



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Modernización del Estado y calidad de atención al público en las  
Fiscalías Penales durante la pandemia, Huaraz 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Salamanca Ponce, Raul Constantino (ORCID: 0000-0002-6573-369X)

**ASESORA:**

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### Dedicatoria

A mi esposa Felicitas y a mis hijas Anel Alejandra y Mireya, por ser mi motivación en cada momento de mi vida, para el logro de mis anhelos de superación y ser mejor persona en todo momento y en cualquier lugar, frente a mis semejantes.

### Agradecimiento

A Dios, por darme una oportunidad de vida durante la pandemia, a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar, a la Doctora Liz Maribel Robladillo Bravo, por tener una increíble paciencia para el acompañamiento durante las asesorías, a mis colegas fiscales y servidores administrativos de Huaraz, por su colaboración en el recojo de información y en especial a mi hija Anel Alejandra, por su increíble apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice De Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimiento .....	23
3.6 Método de análisis de datos .....	24
3.7 Aspectos éticos.....	25
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	26
4.1. Análisis descriptivo .....	26
4.2. Análisis inferencial.....	34
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	46
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	48
<b>REFERENCIAS</b> .....	49
<b>ANEXOS</b> .....	55

## Índice De Tablas

<b>Tabla 1:</b> Válidez de contenido por juicio de expertos del instrumento.....	22
<b>Tabla 2:</b> Valores Alfa de Cronbach .....	23
<b>Tabla 3:</b> Estadística de confiabilidad .....	23
<b>Tabla 4:</b> Resultados descriptivos de la variable modernización del Estado y sus dimensiones de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021. ....	26
<b>Tabla 5:</b> Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al público y sus dimensiones de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021 .....	27
<b>Tabla 6:</b> Tablas cruzadas, relación entre modernización del Estado y calidad de atención al público .....	28
<b>Tabla 7:</b> Tablas cruzadas, relación entre modernización del Estado y confiabilidad .....	29
<b>Tabla 8:</b> Tablas cruzadas, relación entre modernización del Estado y empatía...	31
<b>Tabla 9:</b> Tablas cruzadas, relación entre modernización del Estado y comunicación y medición.....	32
<b>Tabla 10:</b> Correlaciones: Hipótesis general. ....	34
<b>Tabla 11:</b> Correlaciones: Hipótesis específica 1 .....	35
<b>Tabla 12:</b> Correlaciones: Hipótesis específica 2 .....	36
<b>Tabla 13:</b> Correlaciones: Hipótesis específica 3 .....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Esquema del Diseño.....	17
<b>Figura 2:</b> Relación entre Modernización del Estado y Calidad de atención al público.....	28
<b>Figura 3:</b> Relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad.....	30
<b>Figura 4:</b> Relación entre Modernización del Estado y Empatía .....	31
<b>Figura 5:</b> Relación entre Modernización del Estado y Comunicación y medición.....	33

## Resumen

Esta indagación sobre “Modernización del Estado y calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público, fue de orientación cuantitativa, básica, hipotético deductivo, no experimental, de corte transversal y alcance correlacional-descriptivo. Se usó la muestra de 80 usuarios de las fiscalías penales de Huaraz, se recolectó datos usando la encuesta y observación y como instrumento el cuestionario; la validación contó con tres expertos, estos señalaron que los instrumentos usados eran aplicables para medir las variables. La confiabilidad de los cuestionarios, se midió por el estadístico Alfa de Cronbach en las variables modernización del Estado y calidad de atención al público, resultando 0,910 y 0,941, de alta confiabilidad. En el procesamiento de los datos de la investigación se usó el SPSS V26 y para la estadística descriptiva e inferencial se empleó el estadístico Rho de Spearman. Finalmente, se concluye que existe relación entre modernización del Estado y calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, Huaraz 2021, con el nivel de significancia menor a 0,05.

Palabras clave: Calidad de servicio, fiscalía penal, formas de atención y medios tecnológicos.

## **Abstract**

The general objective of this research on "Modernization of the State and quality of attention to the public in the Criminal Prosecutor's Offices during the pandemic, Huaraz 2021, was to determine the relationship between the modernization of the State and the quality of attention to the public, it was quantitative, basic, hypothetical-deductive, non-experimental, cross-sectional and correlational-descriptive in scope. A sample of 80 users of the Criminal Prosecutor's Offices of Huaraz was used, data were collected using the survey and observation and the questionnaire was used as an instrument; the validation was carried out by three experts, who indicated that the instruments used were applicable to measure the variables. The reliability of the questionnaires was measured by Cronbach's Alpha statistic for the variables modernization of the State and quality of public attention, resulting in 0.910 and 0.941, of high reliability. SPSS V26 was used to process the research data, and Spearman's Rho statistic was used for descriptive and inferential statistics. Finally, it is concluded that there is a relationship between modernization of the State and quality of attention to the public in the Criminal Prosecutor's Offices of Huaraz during the pandemic, Huaraz 2021, with a significance level of less than 0.05.

Keywords: Criminal prosecution, forms of care, technological means and quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las políticas públicas constituyen el eje fundamental para construir y fortalecer una cultura de servicio hacia el público, porque contribuyen con el acceso de los usuarios a los servicios públicos. La calidad de la atención al público, está considerada como el elemento más relevante en las instituciones, por cuanto tiene como objetivo dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios que garantice su satisfacción; en muchas organizaciones se encuentra, malestar de las personas que se comunican por los diferentes medios para ser atendidos en sus diferentes requerimientos, lo que se ve reflejado en temas de actitud y aptitud de los involucrados.

En el contexto de un periodo crítico por la pandemia del COVID 19, en el país se ha implementado el retorno progresivo de los trabajadores a las actividades laborales en el sector público, en forma semipresencial y remota. En las fiscalías provinciales penales corporativas de Huaraz, se han establecido nuevas modalidades de atención a la ciudadanía, acorde con la presencia de la pandemia que se atraviesa, como son la mesa de partes virtual, correo electrónico, Google Meet, Zoom, WhatsApp, mensaje de texto y llamadas telefónicas. Sin embargo, estas nuevas modalidades de atención al público, no garantizan el ejercicio pleno de los derechos del usuario, por cuanto el acceso a las fiscalías penales de Huaraz, a través de las referidas nuevas modalidades, es dificultoso, porque en su mayor parte los usuarios no logran usar las nuevas herramientas tecnológicas, debido a la impericia, a que más de 41 mil pobladores, cerca de la tercera parte de la población de la provincia de Huaraz, vive en la zona rural, diez pueblos a pesar de ser considerados como zona urbana, tienen el servicio de internet y la telefonía limitados o no la tienen; así como las fiscalías penales de la provincia de Huaraz, no cuentan con suficiente capacidad de servicio de internet ni con equipos de impresión y fotocopiado, además los fiscales y servidores administrativos no fueron capacitados en el manejo de los medios tecnológicos; por lo que numerosos usuarios que acuden a las fiscalías penales de Huaraz, se ven desamparados por parte de los operadores de justicia del Ministerio Público, ante quienes no pudieron exponer debidamente sus casos, viéndose perjudicados económica y moralmente.

