y disponibilidad, atendiendo los desafíos y necesidades que plantea el ambiente.

Por su parte, Castillo et al. (2020) busco de objetivo conocer la calidad del servicio municipal a través de lo que perciben los usuarios. El estudio fue básica, descriptivo, siendo la muestra 157 sujetos, quienes respondieron al cuestionario. Los resultados señalan que todas las dimensiones alcanzaron un nivel medio. Concluyéndose que la calidad del servicio tuvo un nivel medio de 52,2%.

Aunado a ello, Auad (2017) concluyó que innovar la gestión pública, particularmente puede considerarse a la innovación participativa como una columna primordial en el diseño de una administración pública moderna a partir de su gestión interna.

En lo que respecta, a los antecedentes nacionales, Cruz (2022) tuvo como objetivo determinar si la simplificación administrativa tiene relación con la atención al ciudadano en entidad municipal cusqueña, 2021. El estudio que fue básico, y correlacional, tuvo una muestra de 50 usuarios, quienes dieron respuesta al cuestionario. Los resultados muestran una correlación de 0.390, por lo que se concluye que dichas variables poseen una relación directa y de forma importante.

Por otro lado, Rodríguez (2020), tuvo por objetivo determinar si las variables modernización de la gestión pública y gestión de satisfacción del usuario se relacionan

en la RENIEC, Trujillo, 2019. La investigación fue no experimental, aplicando un método hipotético deductivo, con una muestra de 46 empleados de dicha institución. Se empleó como instrumento dos cuestionarios, medidos con el Alfa de Cronbach, en una escala ordinal cualitativa, por lo que resulta válido y confiable. Se obtuvo como resultado, el valor $r = 0,837$ y menor a 0.01 de significación a través del coeficiente de Spearman, concluyendo que, hay relación tremendamente efectiva y significativa entre las variables antes mencionadas en la referida entidad en el año 2019.

Por otro lado, Escalante (2021), cuyo objetivo principal fue establecer como la gestión pública influye en la atención al ciudadano en una entidad municipal en el 2021. Empleando un diseño no experimental, explicativo observacional, transversal. Estableciendo como población y muestra a los usuarios de la referida entidad, concluyendo que resulta obvio que los mecanismos instalados hoy con el fin de modernizar la gestión producen impactos respecto a la atención de los ciudadanos.

Asimismo, Rodríguez (2019), analizó si la variable modernización de la gestión pública tiene influencia en la calidad de atención a los ciudadanos. Fue un estudio no experimental, transversal y correlacional, la muestra de 354 usuarios. Se empleó como instrumento cuestionario con una confiabilidad de 0.817, en una escala ordinal cualitativa, por lo que resultó válido y confiable. Se obtuvo como resultado, el valor $r = 0,778$ a través del coeficiente de Spearman, concluyendo que hubo relación en las variables estudiadas, habiéndose comprobado la relación directa positiva entre las variables, concluyéndose que la modernización del Estado genera más calidad de los servicios estatales a los ciudadanos, situación que evidentemente genera un mayor valor público respecto a dichos servicios.

Por su lado, Rojas (2019), cuyo objetivo principal fue ver como la variable denominada modernización de la gestión pública guarda relación con la variable gestión

administrativa en un ente gubernamental, 2019. El estudio fue básico, correlacional, utilizando una muestra conformada por 100 trabajadores del hospital antesmencionado. Se empleo como instrumento el cuestionario, medidos con el Alfa de Cronbach, en una escala ordinal cualitativa. Se obtuvo como resultados un coeficiente de 0.725 y 0.715 para cada una de las variables respectivamente, por lo que resulta valido y confiable, asimismo aplicó el test de Spearman, obteniendo un valor de 0.839 y menor 0.05, por lo cual concluyó la existencia de relación positiva alta de las variables. La tesis citada en líneas precedentes resulta muy interesante para la presente investigación, porque ha comprobado la confiabilidad de dicha relación.

Finalmente, Ayme (2019), cuyo objetivo fue determinar si la simplificación administrativa y la atención al ciudadano se relacionan en una entidad municipal, 2019. Metodológicamente fue no experimental, transversal y correlacional. Para levantar información se contó con un cuestionario que se aplicó a trabajadores de esa comuna, la cual permitió concluir que entre dichas variables existe una relación directa.

Igualmente se ha desarrollado las bases teóricas correspondientes, con la finalidad de reforzar y entender de se trata el presente estudio. Se empieza con la variable independiente; Modernización del estado, que es definida como la base a través de la cual se busca alcanzar mayores niveles de eficiencia de los servicios otorgados a los usuarios.

Según el Gobierno del Perú (2020) la modernización del Estado es un proceso integral que busca actualizar y transformar la estructura, funciones y procesos de las instituciones gubernamentales con la finalidad de optimizar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta a las necesidades sociales, esto implica la implementación de nuevas tecnologías, la reingeniería de procesos, la preparación del capital humano y la innovación de dispositivos de participación ciudadana.

En ese contexto Romero (2017) señala que la modernización del Estado busca generar una administración pública más ágil, eficiente y orientada al ciudadano, la cual se centra en optimizar los servicios y trámites ofrecidos por el gobierno, simplificar los procedimientos burocráticos, reducir la corrupción y fortalecer la rendición de cuentas, esto puede ser conseguido por medio de la instauración de sistemas electrónicos de gestión, la digitalización de documentos y el fomento de la transparencia en lo respecta a la adopción y/o aprobación de decisiones.

La modernización del Estado implica una transformación cultural en la forma de concebir y ejercer el poder, a su vez, promueve la constante capacitación de los servidores públicos, el fomento de los valores éticos y el fortalecimiento del compromiso y la ética en el ejercicio del cargo, en ese sentido busca eliminar prácticas clientelistas y nepotistas y, establecer criterios meritocráticos en la selección de personal entre otros (Llanos et al., 2006). Por ello, es considerado un proceso dinámico y continuo que requiere de una visión estratégica a largo plazo, no se limita solo a la adopción de tecnologías, sino a cambios profundos en la cultura organizacional, la estructura administrativa y los modelos de gestión, asimismo a un liderazgo comprometido, una planificación rigurosa y una gestión efectiva del cambio (Ministerio de Administraciones Públicas, 2006).

En ese contexto para Blas et al. (2022), la modernización del Estado busca promover la igualdad y la inclusión social a través de políticas públicas, también busca reducir las brechas sociales y territoriales, fomentando la intervención total de la población y asegurando la provisión de servicios públicos de calidad en áreas rurales y zonas de menor desarrollo.

De igual forma, Blas et al. (2022) mencionan que la modernización del Estado implica la implementación de políticas públicas, así como operaciones a mediano y/o a

largo plazo teniendo como objetivo fomentar una gestión pública transparente, siendo uno de los aspectos clave en este proceso es la adopción del gobierno electrónico en todas las instituciones estatales, así como en diversos sectores como lo económico, social, cultural y político, esto se debe a la necesidad a la vanguardia de los adelantos tecnológicos y adoptar una nueva visión que fomente la apertura, la colaboración y las relaciones entre el Estado y la sociedad.

Es por ello que, Jorgelina y Caravaca (2021) señalan que es una herramienta trascendental en el reforzamiento de un estado de derecho, mediante una debida rendición de cuentas, participación de la ciudadanía y la transparencia, buscándose crear confianza en las instituciones y fortalecer el lazo entre la administración pública y el pueblo, además, la modernización del Estado promueve un uso eficiente de los capitales estatales y la creación de resultados tangibles en beneficio de la ciudadanía.

Para Orbegoso (2021) otro elemento fundamental en la modernización es la capacidad de respuesta del Estado hacia los ciudadanos, en este sentido, es crucial reconocer los roles y contar con la necesaria información para realizar las acciones, mejorando así el flujo de procesos y permitiendo brindar intervenciones con respuestas oportunas, efectivas y beneficiosas, es esencial tener en cuenta los valores de productividad para fortalecer la colaboración entre la gobernanza y la ciudadanía, sin descuidar el poder ejercer sus derechos, bajo el contexto de la inversión pública, habiendo una gran disponibilidad de información en diversas áreas, que abarca desde estudios previos y formulación de proyectos hasta su liquidación y cierre correspondiente.

En ese contexto Tejada (2021) menciona que, para lograr un sistema de administración de justicia moderno, se requiere la incorporación de TICs, esto implica contar con una plataforma informática avanzada y profesionales capacitados en el uso

de la interoperabilidad para integrar redes, servidores, computadoras y diferentes sistemas operativos, en ese ámbito, sobresale el rol de la innovación tecnológica como facilitador del acceso a la administración de justicia, proporcionando mayor rapidez, previsibilidad y eficiencia en los procesos, así como una significativa optimización de los recursos utilizados, en base a ello, una implementación de las denominadas TICs en el sector justicia demostró ser una alternativa eficaz para agilizar los procedimientos legales, estas soluciones tecnológicas permiten un acceso más rápido a los servicios de justicia, simplificando trámites como presentación de demandas, consulta de expedientes, notificaciones y comunicaciones judiciales, asimismo, contribuyen a reducir la carga administrativa, lo que permite a los profesionales del derecho enfocarse en las tareas esenciales del proceso judicial.

Respecto a las dimensiones de la referida variable, se tuvo en consideración como primer lugar al gobierno abierto, el cual según refiere la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2020) constituye aquel instrumento que busca se garantice la transparencia, que los ciudadanos tengan mayor participación, que la cosa pública se integre y que las TIC contribuyan en alcanzar altos niveles de eficacia, garantizando la rendición de cuentas.

En ese sentido, Velázquez et al. (2020) estos tipos de gobiernos se basan en la colaboración mutua entre el Estado y el pueblo, la participación ciudadana y la transparencia, y se caracterizan por promover la apertura de datos y la disponibilidad de información pública, facilitando el acceso a la misma de manera clara y comprensible para todos los ciudadanos, además, fomentan la participación ciudadana al momento de adoptar decisiones y elaboración de políticas públicas, permitiendo que las personas influyan directamente en las decisiones que surten efecto en su vida cotidiana, asimismo, los gobiernos abiertos promueven la colaboración y la co-creación, invitando

a la sociedad civil, empresas y organizaciones a trabajar conjuntamente con el gobierno en la búsqueda de soluciones y mejoras en la gestión pública.

Cabe señalar que, los denominados gobiernos abiertos se basan en la idea de que, la figura de la transparencia y la denominada rendición de cuentas, son considerados fundamentales para fortalecer el lazo de confianza entre el Estado y el pueblo, a través de la apertura de información y la publicidad de datos públicos, se busca garantizar la transparencia en la gestión gubernamental, permitiendo a los ciudadanos conocer cómo se utilizan los recursos públicos y evaluar la eficacia de las políticas implementadas, asimismo, los gobiernos abiertos promueven la rendición de cuentas, exigiendo que los empleados públicos rindan balances de sus acciones y decisiones ante la ciudadanía, esto contribuye a prevenir la corrupción, así como a perfeccionar la calidad de los servicios públicos (Naser, Ramírez y Rosales, 2017).