A nivel mundial, se está atravesando por la emergencia sanitaria por la pandemia debido a la COVID 19, por lo que, en consideración de lo planteado por Drucker, estamos atravesando por un contexto saliente del ámbito de los conocimientos que se encuentra implantado como elemento nuestro, a los instrumentos tecnológicos para la información y la comunicación, procurando con ello romper las barreras en cuanto espacio y tiempo que las limite.

En el contexto de la presente investigación, se precisa que en la indagación que realizó la Organización de las Naciones Unidas (2019), en su publicación informativa, sostuvo que, todo ciudadano debe contar con los medios suficientes y accesibles a la justicia, que les permita sean escuchados cuando deban ejercer sus derechos constitucionales, entre los cuales está ser posibles víctimas de actos discriminatorios, como elementos complementarios que obstaculizan el acceso a la justicia, está referido a los costos que implica que sea representado y asesorado jurídicamente; teniendo en cuenta que los programas de asistencia legal viene a ser un elemento base como parte de las estrategias públicas en mejora del acceso a la justicia.

Con relación a la modernización del Estado y la calidad de atención al público, para el acontecimiento de los estados latinos, se hace referencia al Ecuador con su transformador direccionamiento de la gerencia gubernamental, alcanzando que los entes estatales ejecuten una gama de cambios en la exploración de obtener excelentes indicativos que sean capaces y llegue alcanzar la dicha de los sucesores, con lo que se pueda generar más seguridad y una razonable transferencia hacia las organizaciones oficiales.

García (2020), con relación a la estrategia apropiada que enfrente la realidad pandémica, señala que el sistema judicial en el país, tuvo que adoptar medidas de urgencia para continuar con la atención al público, los magistrados llevan expedientes judiciales a sus domicilios, para continuar cumpliendo sus funciones; para ello tuvo que implementarse mesas de parte virtual y cuentas de correo electrónico, al que la ciudadanía accede para presentar documentos y estos son incorporados por los servidores judiciales en el expediente físico y electrónico.

En cuanto al problema general de la presente investigación tenemos: ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la calidad de atención al público de

las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?; en los específicos ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?, ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?, y ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la comunicación y medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?

En referencia a la justificación teórica, se realizó esta indagación con el fin de establecer la correlación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; por lo que se ha considerado las actividades dirigidas a la gestión pública, teniendo en cuenta que la indagación se ha realizado a una institución pública. Por su parte, la justificación práctica, se sustenta en los resultados beneficiosos que se ha logrado, para establecer la relación directa entre las estrategias planteadas por el gobierno durante la pandemia, para contar con la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, lo que permite el adecuado examen de los datos informativos recogidos, complementado con las rúbricas y todo el material que sirva de apoyo a los interesados en la realización basada en las buenas prácticas. En cuanto a la justificación metodológica, se ha tenido en consideración la línea metodológica mediante la cual se comprobó con los estudios realizados por otras personas vinculadas a temas de investigación; empleando como instrumentos para recabar información los cuestionarios de encuesta tipo Likert.

En lo referido al planteamiento del objetivo general, se determinó la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; respecto a los objetivos específicos, se determinó la relación entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; asimismo se determinó la relación entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; y se determinó la relación entre la modernización del

Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.

Con relación al bosquejo de la hipótesis general, existe relación significativa entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; respecto a las hipótesis específicas, existe relación significativa entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; asimismo, existe relación significativa entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; y existe relación significativa entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al aporte de las investigaciones nacionales tenemos a Aranguren (2019), en su indagación realizada en el municipio de Ate Vitarte, mediante los resultados obtenidos, concluyó que por parte del cliente que solicita algún servicio que presta el municipio, encontraron como respuesta una sensación de calidad en cuanto a los servicios solicitados de nivel regular, lo cual no les permitió tener una idea clara de la satisfacción en cuanto al servicio requerido. Gonzáles (2019), en su investigación llegó a concluir teniendo como referencia los resultados obtenidos que la resultante al medir la relación que presentan una calidad del servicio de la mano con la atención a los clientes, mostraron un indicador apropiado, lo que determinó a la prestación del servicio, como uno de los ejes fundamentales para contar un exitoso servicio por parte del municipio del distrito de San Borja.

Cárdenas (2019), tuvo como finalidad determinar el vínculo entre la administración local y los ejes transversales de la política de innovación en el concejo municipal provincial de San Martín, empleando estudio no experimental, correlacional, instrumentos tipo cuestionario, población de 125 y con una muestra de 95 trabajadores. Se apreció que el factor correlativo que presentan las variables planteadas es de 0.654 con una significancia de 0.000; esto explica que las variables poseen una correlación positiva media. Se concluyó que existe vínculo significativo tanto entre la administración local y los ejes transversales de las políticas de innovación comunal. En otras palabras, si mejoramos la ejecución de los ejes transversales de las políticas de innovación en el gobierno abierto y digital como de la coyuntura interinstitucional tendríamos un aumento del 42.7% en el progreso de la organización, economías municipales y la gobernabilidad municipal.

Apaza (2018), tuvo como propósito establecer la vinculación entre la nueva administración pública y gestión por resultados de los programas presupuestales en la UGEL de Abancay, con una investigación no experimental, diseño correlacional, empleando técnica encuesta, instrumento cuestionario, con una población y muestra de 64 trabajadores, demostró que existe una vinculación significativa tanto en la nueva administración pública y la administración por resultados de los programas presupuestales en la UGEL. Destaca en sus conclusiones que la UGEL de Abancay, ha realizado una mejora continua en sus

acciones y ha respondido a las necesidades educativas de la población, así como ha desarrollado acciones que integren y articulen los programas presupuestales.

Matta (2018), mediante la investigación realizada le permitió llegar a concluir que todo servicio brindado bajo los niveles considerados de calidad por toda consulta legal, no llega a cumplirse la correlación con la atención que se brinda a todo usuario que solicita atención de la defensa pública correspondiente a la jurisdicción de Ica, respaldado con el resultado del Rho de Spearman - 0,033 presentando un grado de significancia con valores de  $7,750 > a 0,05$ . Navarro (2018), mediante su investigación y considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los indicadores de gestión en cuanto a la defensoría pública en el ámbito penal, se encuentran directamente relacionadas y de forma positiva con los indicadores de satisfacción por parte de los usuarios, cuya información se desprende del resultado de correlación de Spearman.

Carbajal (2017), mediante su estudio pudo obtener resultados que le permitió concluir que se aprecia la existencia de una relación con un elevado valor de significancia por parte de la calidad de servicio y el nivel mostrado en relación a la satisfacción por parte del usuario en el módulo que se dedica atender a los ciudadanos que acuden al Congreso de la República, periodo 2016; teniendo en cuenta como un componente del contentamiento de los beneficiarios a la calidad funcional, técnica, el valor que se percibe, la confianza y perspectivas, por su parte refiriéndonos a la calidad de servicio, tenemos a la conocida fiabilidad, así como a la seguridad, a los elementos físicos, a la capacidad de empatía y respuesta.

Sobre la teoría epistemológica vinculado a la presente investigación, Saavedra, Castro (2007), señalan que el pensamiento cuantitativo tradicional, basado en los cimientos del positivismo, hallaron una notoria separación del investigador y el proceso de comprensión; considera natural y entendible en investigaciones sobre Ciencias Naturales, porque se separa el objeto y se aleja, para evitar que el investigador no intervenga con relación al objeto indagado; pero con relación al estudio en el área de las Ciencias Sociales, la separación del proceso de comparación y al ubicarse como espectadores preferidos, fija un dominio con relación al sujeto o hecho que se investiga, tratando ver en forma imparcial que no intervendría en el objeto. Asimismo, señalan que el pensamiento

del conocimiento instaurado desde el positivismo, nos demuestra que, en la concepción del mismo, el investigador cumpliría una función neutral, reproduciendo la animación externa y creando un retrato exacto del objeto; por consiguiente, el discernimiento habría nacido fuera del sujeto y sería sólo retrato exacto de ese estímulo. La afirmación de que el discernimiento es un retrato exacto de lo externo, señala que es entendible, si se comprende que el positivismo sobre todo tradicional instituye que está basado en la sensorialidad y el intelecto, abandonando otros aspectos del ser humano que concurren en el acto de conocer. El objetivo principal del positivismo que es recogido por los métodos cuantitativos de investigación, está referido a la vigilancia y pronóstico de la realidad, prediciendo hipótesis que expresan el camino que tomara lo investigado. Por su lado, Zeña (2015), refiere que la orientación positivista supone que el entorno concurre libre de la persona que investiga, está fraccionado en lo que se conoce como variables, se investiga; por cuanto la realidad es única y quien investiga lo que hará es descubrir paso a paso, pues según el positivismo de Comte, la ciencia no debería estar conjeturando, más bien debería circunscribirse a la observación, medición, descripción, y lo demás.

En cuanto al respaldo teórico a las variables de la indagación se tiene en el caso de la modernización del Estado, a la Presidencia del Consejo de Ministros (2017), quienes mencionaron que toda política para modernizar al Estado “cumple el propósito presentado por las instituciones para la orientación, enlazar y comenzar, los procesos modernizables dirigido a gestiones gubernamentales con resultados, para brindar mejoría a los ciudadanos y la proyección del Estado” (p.1). La OEA (2017), precisó que los medios tecnológicos llegan a cumplir como herramientas, un apoyo para la ejecución de las exigencias de una atención calificada al usuario, en su inicio fue aplicada a organizaciones productoras obteniendo resultados exitosos, con estos resultados fue replicado a las instituciones públicas y del gobierno, lo que permite tener la representación del gobierno digital empleando esos medios de tecnologías de información y la comunicación, lo que incrementa de manera progresiva los servicios con rangos eficientes, transparentes y permite la participación de la ciudadanía.

Chun et al (2010, citado en Narrea, 2017), lo define como la interacción abierta y eficaz, considerando las nuevas tecnologías y sus productos, con la finalidad de generar bienestar en la ciudadanía. Mientras que Lagos (2011), desde el concepto de territorio de la nación, la concibe como la capacidad de decidir, que permite interaccionar al Estado a nivel nacional como local, empleando tecnología moderna de modo oportuno y transparente en búsqueda del progreso de los ciudadanos y su localidad. Marín y Morales (2017), al referirse a los procesos modernos, vienen a ser el control de todo proceso social natural, consintiendo que se implemente de forma progresiva tanto técnica como tecnológicamente. Asimismo, el contexto real es tecnificado y racionalizado para el sujeto que se instrumentalice.

En cuanto a las dimensiones que comprende la modernización del Estado, tenemos al Gobierno abierto, PCM (2017) citando al organismo dedicado al desarrollo y cooperación económica (2005), con relación a los gobiernos abiertos como uno de los ejes transversales de los procesos modernos, que garantizan y apoyan la claridad, una sociedad participante, estado libre de actos de corrupción, con el aprovechamiento de la potencia de la herramienta tecnológica que ofrezca solución, lo cual garantiza un efectivo control de estados contables con el cumplimiento de los fines institucionales por parte del Estado.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017), al referirse a los gobiernos abiertos, indicó que viene a ser aquel agregado de técnicas y habilidades que apoya a toda institución estatal y a la responsabilidad gubernamental eficiente, establecido en las bases sólidas como el caso de la transparencia, intervención de los ciudadanos, rendimiento oportuno de los estados financieros, además contar con el apoyo, descubrimiento, que incluya los requerimientos de la comunidad, para elaborar toda estrategia que permita la determinación de disposiciones, que permita el fortalecimiento democrático y bienestar colectivo.

Las Naciones Unidas (2016), llegó a explicar que los gobiernos abiertos son aquellos aperturados para las fiscalizaciones públicas, de representación para acceso de los ciudadanos, con la capacidad de generar la articulación de respuesta a sus requerimientos, y obligados en la rendición de movimientos operacionales

con el resultado obtenido. Por su parte, Conejero (2017), sustentó al referirse a los gobiernos abiertos que se encuentran inmersos en una perspectiva novedosa, agrupando energías para la realización de mejorar la capacidad del Estado, dentro de los procesos modernos que comprende la administración pública. Lo cual está encuadrado en compendios transparentes, aperturados y colaboradores. Por consecuencia convertido en el novedoso estado, fortaleciendo el sistema democrático con mejoras en la gestión pública.

Asimismo, tenemos los informes abiertos, son las informaciones del gobierno, que se presentan digitalmente, estandarizado, comparable, accesible con el servicio del internet con la capacidad en la creación de programas, realización de investigaciones, análisis oportuno de negocios, desarrollo económico, ejecutar los controles ciudadanos y diseño político público, que no comprometa los derechos que protegen la información personal de cada ciudadano. (PNDA, 2019)

El Portal Nacional de Datos Abiertos (PNDA), viene a ser la herramienta de entorno digital por el cual se encuentra, explora y reutiliza información gubernamental de forma sencilla, con seguridad y confiabilidad en la creación de programas, realizando investigaciones, analizar oportunidades de negocio, desarrollar la economía, ejercer el control ciudadano y contribuir a diseñar el diseño de las políticas públicas. El PNDA, está dentro de la administración del Presidente del Consejo de Ministros, por medio de la oficina del secretario del Gobierno Digital.

En cuanto a la variable calidad de atención, se encuentra definida con puntualidad las definiciones de rubro calificado y del servicio. Arbulú (2016), en la investigación sobre "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín", intentó hallar la relación significativa entre las variables que ha estudiado; utilizó el método correlacional, en el que la hipótesis planteada era que los recursos humanos y la calidad de la prestación manifiestan una correspondencia elevada y reveladora; tomó como muestra cien personas, de una población total de ciento sesenta y seis personas, quienes fueron los partícipes de la encuesta aplicada para la recolección de los datos que se utilizaron para lograr las metas, de forma que se comprueba que evidentemente hay correspondencia entre las variables, lo que fue demostrado a través del número que resultó, que es de 0,372. Empero, el número reveló una

asociación, pero no una determinación, lo que significa que las variables estudiadas se corresponden, pero sobre este asunto, la eficacia de la prestación ofrecida en el Juzgado que nos atañe, no es por los recursos humanos, deduciendo la intervención de otros componentes que comprobaron y explicaron también la evidente importancia.