Es por ello por lo que para Oszlak (2013) los gobiernos abiertos se apoyan en la utilización de las TICs con el fin de hacer viable la participación ciudadana y la colaboración. Los gobiernos abiertos también utilizan los medios sociales y demás instrumentales digitales dirigidos a promover la comunicación y la colaboración entre el Estado y la población, generando espacios de diálogo y participación ciudadana en línea.

Como segunda dimensión se tuvo al gobierno electrónico, que es definido por la PCM (2020) como aquel procedimiento de optimización de las prestaciones y/o servicios públicos que el Estado coloca en disposición de la población, basándose en el uso de las TICs, esperándose que estos sean eficientes y eficaces.

En ese sentido, Naser y Concha (2011) mencionan que son aquellos gobiernos que utilizan las TICs con el objetivo de optimizar la transparencia, la calidad de los servicios que brinda el Estado y la eficiencia, se basan en la utilización aplicaciones

digitales e instrumentos tecnológicos para facilitar el acceso y la interrelación del gobierno con la población, permitiendo realizar trámites y gestiones de manera electrónica, sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas gubernamentales, además, los gobiernos electrónicos promueven la transparencia al poner al alcance de las personas información de carácter pública en línea, lo que permite conocer y evaluar las acciones y decisiones del gobierno.

Por su parte, Flores (2021) menciona respecto a los gobiernos electrónicos que buscan aprovechar las ventajas de las TICs con el objetivo de optimizar una administración eficiente y el otorgamiento de servicios públicos, a través del uso de sistemas integrados de gestión, automatización de servicios y procesos en línea, se agilizan los trámites burocráticos y se reducen los tiempos de respuesta, facilitando una interrelación entre el gobierno y las personas. Además, los gobiernos electrónicos promueven la participación ciudadana, ofreciendo plataformas digitales donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones, realizar consultas e intervenir de alguna forma en la toma de decisiones gubernamentales, esto contribuye a fortalecer la democracia y a generar un mayor grado de inclusión ciudadana en los quehaceres públicos.

Es por ello por lo que, los gobiernos electrónicos buscan una atención más ágil, personalizada y accesible a los ciudadanos, a través de los portales y plataformas electrónicas (Montero, 2017). La última dimensión es la interoperabilidad interinstitucional, el cual puede ser definido como el proceso a través del cual, las entidades públicas que forman parte de un estado unitario buscan asegurar los objetivos nacionales, a través de una relación directa y viable de sus funciones (PCM 2020).

Por otro lado, respecto a la interoperabilidad interinstitucional puede considerarse como la capacidad de diferentes instituciones y organizaciones para intercambiar información y colaborar de manera efectiva, utilizando estándares y tecnologías comunes, este concepto implica superar las barreras que existen entre las distintas entidades, permitiendo la comunicación fluida y la permuta de información en forma segura y eficiente (Gamero, 2009).

En ese contexto, la Defensoría del Pueblo (2020) indica que esta se basa en el uso de estándares técnicos y semánticos que aseguran la compatibilidad y la comprensión mutua de los datos compartidos entre las diferentes instituciones, estos estándares permiten que los sistemas de información de las distintas entidades puedan comunicarse entre sí, sin importar las diferencias en las plataformas tecnológicas o en los formatos de datos utilizados, además, la interoperabilidad interinstitucional implica establecer acuerdos y protocolos de colaboración que regulen el intercambio de información, garantizando la seguridad, la privacidad y la reserva de los datos que se comparten.

En ese sentido, Bárcena et al. (2022) señala en su objetivo que, la interoperabilidad interinstitucional es fundamental para el aumento de la calidad de los servicios estatales y la eficiencia de los mismos, así como para facilitar la atención integral a los ciudadanos, al contar con sistemas interoperables, las instituciones pueden compartir información relevante de manera oportuna, evitando la duplicidad de trámites y mejorando la experiencia del usuario, esto permite, por ejemplo, que un ciudadano pueda acceder a distintos servicios públicos utilizando una sola plataforma o realizar trámites de manera más ágil al contar con información previamente compartida entre las instituciones.

En la segunda variable, calidad de atención, es conceptualizada como el procedimiento dirigido a cumplir las necesidades de los usuarios de un servicio en concreto, mediante la actitud de quien brinda el servicio de ayudar, apoyar, aconsejar e informar de la mejor forma posible. También es considerado como un conglomerado de herramientas y estrategias desarrolladas por la entidad para satisfacer las expectativas de los socios externos e internos que los competidores. (Arobes, 2015). Es la comparación entre lo que reciben y perciben los usuarios sobre el servicio (Parasuraman et. al., 1991).

Boada y Barbosa (2019) aclara que calidad de atención, refiere a aquella capacidad que tienen los proveedores de dar servicios seguros y efectivos al paciente. A su vez, para Flores y Delgado (2020) es necesario que los principios y enfoques de gestión basada en resultados se implementen de manera adecuada, lo cual sería un logro significativo en términos de vincular la eficiencia en la ejecución de actividades tanto internas como externas de la entidad.

La calidad de atención según Empaire (2010) se basa en el cumplimiento de estándares y protocolos de atención establecidos, así como en la aplicación de mejores prácticas y evidencia científica, implica un enfoque multidimensional que abarca aspectos técnicos, humanos y organizativos, esto conlleva a una constante capacitación y actualización de los profesionales.

A su vez, la calidad de atención busca promover la mejora continua, mediante la evaluación y el monitoreo de los resultados, la detección de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas, esto implica el recolectar y analizar información y la retroalimentación constante (Navarrete et al., 2013).

La calidad de atención es sinónimo de complacencia de las personas lo cual implica escuchar y responder a las expectativas de los pacientes, brindar información

clara y comprensible, respetando la dignidad de los ciudadanos y su autonomía, y garantizar el secreto de los datos, en conjunto con una comunicación efectiva y empática entre proveedores y pacientes es esencial para una buena atención (Fariño et al., 2018).

Es por ello que Febres y Mercado (2020) menciona que la calidad de atención guarda relación respecto al manejo de recursos y la mejora de los procedimientos de atención. Implica utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, minimizar los tiempos de espera, agilizar los trámites administrativos y utilizar las TICs dado el objetivo de permitir el acceso y la coordinación de la atención, esto contribuye a una atención más ágil y efectiva, reduciendo la carga tanto para los expertos de la salud, así como para los pacientes.

La calidad de atención impacta en las consecuencias de las personas. La calidad de atención se traduce en mejores resultados clínicos, menor incidencia de complicaciones, mayor adherencia a los tratamientos, menor riesgo de errores médicos y una mayor satisfacción global con la atención recibida (Saraiva y Salmazo, 2022).

De igual forma Izquierdo (2021) menciona que la calidad de atención pública garantiza la satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento de sus derechos, en primer lugar, es necesario que las instituciones públicas cuenten con personal capacitado y comprometido, capaz de brindar un trato amable, respetuoso y eficiente a los usuarios, esto implica contar con un equipo de trabajo debidamente formado, que conozca los procedimientos y normativas vigentes y que esté dispuesto a resolver las consultas y problemas de manera ágil y efectiva.

Además, Ruiz (2012) aclara que es importante que las entidades públicas dispongan de mecanismos de atención al usuario que sean accesibles y eficientes, esto implica brindar canales de comunicación claros y actualizados, como líneas telefónicas,

correos electrónicos o plataformas digitales, a través de los cuales los ciudadanos puedan realizar consultas, realizar trámites y presentar reclamos de manera sencilla y rápida, asimismo, se deben establecer tiempos de respuesta adecuados y realizar un seguimiento constante de las solicitudes, garantizando la prontitud de la atención y la superación de la problemática trazada.

Una atención de calidad también está estrechamente relacionada, por un lado, con la rendición de cuentas y, por otro, con la transparencia, por tanto resulta indispensable que organismos públicos informen de manera clara y accesible sobre los servicios que ofrecen, los requisitos y procedimientos para acceder a ellos, así como los plazos y costos involucrados, además, se deben establecer mecanismos de evaluación y monitoreo que permitan medir el nivel de complacencia social y detectar áreas de mejora en la atención (Flores y Delgado, 2020).

Por último, es fundamental fomentar una cultura de servicio en las entidades públicas, donde los funcionarios comprendan la importancia de su labor y se comprometan a brindar un servicio de calidad, esto implica promover la capacitación continua, la ética profesional y la empatía hacia los usuarios, generando un ambiente propicio para el trabajo grupal y la optimización incesante, de esta manera, se podrá garantizar una atención óptima, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en el Estado y contribuyendo a la comodidad de toda la población (Loli et al., 2013).

De otro lado, es preciso señalar que son dimensiones de esta variable, la accesibilidad de los servicios, que es conceptualizada por López (2003), como las características que debe ofrecer un bien o servicio y que sea cómodo, seguro e igualitario para las personas.

Por su parte, Morcillo (2020) la define como aquella facultad que tienen los ciudadanos de acceder de manera equitativa y sin barreras a los diferentes servicios

disponibles. Implica eliminar obstáculos físicos, económicos, sociales y tecnológicos que puedan limitar el acceso de ciertos grupos de población, esto incluye garantizar la accesibilidad en infraestructuras, transporte, comunicación, información y atención al cliente, ya que es un derecho fundamental que promueve la inclusión y la no desigualdad de oportunidades en pro de los ciudadanos, sin importar sus características o condiciones.

La accesibilidad de los servicios además abarca aspectos digitales y tecnológicos. En la era digital, es fundamental garantizar que los servicios en línea sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades visuales, auditivas o motoras, esto implica diseñar páginas web y aplicaciones móviles que cumplan con estándares de accesibilidad, como la utilización de tecnologías de asistencia, la disponibilidad de opciones de contraste y tamaño de letra ajustables, y la inclusión de subtítulos en videos, la accesibilidad digital es esencial para que los usuarios accedan a los servicios como la telemedicina, la entrega de medicamentos a domicilio o la gestión de citas médicas en línea, facilitando así su participación activa en su cuidado de salud (Figueroa y Cavalcanti, 2014).

Otra dimensión es la infraestructura, que a decir de Bolaños (2015), considera que el estándar de infraestructura para la atención del ciudadano en la administración pública comprende desde los módulos de atención, señalizaciones, el estado de conservación, así como el mantenimiento de las sedes, mobiliario, equipamiento y finalmente las condiciones relacionadas a la seguridad de las instalaciones.

Asu vez, la infraestructura juega un papel fundamental, ya que proporciona el entorno físico necesario para el funcionamiento eficiente de las instituciones gubernamentales, esto incluye edificios gubernamentales, sedes administrativas, centros de atención al público y sistemas de tecnología de la información, una

infraestructura adecuada en la administración pública permite la organización y coordinación de las actividades, facilitando una comunicación interna, así como externa, garantizando el aseguramiento de los datos y/o información considerados sensibles (Villafranqui, 2020).

Además, la infraestructura en la administración pública también se refiere a los sistemas y procesos que sustentan el funcionamiento de las instituciones, esto implica contar con sistemas de gestión eficientes, como el empleo de las TICs a efectos de generar una debida automatización de procesos administrativos, la creación y aplicación de software de gestión documental y la creación de plataformas electrónicas que permitan una interrelación entre el gobierno y la población, una infraestructura de administración pública bien desarrollada promueve la transparencia, agiliza los trámites y mejora la calidad de los servicios estatales ofrecidos. (Vassallo y Izquierdo, 2010).

Para CEPAL (2013) la infraestructura también comprende el desarrollo y la capacitación del capital humano, resulta necesario contar con personal capacitado y actualizado en las distintas espacios de la gestión pública, desde la gestión financiera hasta la planificación estratégica, además, se deben establecer mecanismos de formación continua y evaluación del desempeño para asegurar la debida calidad en los servicios públicos prestados y la eficiencia de los mismos, una infraestructura sólida en términos de recursos humanos fortalece la capacidad institucional y promueve una gestión eficiente.

Finalmente, la capacidad de respuesta, como tercera dimensión, que es considerada como la voluntad para brindar un servicio adecuado (Parasuraman, et. al. 1993). Por otro lado, Demuner, et. al. (2018) señala que constituye un aparato elemento trascendental en la gestión una organización cualquiera, incluyendo la administración pública, pues se enmarca en posibilidad de poder dar respuesta de manera oportuna y

efectiva a las demandas ciudadanas, implica poder brindar soluciones rápidas a los problemas y desafíos que se presentan, así como de adaptarse a los cambios y situaciones emergentes, una buena capacidad de respuesta se traduce en una administración más eficiente, confiable y orientada al servicio.

Para lograr una adecuada capacidad de respuesta en la administración pública, es necesario contar con procesos y mecanismos ágiles y eficientes, esto implica tener sistemas de información actualizados y accesibles, canales de comunicación efectivos tanto internos como externos, y una estructura organizativa flexible que facilite que la toma de decisiones sea de forma rápida y acertada, además, se requiere contar con personal capacitado y empoderado, que cuente con las habilidades y conocimientos necesarios para actuar de manera proactiva y resolver problemas de manera eficiente (Eslava et al., 2018) .

La capacidad de respuesta es fundamental para generar confianza y satisfacción en la ciudadanía, cuando los ciudadanos sienten que las necesidades que padecen son cubiertas en forma efectiva y oportuna, se fortalece el vínculo entre la población y el Estado, esto contribuye a la legitimidad y la calidad democrática de las instituciones gubernamentales, además, una buena capacidad de respuesta también permite anticiparse a situaciones de crisis y emergencias, garantizando el bienestar y la seguridad de la sociedad (Rodríguez et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es aplicada, porque evalúa nuevos conocimientos a la par de los existentes, permitiendo conocer otras realidades (Hernández et. al., 2009).

3.1.2. Diseño de investigación

Transversal, al ser sólo un periodo investigativo (Alonso, 2016), en ese contexto el estudio a su vez es no experimental, al ser de causa y efecto (Hernández et. al., 2014).

Por último, fue de nivel descriptiva y, según Narváez et. al., (2016) se asocia a un enfoque cuantitativo, en ese contexto es correlacional, porque busca medir la correlación de dos variables (Mejía, 2017).

También fue hipotético deductivo, al tener que comprobarse la hipótesis (Hernández, 2014).

3.2. Variables y Operacionalización

La modernización del estado se conceptualiza como aquella que busca hacer más ágil, eficiente y orientada al ciudadano, los servicios públicos, optimizándolos, simplificando procedimientos burocráticos, reduciendo episodios de corrupción y fortaleciendo la rendición de balances.

Ahora bien, en cuanto a su definición operacional, el cuestionario elegido se aplica a la muestra y, los resultados se trabajan en el SPSS dando respuesta a las hipótesis. Tiene tres dimensiones; gobierno abierto, gobierno electrónico e interoperabilidad interinstitucional. Asimismo, es ordinal.

En relación con la calidad de atención, la definición conceptual señala que es la respuesta, a la comparación el servicio recibido y lo percibido (Parasuraman et. al.,

1991), mientras que la operacional igualmente usa un cuestionario aplicado a la muestra, trabajado en el SPSS, donde los resultados comprueban las hipótesis planteadas. Esta variable tiene tres dimensiones; accesibilidad a los servicios, infraestructura y capacidad de respuesta. La escala también es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Son argumentos o ciudadanos con aspecto similares que se toman en cuenta para llevar a cabo el estudio (Hernández, et. al., 2014). A decir de Ventura (2017), conviven dos tipos de poblaciones: la mediana que no es accesible por su tamaño y la accesible, que son de una menor cantidad. La población es de 142 usuarios de una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur.

Criterios de inclusión

Usuarios con expedientes en la Institución.

Criterios de exclusión

Usuarios que se acercan a la institución con la finalidad de recabar sólo información.

3.3.2. Muestra

Es parte de la población sobre quienes se recoge información para luego analizarla (Hernández, et. al.,2014).

Para ello se usó la siguiente formula:

$$\frac{(142(1.96^2) \times (0.05 \times 0.95))}{(0.05^2) \times (142 - 1) + (1.96^2) \times (0.05 \times 0.95)}$$

$$n=105$$

3.3.3. Muestreo

Fue probabilístico aleatorio (Ozten y Manterola, 2017).

3.3.4. Unidad de análisis

Se analizó a los usuarios de una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, se tuvo como criterio de inclusión a usuarios mayores de 18 años y a usuarios ubicados en distritos de Lima Sur, en tanto que, como criterio de exclusión, se consideró a los usuarios no mayores de 18 años y a los usuarios no ubicados en distritos de Lima Sur.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnicas, se tuvo a las encuestas, por considerarse confiables en el recojo de datos (Passos 2015), y como instrumentos, se tuvo al cuestionario, que contiene las preguntas para la muestra (López y Fachelli, 2015); finalmente, para la validez del estudio, se consideró el juicio de expertos.

3.5. Procedimientos

Se contactó al Director de la institución, para explicarle acerca de lo que se busca con el desarrollo del trabajo. Posteriormente, se pidió las facilidades del caso y una vez aceptado el requerimiento, se buscó coordinar con los subdirectores de las jefaturas, para ejecutar las encuestas, con la finalidad de conocer la data referida al tema de estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se describió las variables, obteniéndose los resultados y contrastándose las hipótesis mediante el análisis estadístico, y determinar las correlaciones de estas (Hernández, et. al.,2014).

3.7. Aspectos Éticos

Se consideró la RD0262-2020/UCV, considerando el respeto por la propiedad intelectual; la libertad, que los usuarios tienen respecto a su participación, mediante el consentimiento informado; respetar que la data sea transparente y veraz durante su

procesamiento; la competencia debe garantizar las variables y, por último, se aplicará el estilo APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

Estos resultados corresponden a la percepción que tuvieron los 105 usuarios de los servicios del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur por cada una de las variables de estudio. Los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario han sido procesados en el software denominado SPSS, con el objeto de conocer la frecuencia y los cruces de las variables y sus dimensiones.

Objetivo General: Determinar la relación entre modernización del estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Tabla 1

Análisis cruzado modernización del Estado y calidad de atención

	Recuento % del total	Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Modernización del estado	Nunca	1 4.76%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.95%
	Raras veces	1 4.76%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.95%
	A veces	12 57.14%	13 38.24%	0 0.00%	25 23.81%
	Frecuentemente	7 33.33%	7 20.59%	0 0.00%	14 13.33%
	Siempre	0 0.00%	14 41.18%	50 100.00%	64 60.95%
	Total	21 20%	34 32%	50 48%	105 100.00%

Interpretación

Según lo mostrado en la tabla 1, el 60.95% de los encuestados, percibieron que siempre la modernización del estado ha estado presente en la institución, frente al 23.81% que señalaron que a veces y un 13.33% que menciono frecuentemente.

En tanto, un 0.63% indicaron que raras veces y nunca se percibió ello. De otro lado, 48.00%, resalto que la calidad de atención ha sido buena en la referida institución, frente al 32.00% que lo considero regular y el 20.00% malo.

Basados en los resultados obtenidos, se comprueba que la modernización del estado en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, no ha sido lo suficientemente eficiente, en la mejora de la calidad de atención, lo cual afecta a los usufructuarios.

Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Tabla 2

Análisis cruzado gobierno abierto y calidad de atención

	Recuento % del total	Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gobierno abierto	Nunca	2 15.38%	0 0.00%	0 0.00%	2 1.90%
	Raras veces	1 7.69%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.95%
	A veces	0 0.00%	7 23.33%	6 9.68%	13 12.38%
	Frecuentemente	0 0.00%	8 26.67%	7 11.29%	15 14.29%
	Siempre	10 76.92%	15 50.00%	49 79.03%	74 70.48%
	Total		13 12%	30 29%	62 59%

Interpretación

Ahora bien, en este caso, los resultados mostrados evidencian que un 70.48% de encuestados, señalaron que siempre se contó con las herramientas del gobierno abierto. El 14.29% que sólo a veces y un 12.38% que lo noto frecuentemente.

En relación a la calidad del servicio, para el 59.00% de ellos es buena, el 29.00% dijo regular y el 12.00% mala. Lo obtenido refleja que el gobierno abierto está funcionando, pero aún hay una brecha importante por mejorar, que se refleje en la calidad de atención de la entidad.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Tabla 3

Análisis cruzado gobierno electrónico y calidad de atención

	Recuento % del total	Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gobierno electrónico	Nunca	2 15.38%	0 0.00%	0 0.00%	2 1.90%
	Raras veces	1 7.69%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.95%
	A veces	0 0.00%	7 25.00%	8 12.50%	15 14.29%
	Frecuentemente	2 15.38%	10 35.71%	15 23.44%	27 25.71%
	Siempre	8 61.54%	11 39.29%	41 64.06%	60 57.14%
	Total		13 12%	28 27%	64 61%

Interpretación

Como se muestra del contenido de la Tabla 3, los datos recabados muestran que el 57.14% de usuarios, percibieron que siempre se contó con las herramientas del gobierno electrónico, mientras que el 25.71% lo percibió frecuentemente y el 14.29% a veces. Sólo un 1.90% y 0.95% señalaron que fue nunca y raras veces. Ello conlleva a que el 61.00% de usuarios perciban a la calidad de atención como buena, el 27.00% regular y el 12.00% como mala.