Con relación a lo precisado, Cuatrecasas (2017), indicó que viene a ser el acumulado de propiedades que muestran un producto o servicio obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario. Para el caso de la gestión de la calidad, recurrimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2016), definiéndolo en base a los principios enfocados hacia el cliente: siendo estos el eje primordial y básico para que se desarrollen las organizaciones empresariales: Liderazgo: para que se establezca y dé cumplimiento a los fines organizacionales. Participación del personal: relatar con un personal del área capacitado para la interacción con el consumidor y cautivar sus requerimientos (Merino, 2019).

Orientación apoyada en enjuiciamientos, que se entiende el modo de integración para parte de las actividades y todo recurso que sirva de un elemento de la época. Punto de vista en el procedimiento del proceso de gestión, identificar, entender y gestionar sus estilos terminando de relacionarse con el razonamiento que genere la contribución para lograr efectividad y validez para que se logre los propósitos preparados de parte de esas organizaciones empresariales. El proceso de mejoras continuas, dirigida al desenvolvimiento positivo en la búsqueda de una óptima cultura organizacional. Vásquez (2018). Al referirse al Ministerio Público, asevera que es fundamental alcanzar la confiabilidad de los usuarios, igualmente, la seguridad de una buena atención de forma equivalente. (Tafur, 2017)

En lo concerniente al aporte de las indagaciones internacionales tenemos a Gómez (2019), en su indagación sobre implementar estrategias políticas de gobiernos abiertos dentro del ámbito local: objeto de estudio municipalidad de Rafaela, Argentina, tuvo como propósito principal, establecer las prácticas administrativas para implementar estrategias políticas de gobiernos abiertos dentro del ámbito local: objeto de estudio municipalidad de Rafaela. La metodología aplicada fue cuantitativa; concluyó que los gobiernos abiertos podrían descubrir en

el gobierno local un espacio que logre mejor acercamiento con la comunidad, además de una realidad diferente hacia otros rangos de gobernanza. Agregando, que la forma de entender del órgano estatal, como una propuesta para realizar actividades estatales, se llega articular con la comunidad en su conjunto y resulta con una demanda, que esté basado no solamente en transparencia e intervención sino además en la parte colaborativa. Finalmente, se encuentra considerado los gobiernos abiertos como políticas públicas, desdobladas en diferentes fases persiguiendo el procedimiento perdurable mediante el cual tienen interacción entre las diferentes variables como representantes, llegándose a poner en riesgo tanto la totalidad de recursos como la institución.

Montaña y Torres (2018), mediante su indagación sobre la Determinación por parte de la cultura organizacional con relación al lineamiento para intervenir de forma sistematizada en las etapas de transformación en las instituciones, tuvo como propósito general, determinar el vínculo que conlleva una adecuada cultura organizacional, por parte de las organizaciones en Colombia, en cuanto al proceso metodológico fue básica, y no experimental. Llegaron a concluir que las perspectivas cambiantes de las organizaciones sufren transformaciones en el proceso transmisible desde la óptica integral, dentro de la realidad ante la sociedad, como una secuela administrativa progresiva que llegue a rangos en el nivel interno reflejado en la conducta, que aparecen en los movimientos internos de las organizaciones.

Asinelli (2018), en su indagación sobre los procesos modernos por los que atraviesa Argentina: consecuencia organizada o disposición política, tuvo el fin relevante el análisis profundo sobre la experticia de las reformas estatales en base a los proyectos para modernizar la estructura estatal argentino. Llegó a concluir que las variantes económicas deben considerarse su importancia, pero no dejan de tener determinación en la consecución de un estado moderno esperado. Los ejes estratégicos alineados hacia la modernización empleados para tal fin, no se enmarcaron en la realidad política institucional, generando muchos inconvenientes para implementar tales cambios, poniendo en una posición alejada la ley y norma legal existente.

Valencia (2018), en la investigación realizada considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los que acuden a la institución pública se encuentran conforme con relación al tiempo de atención establecido para los servicios brindados, asimismo con los agregados prestados en la solución del problema de los servicios que se brindan, finalmente al referirse al servicio de calidad brindado por el Centro de Defensoría Pública, conforme a lo manifestado por el usuario, percibe un servicio calificado, en base a los conocimientos suficientes en la satisfacción de los requerimientos demandados por los usuarios solicitantes.

Enríquez (2018), en base a los resultados obtenidos llegó a concluir que se encuentran descompuestos diferentes partes relevantes en relación a los factores que devienen en motivación y la correlación con el aspecto humano, las contribuciones al servicio, las respuestas y las verificaciones. Teniéndose en cuenta que el 78% de las personas que laboran dentro del sector salud no presentan estimulación en realizar un adecuado desenvolvimiento laboral, lo cual se muestra como un indicador en las evaluaciones de clima laboral dentro de las instituciones.

Al referirse a la calidad en las organizaciones, ésta se ejecuta para llegar a conducir y operar la organización con éxito, con la necesidad que esté encauzada y medida de forma sistémica y de manera clara. En la búsqueda de lograr la negociación con éxito para implementar y mantener el uso de dirección para permitir el diseño para ser mejorado de forma constante su desenvolvimiento teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas. La administración que presenta la entidad consigue en tener comprensión sobre la negociación del jaez, complementado con la gestión de la institución (Kaisen, 2016). El acoger un razonamiento dirigido a gestión calificada sería convertirse en la realización relevante a tener en cuenta por parte de los administradores de la organización.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017), considera que es el empleo de los TIC'S en la Administración Pública, bajo un servicio de calidad, eficiente, transparente y participativa, con respeto a la legislación de cada país, es decir con ética. Para la ONU (2008), es el empleo de la moderna tecnología en pro de brindar de manera relacional los servicios del Estado a los ciudadanos.

La American Society for Quality Control precisó en cuanto a la calidad de atención “es el acumulado de particularidades y perfiles propios de un producto o servicio que interviene en su inteligencia de saldar emergencias declaradas” (aludido por Dirección de Marketing, Kotler y Keller, 2016). Con relación a otras determinaciones de servicio, se encontraron diversas, no obstante, ninguna permitida generalmente. Empero, las delimitaciones se colocan a actividades que, por lo general, son imperceptibles y encaminadas en la averiguación de ganarse la complacencia de los usuarios. Una de estas delimitaciones alude, en cuanto al servicio como cualesquier acto o beneficio que por una parte logra dedicar a otra y que resulta ser sustancialmente imperceptible y no genera como consecuencia la propiedad de nada. Su elaboración consigue estar, o no, unida a los productos físicos (Kotler y Bloom, 2016).