Estos resultados podrían llevar que se potencialice el uso de esta herramienta que parece ser más útil para los usuarios, de saberlo utilizar.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Tabla 4

Análisis cruzado entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención

	Recuento % del total	Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Articulación interinstitucional	Nunca	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Raras veces	0 0.00%	0 0.00%	10 16.39%	10 9.52%
	A veces	0 0.00%	9 31.03%	9 14.75%	18 17.14%
	Frecuentemente	2 13.33%	8 27.59%	8 13.11%	18 17.14%
	Siempre	13 86.67%	12 41.38%	34 55.74%	59 56.19%
Total		15 14%	29 28%	61 58%	105 100.00%

Interpretación

Ahora bien, del contenido de la tabla 4, se aprecia como resultado que un 56.19% de la muestra percibe que, siempre habido articulación interinstitucional en la entidad, frente al 17.14%, que señalaron que eso sucede frecuentemente y un 17.14% que dice que a veces. Hay un 9.52% que ello es raras veces. En ese sentido, el 58.00% de encuestados, señalaron que, en relación a esta dimensión, la calidad del servicio es percibido como bueno, el 28.00% como regular y el 14.00% malo.

4.2. Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

H0: Existe normalidad en la distribución de datos

Nivel de sig.

0,05

Interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Tabla 5
Estadístico de prueba

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del estado	,745	105	,001
Calidad de atención	,718	105	,001
Gobierno Abierto	,635	105	,000
Gobierno Electrónico	,645	105	,000
Articulación interinstitucional	,610	105	,001

Interpretación

Es preciso señalar que tanto para las variables como para las dimensiones se obtuvieron niveles de significancia menores a 0.05, por lo que se deduce la existencia de una distribución normal. Ello quiere decir que se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre modernización del estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Hi: Existe relación entre modernización del estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Significancia

0,05

Interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 6

Correlación de Rho de Spearman entre variables

Modernización del Estado y Calidad de Atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,625	,001	105

Interpretación

Se obtuvo una significancia de 0.001, un valor menor a 0.05; por consiguiente, se puede señalar válidamente que, se rechaza la existencia de una hipótesis nula, admitiéndose la alterna que manifiesta que entre modernización del estado y calidad de atención hay una relación en una entidad que conforma el Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022 que es moderada y positiva, al tener un Rho de Spearman de 0,625, esto significa que, la relación que existe entre las referidas variables es de tipo positiva. y por tanto a una mejor implementación de la modernización del estado una mejor calidad de atención.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Hi: Existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Significancia

0,05

Interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 7

Correlación de Rho de Spearman entre gobierno abierto y calidad de atención

Gobierno abierto y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,585	,000	105

Interpretación

Con relación a los datos recopilados, advertimos que la significancia lograda corresponde a un 0.00, siendo un valor menor a 0.05, por consiguiente, se puede manifestar válidamente que se acepta la hipótesis alterna, la cual advierte la existencia de una relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022, la cual es moderada y positiva, siendo el valor de 0.585, esto significa que implementando el gobierno abierto se acrecentará la calidad de atención.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Hi: Existe relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Significancia

0,05

Interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre gobierno electrónico y calidad de atención

Gobierno electrónico y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,625	,001	105

Interpretación

Se observó de los datos recabados una significancia de 0.001, con lo cual se acepta la hipótesis alterna, que indica que hay relación entre gobierno electrónico y calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022 que es moderada positiva al alcanzar un valor de 0.625, esto significa que con la implementación de un gobierno electrónico la calidad de atención será mejor.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Hi: Existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

Significancia

0,05

Interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman entre articulación interinstitucional y la calidad de atención

Articulación interinstitucional y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,563	,000	105

Interpretación

Se observó de los datos recogidos que se ha conseguido una significancia de 0.000, aceptándose, por tanto, la hipótesis alterna, que muestra existe una relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022. Esta relación es moderada positiva al presentar un Spearman de 0.563. Ello se traduce en que a mayor articulación interinstitucional mejor será la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la discusión de resultados del presente estudio investigativo, es importante tener en claro, a partir de una óptica conceptual, cuáles son las variables que forman parte del mismo.

En primer lugar, se tiene a la modernización del Estado, como variable independiente y que, según el Gobierno del Perú (2020), es un proceso integral que actualiza y transforma la estructura, funciones y procesos del aparato público, a fin de mejorar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta a los requerimientos sociales, para lo cual se toma en cuenta las nuevas tecnologías, la reingeniería de procesos, la preparación del capital humano y la innovación de dispositivos de participación ciudadana. En ese sentido, la modernización del Estado busca que la gestión pública sea eficiente y que se oriente al ciudadano. Con respecto a sus dimensiones se tiene al concepto de gobierno abierto, gobierno electrónico y la interoperabilidad interinstitucional respectivamente.

Con relación a la calidad de atención, Arobés (2015), la define como el procedimiento dirigido a cumplir las necesidades de los usuarios de un servicio en concreto, mediante la actitud de quien brinda el servicio de ayudar, apoyar, aconsejar e informar de la mejor forma posible. Para Parasuraman et. al. (1991), es una respuesta, respecto de lo esperado y percibido por los usuarios sobre el servicio recibido

Para el caso, como dimensiones se tuvieron; la accesibilidad de los servicios, infraestructura y capacidad de respuesta respectivamente. Se realizó un análisis para conocer la relación entre modernización del Estado y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, 2022.

De otro lado, los resultados inferenciales alcanzados, refirieron que existe relación entre modernización del Estado y la calidad de atención a los usuarios en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, al mostrar dicha relación una sig. de 0.001, que fue positiva y moderada al tener un Spearman de 0,625.

Asimismo, los resultados descriptivos, explicaron que el 60.95% de los encuestados dijeron que siempre la modernización del Estado ha estado presente en la institución, frente al 23.81% que señalaron que a veces y un 13.33% que mencionó frecuentemente, lo cual indica que la modernización esta involucrada positivamente con la calidad de atención a los usuarios de dicha entidad, aunque se observó todavía una brecha importante por mejorar. Ante ese contexto, se evidenció que una gran parte de los encuestados consideraron que la modernización del Estado es un factor importante en pro de la optimización de la calidad de atención. En ese sentido, el 48.00%, de usuarios resaltó que la calidad de atención ha sido buena, frente al 32.00% que señaló que fue regular y el 20.00% malo.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Auad (2017) que resaltó que se debe lograr un plan de gestión pública moderno, a través de una efectiva innovación participativa, para que verdaderamente los ciudadanos obtengan servicios públicos de calidad.

Se concuerda con lo mencionado con el autor antes citado, en el sentido que efectivamente la innovación participativa debe fungir, hoy por hoy, como un pilar fundamental en la elaboración de un plan de gestión pública moderno. Asimismo, considero que para que los servicios públicos verdaderamente estén orientados a la ciudadanía, estas deben estar acorde a sus necesidades, por tanto, resulta imprescindible que el Estado implemente canales de comunicación directa con los

administrados a efectos de poder recabar sus quejas, sugerencias y/o opiniones, a efectos de poder brindar el servicio público de manera más personalizada, teniendo en consideración la premisa, que la prioridad de una persona no necesariamente es la prioridad de otra.

En ese sentido, a mayor simplificación administrativa, mejor será la calidad de atención estatal, en beneficio de los usuarios (Cruz, 2022). La investigación antes citada, resulta muy interesante para la presente investigación, toda vez que en la tesis antes mencionada de una manera fiable se ha comprobado la relación directa positiva entre las variables, llegando a la lógica conclusión de que mientras mayor sea el grado de implementación de la simplificación administrativa en nuestro país, mejor será la calidad de atención dentro del Estado.

Pero para ello es importante la tecnología, tal y como le sustenta Santillán y Leiva (2020). En efecto se concuerda totalmente con lo manifestado por el autor antes citado en el sentido que, hoy por hoy, indiscutiblemente las herramientas tecnológicas aportan en la modernización del Estado, ello en razón que a través de las mismas es posible otorgar mejores servicios públicos al ciudadano, iniciativas como el uso de las videollamadas o el aplicativo móvil WhatsApp para la atención al público, fueron iniciativas que tuvieron muy buena respuesta en la sociedad.

Los resultados también se sustentan en lo evidenciado por Rodríguez (2020), en su estudio, donde muestra que la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario tienen una fuerte relación, al alcanzar un Rho de Spearman de 0,837 y una significancia de 0.01.

La investigación antes citada, resulta muy interesante para la presente investigación, toda vez que, de manera fiable se ha comprobado la relación directa

positiva entre las variables antes mencionadas, llegando a la lógica conclusión de que mientras mayor sea el nivel de implementación de una gestión pública moderna en nuestro país, mayor será el nivel satisfactorio de la población con relación a los servicios brindados por el gobierno.

Respecto al primer objetivo específico del estudio, enfocado en determinar la relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, se observa de forma inferencial una sig. de 0.000, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna. La correlación es positiva y moderada donde el Rho es de 0,585.

Los resultados descriptivos visualizaron que un 70.48% de los usuarios vieron que siempre se contó con las herramientas del gobierno abierto, en tanto que el 14.29% mencionaron que sólo a veces y un 12.38% que lo noto frecuentemente. Ello influyó en la calidad de atención, donde el 59.00% dijo ser buena, el 29.00% regular y el 12.00% mala.

Respecto al segundo objetivo específico, se muestra relación entre el gob. Electrónico y la calidad de atención al alcanzarse una sign. de 0,001 y un coeficiente de 0.625, por lo que esta es moderada positiva.

En relación a los resultados descriptivos, se vió que el 57.14% de encuestados, dijeron que siempre hay herramientas del gobierno electrónico disponibles, frente al 25.71% que menciono frecuentemente y el 14.29% a veces. Ello llevo a que el 61.00% considerará que la calidad de la atención es buena, el 27.00% regular y al 12.00% mala.

En ese contexto, Santillán y Leiva (2020) mencionan que los instrumentos tecnológicos fungen como aliados y coadyuvantes del proceso de modernización del Estado, facilitando mejores servicios a los ciudadanos, simplificando de forma

importante los servicios que ofrecen las instituciones del estado, tal y como lo señala Ayme (2019), que muestra la relación que existe entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano. Esto también es aplicable al gobierno abierto, como segunda dimensión de la modernización del estado.

El estudio antes citado, resulta muy interesante para la presente investigación, toda vez que en la tesis antes mencionada de una manera fiable se ha comprobado la relación directa positiva entre las variables mencionadas en líneas precedentes, llegando a la lógica conclusión que, mientras mayor implementación simplificación administrativa en nuestro país, la calidad en la atención del usuario será mayor.

En el objetivo específico 3; determinar la relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención, se alcanzó una significancia de 0.000 y un Rho de 0.563, lo que significa la existencia de una relación positiva y moderada.

Descriptivamente, se observa que el 56.19% de los partícipes consideraron que siempre se notó la articulación interinstitucional en la entidad, frente al 17.14%, que señalaron que eso sucede frecuentemente y un 17.14% que dice que a veces. Para la calidad de atención, el 58.00%, dijo ser buena, el 28.00% regular y 14.00% malo.

En este caso, los resultados podrían adecuarse a lo encontrado por Rojas (2019), que señala que la modernización de la gestión pública se relaciona con la gestión administrativa, esta última muy importante para que exista una articulación interinstitucional entre las entidades que tienen que ver con la mejora de los servicios que ofrecen las entidades del estado.

La tesis citada en líneas precedentes, resulta muy interesante para la presente investigación, toda vez que en la tesis antes mencionada de una manera fiable se ha comprobado la relación directa positiva entre las variables mencionadas anteriormente,

concluyendo válidamente que, mientras mayor sea el grado o nivel de implementación de la modernización de la gestión pública en nuestro país, mayor será el grado de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa dentro de alguna institución que conforma la administración pública.

A manera de conclusión se podría indicar que la modernización del estado tiene una relación positiva y moderada con la calidad de atención brindada en una entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, tal y como sucede con las dimensiones y la prueba piloto llevada a cabo al inicio del trabajo.

Los resultados muestran que la calidad de atención no es mala, pero hay mucho por hacer para que sea considerada de forma significativa por la mayoría de los usuarios como buena.

Ante ese contexto, como ya se mencionó anteriormente, el uso de la tecnología en la modernización del estado contribuye a la mejora de la calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al Objetivo General, se concluyó que, existe relación entre la modernización del estado y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, al presentar un Nivel de Significancia de (Sig.) 0.001 y un Coeficiente Rho de Sperman de 0.625, que hace esta relación sea positiva y moderada.

Segunda: En el primer Objetivo específico, se concluye que el gobierno abierto y la calidad de atención a los usuarios de la mencionada institución se relacionan, al encontrarse una significancia de (Sig.) 0,000 y un Rho de Sperman de 0,585, lo cual hace de esta relación positiva y moderada.

Tercera: Siguiendo con el segundo Objetivo Específico, se llegó a la conclusión que hay una Significancia (Sig.) de 0.001, razón por la cual, se rechazó la H_0 , afirmándose estadísticamente que existe relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención en la entidad estudiada. Asimismo, se obtuvo un Coeficiente Rho de Sperman de 0.625, pudiéndose señalar que la relación hallada es de Intensidad Positiva Moderada.

Cuarta: Finalmente, como ultima conclusión, respecto al tercer objetivo específico, sobre la determinación de relación entre la articulación interinstitucional y la calidad de atención se comprueba la existencia de dicha relación, al alcanzarse un Nivel de Significancia de (Sig.) de 0.000; adicionalmente esta relación presenta una intensidad positiva moderada al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.563.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con la finalidad de mejorar la calidad de atención de los servicios brindados por la entidad del Sistema de Administración de Justicia de Lima Sur, es importante que se planifique, organice y realice talleres de capacitación a los funcionarios y servidores públicos a fin de hacerlos partícipes del cambio de una cultura burocrática a un nuevo modelo de gestión garantista de un servicio eficiente.

Segunda: Es importante que se considere la tecnología para eliminar aquellos procedimientos administrativos que no generen valor y asegurar de esta manera que los usuarios reciban servicios eficientes.

Tercera: Considerar la participación de los órganos de control interno para que evalúe de forma permanente si las metas relacionadas con la atención a los ciudadanos se cumplen o necesitan medidas correctivas, a fin de que la institución brinde una imagen de eficiencia y eficacia.

Cuarta: Debe realizarse un monitoreo continuo del portal de la entidad a fin de que se mantenga actualizado y los usuarios, sean internos o externos reciban un servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Alarcón A. (2021). Administración de justicia en tiempos de pandemia. *Revista Prolegómenos* vol.24 no.47 Bogotá. <https://doi.org/10.18359/prole.5707>
- Alonso A, (2016). Estudio Longitudinal. <https://www.psyciencia.com/definicion-de-la-semana-estudio-longitudinal/>
- Amorim de Brito, A. L. (2017). Gestión pública en el Brasil: tendencias y desafíos. *Ministerio de Planificación*, 10, 1–23. <https://doi.org/10.4000/artelogie.1263>
- Auad, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. [Tesis de Maestría, Universidad de Desarrollo de Chile]. Recuperado de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Central de Reserva del Perú (2021). Reporte Inflación. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/diciembre/ri-diciembre-2021-recuadro-4.pdf>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador. *Estado y Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Blas, F. et al. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. 28(5). <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/28071845024.pdf>
- Bárcena, M. et al. (2022). Nivel de interoperabilidad en el sistema de información de la universidad pública en México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. 28(2). <https://www.redalyc.org/journal/280/28070565005/28070565005.pdf>

- Boada, N. y Barbosa, A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Universidad de Boyacá*. 6(1).
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Blas, F. et al. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad de Zulia*. 28.
<https://doi.org/10.31876/racs.v28i.38164>
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista multidisciplinar Ciencia latina*, 4(2).
Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Defensoría del Pueblo (2020). *Interoperabilidad en el sistema de justicia penal*. [Archivo PDF]. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Informe-de-Adjunt%C3%ADa-N%C2%B0-01-2020-DP-ALCCTEE-Interoperabilidad-en-el-Sistema-de-Justicia-Penal.pdf>
- Demuner, M.; Becerril, O. y Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Noesis. Revista de ciencias sociales*. 27(53).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
- Espinoza Berrospi, D. S. (2021). Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*, 1–83.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2372/1/t026_07518495_m.pdf

- Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioeth.* 16(2).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004
- Eslava, J. (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud en Colombia. *Revista gerencia y política de salud.* 17(35).
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-158.pdf>
- Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina.* 5(6).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina.* 4(2).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Fariño, J. et al. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista ESPACIOS.* 39(32).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana.* 20(3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Figueroa, D. y Cavalcanti, G. (2014). Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. *Enfermería Global.* 13(33).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100013

- García Capcha, G. A. (2018). El Rol De La Gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública. Pontificia Universidad Católica Del Perú, 5, 1–105. <https://acortar.link/ERkNIM>
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2021000100007
- Gobierno del Perú (2020). *Modernización de la gestión de la gestión pública*. [Archivo PDF].
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACIO%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf>
- Gamero, E. (2009). Interoperabilidad y administración electrónica: conéctense, por favor. *Administración Pública*. (179).
<https://recyt.fecyt.es/index.php/RAP/article/view/45833>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jorgelina, C. y Caravaca, J. (2021). Modernización Estatal e Innovación Pública durante el gobierno de Cambiemos en la Argentina. *Revista Estado y Políticas Públicas*. (16), 221-245.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17189/1/RFLACSO-EPP16-10-Daniel-Caravaca.pdf>

- Leal Llanos, M.I.; Stecher, A.; Soto Roy, A. (2021). Experiencias de trabajo bajo la Nueva Gestión Pública en Chile. Análisis de los significados atribuidos a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por profesionales del sector público. *Praxis Psy*, 22(35), 127–146.
<https://doi.org/10.32995/praxispsy.v22i35.164>
- Llanos, B. et al. (2006). *Reforma y modernización del Estado*. (ed. Digital). Ágora democrática. <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/reforma-y-modernizacion-del-estado.pdf>
- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, Libro, Campus de la UAB · 08193 Bellaterra, Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Loli, A. et al. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organización públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*. 16(1), 171-190.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *región y sociedad*, 31, e1206. doi: 10.22198/rys2019/31/1206
- Ministerio de administraciones públicas (2006). *La modernización del estado: el camino a seguir*. (1ª ed.). OCDE.
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión pública*. 4(1).
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79>

- Morcillo, J. (2020). La accesibilidad de productos y servicios en la Unión Europea: luces y sombras de una esperada regulación que deja la última palabra a los Estados. *Revista de Administración Pública*. 213, 405-438.
<https://doi.org/10.18042/cepc/rap.213.17>
- Naser, A.; Ramírez, Á. Y Rosales, D. (2017). *Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. [Archivo PDF].
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44769/S1601154_es.pdf
- Naser, A. y Concha G. (2011). *El Gobierno electrónico en la gestión pública*. [Archivo PDF].
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Navarrete, S. et al. (2013). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *Salud pública de México*. 55(6). <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571>
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de Gestión pública*. [Archivo PDF]. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Ozten, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. http://www.intjmorphol.com/abstract/?art_id=4051, 227 – 232
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450

- Passos Simacas, E. (2015). Metodología para la presentación de trabajos de investigación: Una manera práctica de aprender a investigar, investigando. Colombia: Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar. <https://colmayorbolivar.edu.co/files/Metodologiapresentacion-trabajos-investigacion.pdf>
- Romero, C. (2017). *El proceso de modernización del estado peruano: Aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública*. [Archivo PDF]. https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/Lumen13/EL%20PROCESO%20DE%20MODERNIZACION%20DEL%20ESTADO%20PERUANO_%20ASPECTOS%20IMPORTANTES%20A%20TENER%20EN%20CUENTA.pdf
- Rozas, P. y Hantke, M. (2013). *Recursos naturales e infraestructura*. [Archivo PDF]. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/6366/LCL3648_es.pdf
- Rodríguez, E. et al. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta científica*. 36(3), 232-239. <https://scielo.isciii.es/pdf/gs/v36n3/0213-9111-gs-36-03-232.pdf>
- Ruiz, J. (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. (54), 63-94. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>
- Saraiva, R. y Salmazo, H. (2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Enfermería Global*. 21(65). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000100545
- Tejada, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Dialnet*. 19(27), 331-346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>