Cuando se habla de servicio, está referido al acto relativo intangible que se encuentra generado por el interactuar producido por el consumidor y el servidor, bien físico, los métodos de los proveedores de servicio, que llegan a proporcionar como la alternativa que solucione la problemática del cliente (Grönroos, 2017). La calidad de servicio, resulta presentarse como la definición compleja de ser determinada con precisión y medición (Parasuraman et al., 2016).

Lehtinen (2016), sostiene que se presentan como parte medible de la calidad, la calidad física como consolidaciones; segundo, la ley corporativa que implica a la imagen de la oficina; y tercero, la naturaleza participativa que es consecuencia del interactuar de los colaboradores de beneficio del ente con el usuario. La exposición de naturaleza de servicio según Crosby (2016), en su representación teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad, aseveró que la calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad.

Crosby (2016), manifestó como los principios en la dirección de la calidad: calidad no se trata de estética sino del cumplimiento con los requerimientos. No existe el conocimiento de dificultad de jerarquía. Economía de calidad, no concurre puesto que es más económica en labrar correctamente las cosas desde el principio. El costo de naturaleza que es el único valor medible del desenvolvimiento, convirtiéndose en el único estándar que comprende el desempeño es de mínimos desperfectos.

Las dimensiones que se plantean en cuanto a la calidad de atención está fundamentado con lo precisado por Crosby (2016), se tiene a la confiabilidad; la compañía y la plana de colaboradores resultan ser confiables con el propósito permanente de estar disponibles para contar con todo tipo de ayuda a sus clientes. La empatía; viene a ser la capacidad de contar con el conocimiento y la habilidad necesaria de servicio y producto que ofrece la empresa para contar con un servicio óptimo a los clientes, poniéndose en la posición de ellos en cuanto a sus necesidades.

Para Navas (2016), la atención al consumidor tiene que ser un grupo de actos formado, que facilite durante su proceso una comunicación calificada con las distintas unidades que causan esta atención para que laboren de forma agradable hacia el logro de mejores resultados. La comunicación; son explicadas de manera precisa y en procesos espontáneos de advertir por parte de los consumidores, el empleo y las exigencias productivas. Refirió de forma específica a informes cuidados en cuanto a transmisiones de referencias, entrega de mercadería, lapsos o datas de desembolso, entre otros que sobrellevase las compras, Stanton, Etzel y Walker (2017), a los usos los definieron como diligencias reconocibles e intangibles que son el propósito relevante de una operación ideada para ofrecer a sus usuarios bienestar de anhelos o requerimientos.

También tenemos la medición de la calidad de atención, la cual se presenta como una respuesta subjetiva en cuanto a la fiabilidad, confianza, empatía y capacidad de respuesta como indicadores. Asimismo, la estrategia para evaluar la calidad de la atención, tiene que presentar propiedades de integración y sistematización con lo cual puedan ser confiables y válidos, teniendo en consideración elementos apropiados al origen de los servicios sea por la estructura como los procesos y sus resultados, de acuerdo a lo establecido por (Donabedian, 1985).

El estándar internacional ISO 9001-2015, al referirse a la perspectiva fundada en la constante mejora debe transformarse en el propósito habitual que debe estrechar las organizaciones empresariales, los resultados de la mejora continua de las capacidades de los empleados, mostrará como resultado que se eleve el rango de satisfacción de los usuarios. Además, en relación al enfoque

basado en la toma de decisiones; está definida como el apoyo a las decisiones que se adopten capaces al contar como sustento el análisis lógico e intuitivo, la indagación y la data. Las organizaciones que lleguen a practicar las hipótesis cederán a que se tomen veredictos que, encauzadas a la contribución del desarrollo institucional, manteniendo distanciamiento con aquellos que lo ejecuten de forma impulsiva.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación fue de tipo básica, a consideración de Baena (2017), las indagaciones que se efectúan básicamente están con nominación teórica, o pura esencial que, al concluir las salidas no serán inmediatas, la contribución es la de optimizar el saber teórico – científico. Por su lado Muntané (2010), considera la investigación básica o investigación pura, teórica o dogmática, como aquella que nace de una revisión sistemática y subsiste en ella, que tiene como propósito aumentar la sapiencia científica, sin comprobar con los aspectos prácticos.

En este estudio se recurrió al método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, al respecto Sánchez y Reyes (2015b), marca que se trata de un fragmento de una conjetura estimable de las deducciones prácticas acumuladas y para Bernal (2010) son cierres integrales que permiten exponer algunos rasgos, que se inicia con el estudio de nociones, supuestos, ideas de uso debido y aprobada, que será utilizado como recurso en determinados casos.

##### **Diseño de investigación**

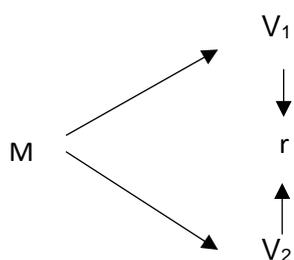
El diseño usado fue no experimental transeccional o transversal, descriptivo correlacional, que están dirigidos a recolectar información en un solo momento, dentro de un tiempo exclusivo. Escobar et al. (2018), explicaron que la investigación cuantitativa no experimental; es la indagación sistemática y empírica en vista que las variables independientes no serán manipuladas en donde ya sucedieron. Las deducciones sobre las vinculaciones entre variables se llegan a realizar sin participación directa y tales conexiones se llegan a observar tal cual se ha presentado en su contexto natural. El objetivo es que las variables sean materia de descripción, y el estudio de su incidente e interrelación en un tiempo cedido. Se puede decir, que es como captar una imagen de algo que suceda. Aquellas indagaciones que tengan el alcance correlacional que procuran identificar y establecer el nexo de pertenencia entre dos o más variables en el modelo personal, que serán materia de sustento las correlaciones en hipótesis, que serán objeto de prueba.

El nivel fue descriptivo-correlacional, según Ramos (2020), donde a través de la indagación se conoce las peculiaridades del fenómeno, en ella se trata de exhibir su representación en cualquier grupo de personas; en la investigación cuantitativa se emplean análisis de datos de predisposición media y esparcimiento; no es obligatorio esbozar una hipótesis que indague determinar el fenómeno de la investigación. Los análisis correlacionales quieren identificar la dependencia de pertenencia entre dos o más variables en un modelo de personal, arguyendo las correspondencias en hipótesis, que serán objeto de prueba.

Esquema: Descriptivo – Correlacional

### Figura 1

#### ***Esquema del Diseño***



Dónde:

M: Muestra

V1: Modernización del Estado

V2: Calidad de atención al público

r: relación entre V1 y V2

### **3.2 Variables y operacionalización**

Identificación de variables:

#### **Variable 1: Modernización del Estado**

**Definición conceptual:** Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) mencionaron que las políticas de Modernización del Estado “cumplen como

objetivo de las entidades el de orientar, entrelazar y promover, el proceso de modernización hacia una gestión gubernamental con resultados, que brindan bienestar al ciudadano y el crecimiento del Estado” (p.1).

**Definición operacional:** La variable modernización del Estado se medirá con sus dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional.

**Dimensiones:** sus dimensiones son: El gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional.

**Escala de medición:** Fue medida con la escala Likert, cuya valoración fue de 1 al 5, donde 1 es mínimo y 5 es máximo.

### **Variable 2: Calidad de atención al público**

**Definición conceptual:** Según Cuatrecasas (2017), indicó que se trata de un cúmulo de propiedades que muestran los servicios y los productos obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario.

**Definición operacional:** La variable calidad de atención al público se medirá con sus dimensiones confiabilidad, empatía y comunicación y medición. Baena, (2017), indicó que la operacionalización de variables permite de un lado, elaborar el instrumental para la medición, que los indicadores se conviertan en temas observables. Asimismo, llegan a facilitar otro proceso, que viene a ser la construcción de índices, al mostrarse de forma esquemática todo el comprendido de la indagación que faciliten la visión globalizada que permita hacer el camino de regreso es decir que se recomponga la información recolectada para componerla en una “explicación” de cada dimensión y concepto.

**Dimensiones:** Sus dimensiones son: La confiabilidad, empatía y comunicación y medición.

**Escala de medición:** Fue medida con la escala Likert, cuya valoración fue de 1 al 5, donde 1 es mínimo y 5 es máximo.

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

#### **Población**

Escobar et al. (2018), explicaron que las poblaciones o el universo es un agrupamiento del conjunto de casos que concuerda con las representaciones concluyentes; es la suma del conjunto de los recursos de indagación que corresponda a un medio privativo en el que se efectúa el presente estudio. Por su lado, López (2004), indica que la población se conceptúa como aquella agrupación de personas en la que se ensaya identificar una preocupación que se investiga, y Hernández, Fernández, Baptista (2014), apuntan que una población es el cúmulo de aquellos asuntos, que tienen similares características (Lepkowski, 2008b).

En la presente indagación la población ha estado conformada por los usuarios de las fiscalías provinciales penales de la Provincia de Huaraz, durante la pandemia en el año 2021; en este caso la población materia de estudio, es de 102 usuarios.

### **Muestra**

Hernández, Fernández, Baptista (2014), sobre la muestra nos dicen que, su particularidad es que es un subconjunto parte del conjunto o parte conformante del total, que recoge todas las particularidades de lo que es conocido como población en estudio.

En este caso se ha optado por aplicar el uso de la fórmula para obtener muestra de una población finita.

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra final

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%, Z=1.96)

p = probabilidad de ocurrencia (0.5)

q = probabilidad de no ocurrencia (0.5)

e = Margen de error (en su investigación use un 5%, por tanto, e=0.05).

### Tomando en cuenta lo anterior

$$n = \frac{1.96^2 \times 102 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^{2x} \times 0.5 \times 0.5 \times 0.05^2 (102-1)}$$

$$n=80$$

La muestra fue conformada por 80 usuarios de las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia 2021.

### Muestreo

Es la técnica para extraer los elementos del total de la población; es un grupo de parámetros, procesos y criterios mediante los cuales se extrae un subconjunto de integrantes de una población que simbolizan lo que le acontece a toda la población. (Mata et al,1997)

Hernández, Fernández, Baptista (2014), sostienen que en el muestreo es sustancial optar por aquellos asuntos correctos, según lo diseñado en el problema y conseguir el paso a esas muestras; dicen también que, en las indagaciones no experimentales descriptivas, se optan por las muestras probabilísticas, si se desea que las respuestas sean representativas de la cantidad total. Canales, Alvarado, Pineda (1994), señalan que, para no tener dudas de la población, tendría que estudiarse a la totalidad, pero eso no resulta siempre posible. Cuando la población es finita, es decir, cuando lo componen una cantidad definida de elementos, pueden presentarse dificultades para estudiar todo, porque la población es muy grande o por la carencia de recursos. De otro lado dicen, que los estudios se realizan con muestras, pese a la falta de garantías de que recojan todas las características de la población, se tiene muchas ventajas, como: se investiga en breve tiempo, se ahorra gastos, se puede analizar y controlar las variables de investigación. Sobre el muestreo, en la presente investigación se tomó a 80 usuarios de las fiscalías penales de Huaraz, durante la pandemia, que es equivalente a los casos de un fiscal, en el año 2021, muestra seleccionada que representa a la población.

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

Hernández, Fernández, Baptista (2014), refiere que de las más importantes técnicas e instrumentos de recaudación de información se tiene los diversos tipos de análisis, distintos tipos de entrevista, estudio de asuntos, testimonios de vida, y lo demás; también señala que es necesario usar materiales que permitan recabar datos en material fílmico, audio, fotos, y lo demás, que sean útiles para la recuperación del contexto en estudio. Por su lado, Baena (2017), explicó que hay una vasta diversidad de métodos e instrumentales para la recaudación de datos en trabajo de campo para algunos estudios, los mismos van acorde al método y al tipo de indagación que efectuara el investigador.

#### **Técnica**

Escobar et al. (2018), expuso que la realización de las encuestas son operaciones de recojo de información que pesa en una relación sistemática, legítima y que pueda verse sus operaciones y medios, por intermedio de una agrupación de clases y subclases. En esta indagación se utilizó la técnica de recaudación de información encuesta, por cuanto cuenta con instrucciones que se seleccionó y para utilizar las instrumentales en una entidad que actúa con personas agrupadas y con características específicas.

#### **Instrumento**

Baena (2017), expuso que los instrumentos tácticos que los emplea él en el recojo de información relacionados a las variables que posee en su búsqueda, están las interrogantes que conforman el cuestionario que se utilizarán en la indagación, serán estas interrogantes las que permitirán recolectar la información que caracteriza a las variables cuantitativas. En este caso se recurrió a la utilización del instrumento cuestionario para recolectar datos, para lo cual se formuló 20 preguntas para la variable modernización del Estado y 20 preguntas para la variable calidad de atención al público, con el empleo de la escala de Likert, con la medición de 1 al 5, para cada uno:

Con relación a la primera variable:

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca

- 3.- A veces
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

Con relación a la segunda variable:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Para Baena, (2017), explicó que la validez es la categoría en el que una herramienta revela un espacio definido del evaluado o quiere ser medido. En esta indagación para el tratamiento de los elementos como son: el aspecto relevancia, se ha tenido en cuenta los componentes de preeminencia del instrumental. El valor o la validez se efectúa mediante la evaluación de los expertos, quienes revisan las interrogantes que se elaboren y aportarán con el aspecto recomendable y lo que debe mejorarse.

**Tabla 1**

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

<b>N°</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<b>Dictamen</b>
<b>1</b>	Doctor	Liz Maribel Robladillo Bravo	<b>Aplicable</b>
<b>2</b>	Doctor	Alejandro Ramírez Ríos	<b>Aplicable</b>
<b>3</b>	Maestra	Miluska Huerta Castro	<b>Aplicable</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Confiabilidad**

En lo referido a la prueba de la confiabilidad, Baena, (2017), explicó que se trata de una herramienta de procesamiento de datos que describe la altura en la aplicación reiterada a las mismas personas que tengan semejantes características,

que arrojan un cálculo semejante. Igualmente, para saber sobre la confiabilidad de las interrogantes contenidas en las encuestas, se contará con el apoyo de una herramienta estadística de fiabilidad llamada “Alfa de Cronbach”, que permitirá procesar la información, utilizando el programa SPSS v. 26.0.