- Valdez Cepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista venezolana de Gerencia*, 24(86), 325–339. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?%0Aid=29059356003>
- Varela Álvarez, E. J. (2021). La experiencia de la modernización administrativa en Portugal. Algunas lecciones para las instituciones públicas españolas post-Covid-19. *Documentación Administrativa*, 7, 145–155. <https://doi.org/10.24965/da.i7.10897>
- Velázquez, F. et al. (2020). *Gobierno abierto: estrategia e iniciativas en Iberoamérica*. [Archivo PDF]. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/03/Libro-5-Gobierno-abierto-estrategias-e-iniciativas-en-Iberom%C3%A9rica.pdf>
- Ventura León, J. (2017). Population for sample? A necessary difference. Paper, *Revista Cubana de Salud Pública*, Universidad Privada del Norte. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Villafranqui, G. (2020). El Desarrollo de Infraestructura Pública y los acuerdos de Estado a Estado: Alcances y Oportunidades. *Revista Derecho & Sociedad*. (55), 433-443. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/23259>
- Vassallo, J. y Izquierdo, R. (2010). *Infraestructura pública y participación privada: conceptos y experiencias en América y España*. (ed. Digital). <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/421/1.pdf>
- Venturo, C. (2021). *Anticorrupción, modernización de estado y gobierno transparente*. (1ª ed.). Universidad César vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74608/LB_Venturo_OC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Modernización del Estado	Es aquella que busca hacer más ágil, eficiente y orientada al ciudadano, los servicios públicos, optimizándolos, simplificando procedimientos burocráticos, reduciendo la corrupción y fortaleciendo la rendición de cuentas (Romero, 2017)	Cuestionario a la muestra elegida, cuyos resultados servirán de base para ser trabajados en el SPSS y poder dar respuesta a las hipótesis planteadas. Se han considerado tres dimensiones; gobierno abierto, gobierno electrónico e interoperabilidad interinstitucional. Asimismo, la escala es ordinal.	Gobierno abierto	Transparencia	1, 2, 3, 4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	Ineficiente Regular Eficiente
				Accesibilidad	5, 6		
				Participación ciudadana	7, 8,		
			Gobierno electrónico	Uso de las TICs	9, 10, 11, 12		
				Capital humano competente en el uso de TICs	13, 14 15		
			Articulación interinstitucional	Vertical	16, 17, 18, 19		
				Horizontal	20, 21, 22		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de atención	Es una respuesta, producto de lo que esperan y perciben los usuarios sobre el servicio recibido (Parasuraman et. al., 1991).	Cuestionario que será aplicado a la muestra y luego trabajado en el SPSS para obtener resultados y comprobar las hipótesis formuladas. En este caso se presentan tres dimensiones; accesibilidad a los servicios, infraestructura y capacidad de respuesta. De igual manera, la escala es la ordinal.	Accesibilidad a los servicios	Atención presencial	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	Ineficiente Regular Eficiente
				Atención remota	3,4		
				Difusión de los servicios	5, 6, 7		
			Infraestructura	Estado de las instalaciones	8, 9 10		
				Señalización dentro y fuera de las instalaciones	11, 12		
				Ubicación geográfica de las instalaciones	13, 14		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	15, 16, 17		
				Necesidades del ciudadano	18, 19		
				Expectativas del ciudadano	20, 21		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA MODERNIZACION DEL ESTADO

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2023

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias, piense bien en cómo ha sido la modernización dentro de las instalaciones de la institución y luego marque el número del 1 a 5 para indicar su opinión acerca la puesta en marcha de la calidad de atención. Recuerde que la escala de evaluación para cada uno de los ítems es como a continuación le indico:

(1) Nunca (2) Raras veces (3) A veces (4) Frecuentemente y (5) Siempre

De igual forma, dicho instrumento solo se aplicará a personas que hayan firmado el previo consentimiento informado brindado por los encuestadores.

DIMENSIONES		DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
GOBIERNO ABIERTO	1	El gobierno abierto en la gestión institucional se muestra transparente a través de la información que recibe	1	2	3	4	5
	2	Las fuentes de información son transparentes y de fácil acceso	1	2	3	4	5
	3	La Institución cuenta con una plataforma o portal de acceso a la información pública	1	2	3	4	5
	4	La Institución reconoce el derecho a la participación ciudadana	1	2	3	4	5
	5	La Institución requiere de la participación de los ciudadanos por su experiencia.	1	2	3	4	5
	6	La Institución le brinda información pública	1	2	3	4	5
	7	Son verificables las fuentes de la información proporcionada por la Institución.	1	2	3	4	5
	8	Las decisiones o acciones de la Institución son transparentes.	1	2	3	4	5
GOBIERNO ELECTRONICO	9	Las plataformas tecnológicas con la que cuenta la institución son eficientes y de fácil acceso al usuario	1	2	3	4	5
	10	El portal web de la institución es útil y tiene la información actualizada	1	2	3	4	5
	11	Con la implementación del gobierno electrónico, se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario	1	2	3	4	5

	12	El personal de la institución responde rápidamente a los inconvenientes que tiene con la plataforma virtual	1	2	3	4	5
	13	¿Considera que la eficiencia ha mejorado con el Gobierno Electrónico, en la Institución?	1	2	3	4	5
	14	¿Considera que con el Gobierno Electrónico el acceso a información es accesible a más personas?	1	2	3	4	5
	15	¿Considera que la interacción para resolver las dudas es más eficaz con el Gobierno Electrónico?	1	2	3	4	5
ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL	16	Las políticas institucionales benefician realmente a los usuarios	1	2	3	4	5
	17	Existe consolidación de equipos de trabajo para la atención de los usuarios en la Institución	1	2	3	4	5
	18	Se encuentran las áreas institucionales entrelazadas para atender oportunamente a los usuarios	1	2	3	4	5
	19	La institución realiza consensos con la población para identificar e implementar adecuadamente sus necesidades en las políticas públicas	1	2	3	4	5
	20	Le es fácil a la Institución conseguir vinculaciones con alguna entidad de los tres niveles de gobierno	1	2	3	4	5
	21	Muestran interés los representantes de otras entidades con los proyectos que propone la Institución para mejorar los servicios brindados a los ciudadanos	1	2	3	4	5
	22	La entidad ha participado de una alguna política pública nacional.	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2023

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias, piense bien en cómo ha sido atendido dentro de las instalaciones de la institución y luego marque el número del 1 a 5 para indicar su opinión acerca la puesta en marcha de la calidad de atención. Recuerde que la escala de evaluación para cada uno de los ítems es como a continuación le indico:

(1) Nunca (2) Raras veces (3) A veces (4) Frecuentemente y (5) Siempre

De igual forma, dicho instrumento solo se aplicará a personas que hayan firmado el previo consentimiento informado brindado por los encuestadores.

DIMENSIONES		DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
ACCESIBILIDAD	1	Está disponible la información solicitada	1	2	3	4	5
	2	Es atendido rápidamente por el servidor de atención al usuario	1	2	3	4	5
	3	Hay algún inconveniente en la atención remota efectuada a la institución	1	2	3	4	5
	4	La atención fue sin inconveniente en el horario programado	1	2	3	4	5
	5	Existe buena difusión de los servicios que ofrece la institución a los usuarios	1	2	3	4	5
	6	Tuvo algún inconveniente con algún personal de la Institución al momento de acceder algún trámite	1	2	3	4	5
	7	Fue satisfactoria su experiencia en la Institución	1	2	3	4	5
INFRAESTRUCTURA	8	La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	1	2	3	4	5
	9	Los carteles, letreros y flechas de seguridad son adecuados para orientar a los usuarios	1	2	3	4	5
	10	Hay equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5
	11	Es fácil llegar a la sede institucional	1	2	3	4	5
	12	Considera que los ambientes de atención al usuario son cómodos y limpios.	1	2	3	4	5
	13	Cuenta la institución con infraestructura adecuada para discapacitados	1	2	3	4	5

	14	Cuenta con equipos de apoyo para usuarios de la tercera edad	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	El tiempo de espera de atención al usuario, es el adecuado	1	2	3	4	5
	16	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta	1	2	3	4	5
	17	La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible	1	2	3	4	5
	18	El personal de atención al usuario responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan	1	2	3	4	5
	19	Los tramites que requiere realizar son rápidos	1	2	3	4	5
	20	Ha tenido alguna dificultad con el personal que lo atiende	1	2	3	4	5
	21	La información recibida ha sido la adecuada y rápida	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Modernización del Estado y calidad de atención en Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur, 2022.

Investigador: Figari Osores, Piero Alfredo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización del estado y calidad de atención en Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur, 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación entre modernización del estado y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado de la carrera profesional del programa de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución denominada Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Actualmente los servicios públicos prestados por la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur son considerados deficientes porque no se cuenta con todas las facilidades de accesibilidad a ellos, no se cuenta infraestructura adecuada y, sobre todo, porque el proceso de modernización implementado en la institución, aún es más deficiente, lo cual tiene un impacto positivo en la calidad del servicio a los ciudadanos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Modernización del estado y calidad de atención en Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur, 2022”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Atención al Público de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios

Es preciso señalar que los resultados de la investigación serán alcanzados a la institución al término de la investigación. No se recibirá ningún beneficio económico ni de ningunao

Confidencialidad

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Figari Osore, Piero Alfredo, al email: pierofo22@gmail.com; y con los docentes asesores Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto y Quiñones Li, Aura Elisa, a los emails:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la misma.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que seacuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de unformulario Google.

ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Gustavo Zarate

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2023-I, aula A7, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es "Modernización del estado y calidad de atención en Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Piero Alfredo Figari Osoreo

D.N.I: 46285414

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Modernización del Estado

Es aquella que busca hacer más ágil, eficiente y orientada al ciudadano, los servicios públicos, optimizándolos, simplificando procedimientos burocráticos, reduciendo la corrupción y fortaleciendo la rendición de cuentas (Romero, 2017).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Gobierno abierto.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2020) es aquel que garantiza y promueve la transparencia, la participación ciudadana, la integridad pública y que aprovecha el poder de la tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas.

Dimensión 2: Gobierno electrónico.

Es definido por la PCM (2020) como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientado a la eficacia y eficiencia de la gestión pública para aumentar de forma sustancial la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

Dimensión 3: Articulación interinstitucional.