**Tabla 2**

**Valores Alfa de Cronbach**

Condición	Acotación
De -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
De 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
Del 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
De 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos

**Tabla 3**

**Estadística de confiabilidad**

Variable	Alfa de Cronbach	No. de elementos
Modernización del Estado	,910	15
Calidad de atención al público	,941	15

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.26

### 3.5. Procedimiento

Posso, Bertheau (2020), citando a (Ruiz, 2002, p.35), señalan que está referido a la solidez de las respuestas a las preguntas del cuestionario, se toma en cuenta la uniformidad al aplicarse la prueba piloto, que se realiza tomando a un número de personas; por lo que, para fijar el coeficiente y el grado de confiabilidad del instrumento, se manipulará el procedimiento de confiabilidad interna, considerando que la herramienta a usarse estará compuesta de varias posibles respuestas. En este caso se realizó la recolección de datos para aplicar dos formularios con relación a las variables de indagación, donde cada ítem posee un

valor definido según la escala de Likert que se aplicó. Después se procedió con la tabulación de la información utilizando el programa estadístico IBM SPSS V26, asimismo con los resultados que se han logrado se elaboró las tablas y figuras respecto a sus niveles y rangos fijados y finalmente se confrontó las hipótesis, estableciendo antes que nada la correlación y significancia estadística tomando en cuenta un 5% de error.

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

Baena (2017), indicó que una vez recopilada la información, será trasladada a una matriz, que permitirá realizar el registro, así como corregir alguna data recopilada, con lo cual se podrá examinarlos. El procesamiento de la información se realizará en un ordenador, cuyo comentario de los resultados se centralizó en los procedimientos del estudio cuantitativo y no así en los métodos de cálculo.

#### **Estadística descriptiva**

Hernández, Fernández, Baptista (2014), reseñan que el investigador averiguará primero, describir los datos y a continuación analizar estadísticamente con el fin de relacionar las variables; efectúa el análisis estadístico descriptivo para las variables de la matriz y posteriormente de las variables que se indaga, luego corresponde el procesamiento de datos estadísticos para comprobar las hipótesis.

En la indagación detallada, se llevó a cabo la observación estadística en su respectiva recopilación de información obtenida con la herramienta en la cual se suministró las tablas de frecuencia y porcentajes que serán mencionados en los gráficos con sus porcentajes, utilizando programa estadístico IBM SPSS V.26, culminando con la exploración interpretativa de los resultados obtenidos.

#### **Estadística inferencial**

Al finalizar, en la estadística inferencial, se recurrió a la conocida “prueba de coeficiente de correlación” para diagnosticar si es posible la correlación (asociación o interdependencia) de las dos variables mediante la “Prueba de Rho de Spearman”.

### **3.7 Aspectos éticos**

Prado-Carrera (2016), al recapitular sobre la definición de ética, señala que tener ética es ser consiente y actuar con compromiso de no ser rechazado por los demás, a no ser que se trate de un asunto de ética profesional, porque se ha causado daño a los bienes de una persona extraña. Con respecto a la ética, se tuvo en cuenta el respeto irrestricto a los autores, ya que aquellos que serán referenciados y citados para sustentar la investigación, se utilizará la metodología APA séptima edición. Asimismo, se tuvo en consideración hacer referencia a la responsabilidad social, ya que este estudio tomó como referencia a los sectores interesados. Por último, se tuvo en cuenta el respeto a la confidencialidad de información, no revelando la data recopilada por medio de la encuesta sea de forma directa o indirecta de cada participante.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 4**

**Resultados descriptivos de la variable Modernización del Estado y sus dimensiones de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.**

	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Modernización del Estado	29	36,25	25	31,25	26	32,5
Gobierno Abierto	37	46,25	21	26,25	22	27,5
Gobierno Electrónico	40	50,00	18	22,5	22	27,5
Articulación Interinstitucional	49	61,25	6	7,5	25	31,25

Fuente: Creación propia

En la tabla 4, podemos verificar que la variable Modernización del Estado, ha tenido como resultado que el 32,5% (26 de 80), de los usuarios de las fiscalías penales, calificaron un nivel alto y el 31,25% (25 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales, calificaron un nivel medio y el 36,25% (29 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. En la dimensión gobierno abierto, ha tenido como resultado que el 27,5% (22 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel alto, el 26,25% (21 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 46,25% (37 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. En cuanto a la dimensión gobierno electrónico ha tenido como resultado que el 27,5% (22 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel alto, el 22,5% (18 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 50,00% (40 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. Respecto a la dimensión articulación interinstitucional ha tenido como resultado que el 31,25% (25 de 80) de los usuarios calificaron un nivel alto, el 7,5% (6 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 61,25% (49 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo.

**Tabla 5**

**Resultados descriptivos de la variable Calidad de atención al público y sus dimensiones de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.**

	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Calidad de atención	27	33,75	28	35,0	25	31,25
Confiabilidad	38	47,5	21	26,25	21	26,25
Empatía	40	50,00	16	20,0	24	30,0
Comunicación y medición	30	37,5	28	35,0	22	27,5

Fuente: Creación propia

En la tabla 5, podemos verificar que la variable Calidad de atención al público, ha tenido como resultado que el 31,25% (25 de 80), de los usuarios de las fiscalías penales, calificaron un nivel alto y el 35,0% (28 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 33,75% (27 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. En la dimensión confiabilidad, ha tenido como resultado que el 26,25% (21 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel alto, el 26,25% (21 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 47,5% (38 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. En cuanto a la dimensión empatía ha tenido como resultado que el 30,0% (24 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel alto y el 20,0% (16 de 80) de los usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 50,0% (40 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo. Respecto a la dimensión comunicación y medición ha tenido como resultado que el 27,5% (22 de 80) de los usuarios calificaron un nivel alto, el 35,0% (28 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel medio y el 37,5.3% (30 de 80) usuarios de las fiscalías penales calificaron un nivel bajo.

**Análisis descriptivo del objetivo general**

“Establecer la relación entre modernización del Estado y calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021”.