Se caracteriza por un Estado unitario y descentralizado que requiere articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno con el gran número de entidades que los componen, cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, de manera de asegurar el logro de objetivos y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país (PCM 2020).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Modernización del Estado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Gobierno abierto.	Transparencia Accesibilidad Participación ciudadana	1. El gobierno abierto en la gestión institucional se muestra transparente a través de la información que recibe 2. Las fuentes de información son transparentes y de fácil acceso 3. La Institución cuenta con una plataforma o portal de acceso a la información pública 4. La Institución reconoce el derecho a la participación ciudadana 5. La Institución requiere de la participación de los ciudadanos por su experiencia.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Gobierno electrónico.	Uso de las TICs Capital humano competente en el uso de TICs	6. Las plataformas tecnológicas con la que cuenta la institución son eficientes y de fácil acceso al usuario 7. El portal web de la institución es útil y tiene la información actualizada 8. Con la implementación del gobierno electrónico, se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario 9. El personal de la institución responde rápidamente a los inconvenientes que tiene con la plataforma virtual	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Articulación interinstitucional.	Vertical Horizontal	10. Las políticas institucionales benefician realmente a los usuarios 11. Existe consolidación de equipos de trabajo para la atención de los usuarios en la Institución 12. Se encuentran las áreas institucionales entrelazadas para atender oportunamente a los usuarios 13. La institución realiza consensos con la población para identificar e implementar adecuadamente sus necesidades en las políticas públicas	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto							
1	El gobierno abierto en la gestión institucional se muestra transparente a través de la información que recibe	X		X		X		
2	Las fuentes de información son transparentes y de fácil acceso	X		X		X		
3	La Institución cuenta con una plataforma o portal de acceso a la información pública	X		X		X		
4	La Institución reconoce el derecho a la participación ciudadana	X		X		X		
5	La Institución requiere de la participación de los ciudadanos por su experiencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico							
6	Las plataformas tecnológicas con la que cuenta la institución son eficientes y de fácil acceso al usuario	X		X		X		
7	El portal web de la institución es útil y tiene la información actualizada	X		X		X		
8	Con la implementación del gobierno electrónico, se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario	X		X		X		
9	El personal de la institución responde rápidamente a los inconvenientes que tiene con la plataforma virtual	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Articulación interinstitucional							
10	Las políticas institucionales benefician realmente a los usuarios	X		X		X		
11	Existe consolidación de equipos de trabajo para la atención de los usuarios en la Institución	X		X		X		
12	Se encuentran las áreas institucionales entrelazadas para atender oportunamente a los usuarios	X		X		X		
13	La institución realiza consensos con la población para identificar e implementar adecuadamente sus necesidades en las políticas públicas	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

01 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto								
1	El gobierno abierto en la gestión institucional se muestra transparente a través de la información que recibe	X		X		X		
2	Las fuentes de información son transparentes y de fácil acceso	X		X		X		
3	La Institución cuenta con una plataforma o portal de acceso a la información pública	X		X		X		
4	La Institución reconoce el derecho a la participación ciudadana	X		X		X		
5	La Institución requiere de la participación de los ciudadanos por su experiencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico								
6	Las plataformas tecnológicas con la que cuenta la institución son eficientes y de fácil acceso al usuario	X		X		X		
7	El portal web de la institución es útil y tiene la información actualizada	X		X		X		
8	Con la implementación del gobierno electrónico, se brindarán trámites y/o servicios eficientes en beneficio del usuario	X		X		X		
9	El personal de la institución responde rápidamente a los inconvenientes que tiene con la plataforma virtual	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Articulación interinstitucional								
10	Las políticas institucionales benefician realmente a los usuarios	X		X		X		
11	Existe consolidación de equipos de trabajo para la atención de los usuarios en la Institución	X		X		X		
12	Se encuentran las áreas institucionales entrelazadas para atender oportunamente a los usuarios	X		X		X		
13	La institución realiza consensos con la población para identificar e implementar adecuadamente sus necesidades en las políticas públicas	X		X		X		

[Handwritten signature]



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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Manuel David Murillo Ponte

DNI: 09684548

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Jurídica y Forense, y Especialista en Psicología Forense.

01 de junio del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad – Psicólogo Forense
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6009-7938>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de atención

Es una respuesta, producto de lo que esperan y perciben los usuarios sobre el servicio recibido (Parasuraman et. al., 1991).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Accesibilidad a los servicios.

Según Morcillo (2020) se refiere a la capacidad de las personas para acceder de manera equitativa y sin barreras a los diferentes servicios disponibles. Implica eliminar obstáculos físicos, económicos, sociales y tecnológicos que puedan limitar el acceso de ciertos grupos de población, esto incluye garantizar la accesibilidad en infraestructuras, transporte, comunicación, información y atención al cliente, ya que es un derecho fundamental que promueve la inclusión y la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de sus características o condiciones.

Dimensión 2: Infraestructura.

Bolaños (2015), considera que el estándar de infraestructura para la atención del ciudadano en la administración pública comprende desde los módulos de atención, señalizaciones, el estado y mantenimiento de las sedes, equipamiento y mobiliario, y finalmente las condiciones de seguridad de las instalaciones.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Es la voluntad para colaborar con la clientela y proporcionarle un servicio adecuado y breve (Parasuraman, et. al. 1993).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Accesibilidad a los servicios	Atención presencial Atención remota Difusión de los servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Está disponible la información solicitada 2. Es atendido rápidamente por el servidor de atención al usuario 3. Hay algún inconveniente en la atención remota efectuada a la institución 4. La atención fue sin inconveniente en el horario programado 5. Existe buena difusión de los servicios que ofrece la institución a los usuarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. Algunas veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)
Infraestructura	Estado de las instalaciones Señalización dentro y fuera de las instalaciones Ubicación geográfica de las instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 6. La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos 7. Los carteles, letreros y flechas de seguridad son adecuados para orientar a los usuarios 8. Hay equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 9. Es fácil llegar a la sede institucional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. Algunas veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido Necesidades del ciudadano Expectativas del ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 10. El tiempo de espera de atención al usuario, es el adecuado 11. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta 12. La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible 13. El personal de atención al usuario responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. Algunas veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)

Sarasola y Da Costa (2016).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad.							
1	Está disponible la información solicitada	X		X		X		
2	Es atendido rápidamente por el servidor de atención al usuario	X		X		X		
3	Hay algún inconveniente en la atención remota efectuada a la institución	X		X		X		
4	La atención fue sin inconveniente en el horario programado	X		X		X		
5	Existe buena difusión de los servicios que ofrece la institución a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura.							
6	La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	X		X		X		
7	Los carteles, letreros y flechas de seguridad son adecuados para orientar a los usuarios	X		X		X		
8	Hay equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
9	Es fácil llegar a la sede institucional	X		X		X		
	La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
10	El tiempo de espera de atención al usuario, es el adecuado	X		X		X		
11	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta	X		X		X		
12	La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible	X		X		X		
13	El personal de atención al usuario responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

01 de junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

[Handwritten signature]

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad.							
1	Está disponible la información solicitada	X		X		X		
2	Es atendido rápidamente por el servidor de atención al usuario	X		X		X		
3	Hay algún inconveniente en la atención remota efectuada a la institución	X		X		X		
4	La atención fue sin inconveniente en el horario programado	X		X		X		
5	Existe buena difusión de los servicios que ofrece la institución a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Infraestructura.							
6	La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	X		X		X		
7	Los carteles, letreros y flechas de seguridad son adecuados para orientar a los usuarios	X		X		X		
8	Hay equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
9	Es fácil llegar a la sede institucional	X		X		X		
	La recepción y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
10	El tiempo de espera de atención al usuario, es el adecuado	X		X		X		
11	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de su consulta	X		X		X		
12	La respuesta por parte del personal de atención es eficaz y comprensible	X		X		X		
13	El personal de atención al usuario responde de manera oportuna y clara a las dudas que se tengan	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Manuel David Murillo Ponte

DNI: 09684548

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Jurídica y Forense, y Especialista en Psicología Forense.

01 de Junio del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad – Psicólogo Forense
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6009-7938>

ANEXO 5: CARGO DE PRESENTACION DE CARTA

MESA DE PARTES MINJUSDH



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

N.º DE DOCUMENTO: CARTA N.º 01-2023/PFO

CÓDIGO: 000244284-2023MSC

FECHA DE PRESENTACIÓN: 02/06/2023 10:05:35

FECHA DE REGISTRO: 02/06/2023 10:07:50

ATENDIDO POR: vcayhualla

SEDE: Central

ANEXOS: 0

FOLIOS: 1

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACION



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 2 de junio de 2023
Carta P. 0130-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg.
Eberth William Mendoza Neira
Director
Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Figari Osore, Piero Alfredo; identificado con DNI N° 46285414 y con código de matrícula N° 6700249435; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Modernización del estado y calidad de atención en Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima Sur, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Figari Osore, Piero Alfredo asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Helga R. Majo Marrúfo

Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ANEXO 7: CONSTANCIA DE APROBACION DE CURSO DE CONDUCTA RESPONSABLE EN INVESTIGACION – CONCYTEC

The screenshot shows a web browser window displaying a user profile page on the CONCYTEC portal. The browser's address bar shows the URL `ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do`. The page header includes navigation tabs for 'INICIO', 'GUÍA CALIFICACIÓN', and 'RENACYT', along with the user's name 'PIERO ALFREDO FIGARI OSORES' and a 'Manual de uso' link. The main content area features a navigation menu with categories such as 'Datos Generales', 'Experiencia Laboral', 'Formación Académica', 'Idiomas', 'Líneas de Investigación', 'Proyectos (I+D+i)', 'Producción Tecnológica y/o Industrial', 'Producción Científica', and 'Distinciones y premios'. Below the menu is a 'NOVEDADES' section with a plus icon. The 'PERFIL' section displays the user's name 'PIERO ALFREDO FIGARI OSORES' and a profile picture. To the right of the picture, there are two boxes: one for 'Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores' with a 'Solicitar Incorporación' button, and another for 'Conducta Responsable en Investigación' with a green checkmark icon and the date 'Fecha: 03/06/2023'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with a temperature of 20°C, weather 'Nublado', and the date '5/06/2023'.

ANEXO 9: PRUEBA PILOTO

Prueba de normalidad

En cuanto a los resultados inferenciales se tienen los siguientes:

Prueba de Normalidad

H1: No existe normalidad en la distribución de datos evaluada.

H0: Existe normalidad en la distribución de datos evaluada.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Tabla 01

Estadístico de prueba

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización del estado	,763	15	,001
Calidad de atención	,709	15	,000
Gobierno Abierto	,612	15	,002
Gobierno Electrónico	,604	15	,000
Articulación interinstitucional	,575	15	,000

Interpretación

La significancia de las variables modernización del estado y calidad de atención presentaron niveles de significancia inferiores al 0,05, al igual que las dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional. De manera que para estas distribuciones de datos existe distribución normal. Ello quiere decir que para la contratación de hipótesis se debe utilizar la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre modernización del estado y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022

Hi: Existe relación entre modernización del estado y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 02

Correlación de Rho de Spearman entre variables

Modernización del Estado y Calidad de Atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,609	,001	15

Interpretación

Se observó que la significancia obtenida es de 0.001 y que es un valor menor a 0.05; por lo tanto, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación entre modernización del estado y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022, con una confiabilidad del 95%. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0,609, esto significa que la

relación entre las variables es positiva y por tanto a una mejor implementación de la modernización del estado una mejor calidad de atención.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022

Hi: Existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 03

Correlación de Rho de Spearman entre gobierno abierto y calidad de atención

Gobierno abierto y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,539	,000	15

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, observamos que la significancia obtenida es de 0.00 y que es un valor menor a 0.05; por lo tanto, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación entre gobierno abierto y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022, con una confiabilidad del 95%. Además, se presenta una correlación moderada positiva con

un valor de 0.539, esto significa que implementando el gobierno abierto se mejora la calidad de atención a los usuarios.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022

Hi: Existe relación entre gobierno electrónico y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 04

Correlación de Rho de Spearman entre gobierno electrónico y calidad de atención

Gobierno electrónico y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,602	,001	15

Interpretación

Se observó que los resultados obtenidos, observamos que la significancia obtenida es de 0.001 y que es un valor menor a 0.05; por lo tanto, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación entre gobierno electrónico y calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022, con una confiabilidad del 95%. Además, se presenta una correlación moderada positiva con

un valor de 0.602, esto quiere decir que con la implementación del gobierno electrónico se mejora la calidad de atención en la institución.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022.

Hi: Existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 y se rechaza la Ho.

Tabla 05

Correlación de Rho de Spearman entre articulación interinstitucional y la calidad de atención

Articulación interinstitucional y calidad de atención	Valor	Sig.	N° de casos válidos
Rho de Spearman	,560	,000	15

Interpretación

Se observó que los resultados obtenidos, observamos que la significancia obtenida es de 0.000 y que es un valor menor a 0.05; por lo tanto, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación entre articulación interinstitucional y la calidad de atención en la

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Sur, 2022, con una confiabilidad del 95%. Además, se presenta una correlación moderada positiva con un valor de 0.560, esto quiere decir que a mayor articulación interinstitucional mejor será la calidad de atención.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	
1	VARIABLE: MODERNIZACION DEL ESTADO																											VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION																								
2	GOBIERNO ABIERTO								GOBIERNO ELECTRONICO							RTICULACION INTERINSTITUCIONA							ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS					INFRAESTRUCTURA					CAPACIDAD DE RESPUESTA					TOTAL	D1	D2	D3											
3	Transparencia				Accesibilidad		Participación ciudadana		Uso de las TIC				Capital Humano			Vertical				Horizontal			TOTAL	D1	D2	D3	Atención presencial		Atención remota		Difusión de los servicios			Estado de las instalaciones		Señalización dentro y fuera de las instalaciones		Ubicación geográfica de las instalaciones			Tiempo de espera			Necesidades del ciudadano		Expectativas del ciudadano		TOTAL	D1	D2	D3	
4	N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P15	P16	P17	TOTAL	D1	D2	D3	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	TOTAL	D1	D2	D3	
5	1	3	3	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	73	26	24	23	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	65	23	20	22			
6	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	67	25	20	22	5	4	4	2	3	4	3	5	5	2	3	5	4	5	5	4	4	3	80	25	25	30			
7	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	61	24	13	24	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	60	19	15	26	
8	4	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	69	25	23	21	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	66	23	18	25		
9	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	74	24	24	26	3	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	67	22	22	23		
10	6	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	4	2	5	3	5	71	21	25	25	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	69	25	21	23			
11	7	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	81	29	27	25	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	60	21	18	21		
12	8	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	81	30	26	25	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	57	25	12	20		
13	9	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	78	26	24	28	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	66	24	20	22		
14	10	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	79	33	22	24	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	67	23	20	24	
15	11	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	67	25	20	22	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	60	19	15	26	
16	12	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	61	24	13	24	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	66	23	18	25	
17	13	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	69	25	23	21	3	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	67	22	22	23		
18	14	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	81	29	27	25	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	60	21	18	21		
19	15	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	81	30	26	25	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	57	25	12	20

ANEXO 10: RESULTADOS SPSS POR LA TOTALIDAD DE ENCUESTAS (105)

VARIABLE: MODERNIZACION DEL ESTADO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

Nº	GOBIERNO ABIERTO								GOBIERNO ELECTRONICO					ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL						ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS						INFRAESTRUCTURA						CAPACIDAD DE RESPUESTA						TOTAL						
	Transparencia				Accesibilidad		Participación ciudadana		Uso de las TIC			Capital Humano		Vertical			Horizontal			Atención presencial		Atención remota		Difusión de los servicios		Estado de las instalaciones		Señalización dentro y fuera de las instalaciones			Ubicación geográfica de las instalaciones			Tiempo de espera			Necesidades del ciudadano		Expectativas del ciudadano					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	
1	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	140	
2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	146
3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	3	5	3	5	3	124	
4	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	139	
5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	146
6	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	142	
7	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	146	
8	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	4	3	2	143	
9	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	147	
10	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	5	3	3	148	
11	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	129
12	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	120	
13	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	140	
14	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	146
15	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	124
16	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	139
17	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	146	
18	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	142	
19	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	145	
20	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	140	
21	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	147	
22	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149
23	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	127
24	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	118	
25	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	4	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	4	146
26	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	124
27	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	137
28	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	144	
29	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	142
30	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	145

VARIABLE: MODERNIZACION DEL ESTADO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

N°	GOBIERNO ABIERTO								GOBIERNO ELECTRONICO					ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL						ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS						INFRAESTRUCTURA						CAPACIDAD DE RESPUESTA						TOTAL							
	Transparencia				Accesibilidad		Participación ciudadana		Uso de las TIC			Capital Humano		Vertical			Horizontal			Atención presencial		Atención remota		Difusión de los servicios		Estado de las instalaciones		Señalización dentro y fuera de las instalaciones			Ubicación geográfica de las instalaciones		Tiempo de espera			Necesidades del ciudadano			Expectativas del ciudadano						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		P38	P39	P40	P41	P42	P43	
31	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	143		
32	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	147		
33	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	148		
34	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	5	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	130	
35	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	118	
36	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	148	
37	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	127
38	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	120	
39	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	140	
40	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	3	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	145	
41	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	123	
42	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	138		
43	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	144		
44	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	142		
45	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	144	
46	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	4	3	2	143			
47	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	148		
48	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149		
49	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	3	128		
50	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	117		
51	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	3	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	145	
52	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	122	
53	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	138		
54	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	145		
55	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	141		
56	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	145	
57	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	141			
58	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	148		
59	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149	
60	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5	3	128		

VARIABLE: MODERNIZACION DEL ESTADO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

N°	GOBIERNO ABIERTO								GOBIERNO ELECTRONICO					ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL						ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS						INFRAESTRUCTURA						CAPACIDAD DE RESPUESTA						TOTAL							
	Transparencia				Accesibilidad		Participación ciudadana		Uso de las TIC			Capital Humano		Vertical			Horizontal			Atención presencial		Atención remota		Difusión de los servicios		Estado de las instalaciones		Señalización dentro y fuera de las instalaciones			Ubicación geográfica de las instalaciones		Tiempo de espera			Necesidades del ciudadano			Expectativas del ciudadano						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43		
61	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	117		
62	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	138	
63	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	146		
64	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	144			
65	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	144		
66	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	141	
67	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	148			
68	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	150		
69	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	3	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	128	
70	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	118	
71	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	148		
72	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	148		
73	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	5	3	4	5	3	129		
74	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	119	
75	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	146	
76	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	5	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	125	
77	3	5	1	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	138	
78	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	146
79	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	144	
80	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	144	
81	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	143	
82	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	5	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	149		
83	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149		
84	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	1	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	126	
85	3	4	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	3	2	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	143	
86	5	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	146		
87	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	1	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	142	
88	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	2	1	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	145		
89	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149	
90	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	5	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	130	

VARIABLE: MODERNIZACION DEL ESTADO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

N°	GOBIERNO ABIERTO								GOBIERNO ELECTRONICO					ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL						ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS						INFRAESTRUCTURA						CAPACIDAD DE RESPUESTA						TOTAL						
	Transparencia				Accesibilidad		Participación ciudadana		Uso de las TIC			Capital Humano		Vertical			Horizontal			Atención presencial		Atención remota		Difusión de los servicios		Estado de las instalaciones		Señalización dentro y fuera de las instalaciones			Ubicación geográfica de las instalaciones		Tiempo de espera			Necesidades del ciudadano			Expectativas del ciudadano					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	
91	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	116
92	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	148	
93	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	1	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	146
94	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	129
95	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	118
96	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	147
97	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	122
98	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	3	3	149
99	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	127
100	1	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	118
101	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	3	4	3	147
102	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	4	2	3	5	4	1	2	3	5	2	2	4	2	1	3	2	2	3	4	3	3	5	3	3	5	3	122
103	3	5	1	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	130
104	1	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	140
105	4	5	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	3	4	3	3	4	3	1	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	130	

Varianza 1.05 0.51 0.6 0.66 0.931 0.622 0.54 0.47746 0.81 1.37 0.77 0.74467 0.91 0.39 1.02 0.86 0.395828 0.53 0.6195 1.33 0.39 0.67 2.06 0.64 0.32 0.75 0.27 0.62 0.68 1.6285 1.2405 0.77134 1.16372 0.41633 0.32345 0.760454 0.3196 0.7234 0.7044 0.552 0.63 0.688 0.5039

Sumatoria 31.942

Varianza 107.437

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario **0.7123**
 Número de ítems del instrumento 105
 Sumatoria de la varianza de los ítems 31.942
 Varianza total del instrumento 107.437

Se puede observar que el alfa de Cronbach, según la fórmula indicada muestra una confiabilidad de 0,7052.

ANEXO 11: COMPROBANTE DE PAGO POR CONCEPTO DE OTORGAMIENTO DE GRADO DE MAESTRO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
R.U.C. 20164113532
AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA
UCV CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BH13 - N° 2417902

Codigo : 6700249435
Nombres : FIGARI OSORES PIERO ALFREDO
Unidad : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Programa : POSTGRADO

Cant. x Prec. Unit.

Descripción		
1.00 x 1,000.00		1,000.00
DERECHO A TRAMITE PARA OTORGAMIENTO DE GRADO DE MAESTRO		
1.00 x -100.00		-100.00
DESCUENTO		
<hr/>		
TOTAL		900.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFECTA	S/	900.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	900.00

Emisión : 30/07/2023 Venc. : 30/07/2023
Estado : CANC. T.C. : 0.00
VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

Programación Online Tramite Doc.

"Los derechos de crédito que mantiene la Universidad César Vallejo S.A.C., representados por el presente comprobante de pago, han sido transferidos en dominio fiduciario a la Fiduciaria S.A."

30/07/2023 12:17:30 p.m.

Representación impresa del comprobante de venta electrónico,

puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe
05-000021/SUNAT
4EI=





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LIMA SUR, 2022", cuyo autor es FIGARI OSORES PIERO ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIZ DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 08- 08-2023 10:51:10

Código documento Trilce: TRI - 0631421