**Tabla 6**

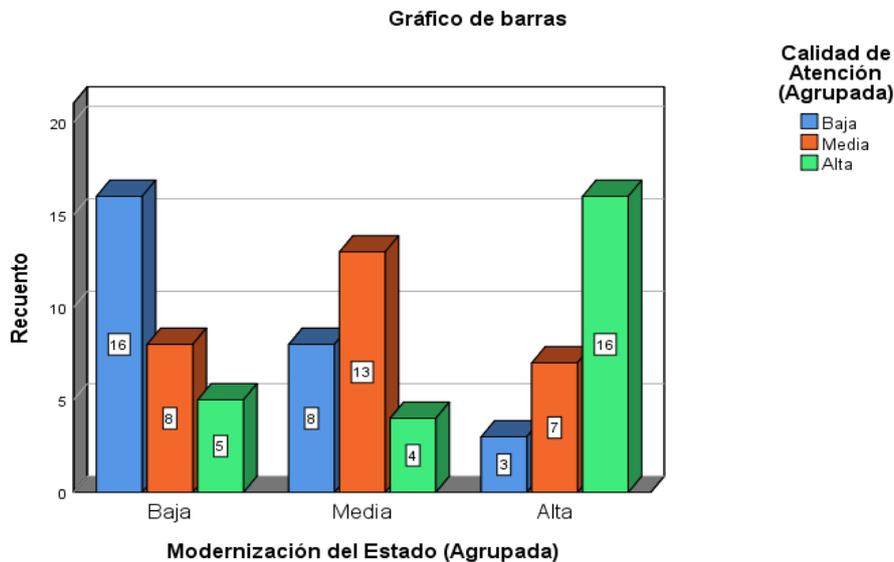
**Tablas cruzadas, relación entre Modernización del Estado y Calidad de atención al público**

			Calidad de Atención al público (Agrupada)			Total
			Baja	Media	Alta	
Modernización del Estado (Agrupada)	Baja	Recuento	16	8	5	29
		Recuento esperado	9,8	10,2	9,1	29,0
		% del total	20,0%	10,0%	6,3%	36,3%
	Media	Recuento	8	13	4	25
		Recuento esperado	8,4	8,8	7,8	25,0
		% del total	10,0%	16,3%	5,0%	31,3%
	Alta	Recuento	3	7	16	26
		Recuento esperado	8,8	9,1	8,1	26,0
		% del total	3,8%	8,8%	20,0%	32,5%
Total	Recuento	27	28	25	80	
	Recuento esperado	27,0	28,0	25,0	80,0	
	% del total	33,8%	35,0%	31,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

**Relación entre Modernización del Estado y Calidad de atención al público**



De la tabla 6 y figura 2, observamos la relación entre Modernización del Estado y Calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia. El 36,3% de los sujetos preguntados según la encuesta aseveraron que

la modernización del Estado es baja; de estos el 20% aseveraron que la calidad de atención es baja, el 10% aseveraron que es media y el 6,3% es alta. El 31,3% de los sujetos interrogados aseveraron que la modernización del Estado es media; de ellos, el 10% aseveraron que la calidad de atención al público es baja, el 16,3% aseveraron que es media y el 5% es alta. El 32,5% de los sujetos preguntados aseveraron que la modernización del Estado es alta; de ellos, el 3,8 % aseveraron que la calidad de atención es baja el 8,8% aseveraron que la calidad de atención al público es media y el 20% es alta. Se concluye que, del 100% de los sujetos preguntados según la encuesta, sea cualquiera el nivel de modernización del Estado, el 33,8% aseveraron que la calidad de atención es baja, el 35% aseveraron es media y el 31,3% es alta.

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

“Establecer la relación entre modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021”.

**Tabla 7**

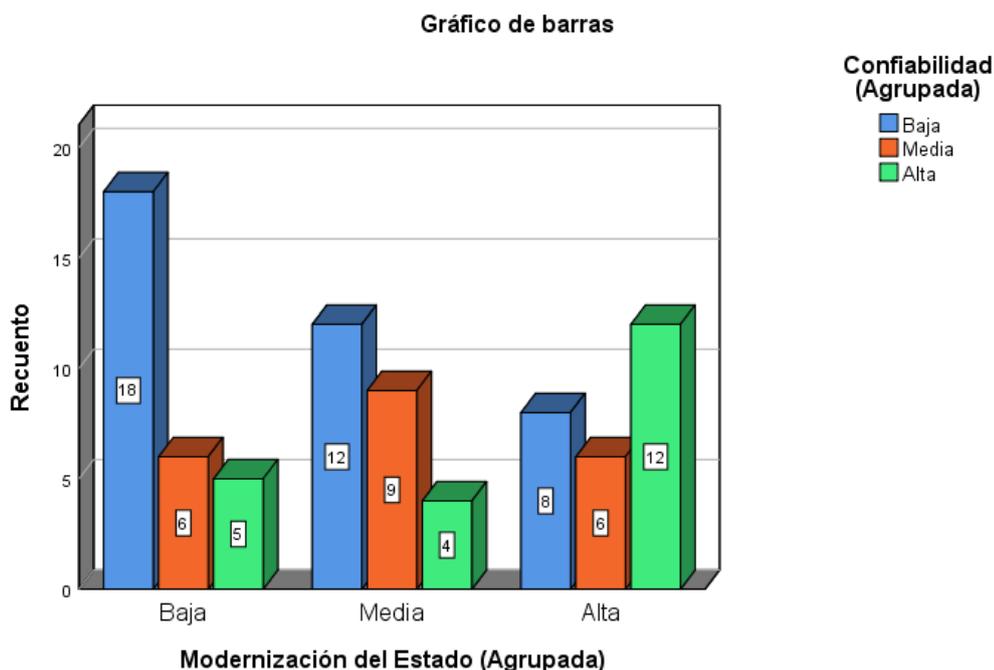
#### **Tablas cruzadas, relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad**

		Confiabilidad (Agrupada)			Total	
		Baja	Media	Alta		
Modernización del Estado (Agrupada)	Baja	Recuento	18	6	5	29
		Recuento esperado	13,8	7,6	7,6	29,0
		% del total	22,5%	7,5%	6,3%	36,3%
	Media	Recuento	12	9	4	25
		Recuento esperado	11,9	6,6	6,6	25,0
		% del total	15,0%	11,3%	5,0%	31,3%
	Alta	Recuento	8	6	12	26
		Recuento esperado	12,4	6,8	6,8	26,0
		% del total	10,0%	7,5%	15,0%	32,5%
Total	Recuento	38	21	21	80	
	Recuento esperado	38,0	21,0	21,0	80,0	
	% del total	47,5%	26,3%	26,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

**Relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad**



De la tabla 7 y figura 3, observamos la relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia. El 36,3% de los sujetos preguntados según la encuesta aseveraron que la modernización del Estado es baja; de ellos el 22,5% aseveraron que la confiabilidad tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 7,5% aseveraron es medio y el 6,3% es alto. El 31,3% de los sujetos interrogados aseveraron que la modernización del Estado es media; de ellos, el 15% aseveraron que la confiabilidad se desarrolla en un nivel bajo, el 11,3% aseveraron que es medio y el 5% que es alto. El 32,5% de las personas encuestadas aseveraron que la modernización del Estado es alta; de ellos, el 10% aseveraron que la confiabilidad tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 7,5% aseveraron es medio y el 15% es alto. Se concluye que, del 100% de los sujetos interrogados según la encuesta, sea cualquiera el nivel de la modernización del Estado, el 47,5% aseveraron que la confiabilidad tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 26,3% aseveraron es medio y el 26,3% es alto.

**Análisis descriptivo del segundo objetivo específico**

“Establecer la relación entre Modernización del Estado y la Empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021”.

**Tabla 8**

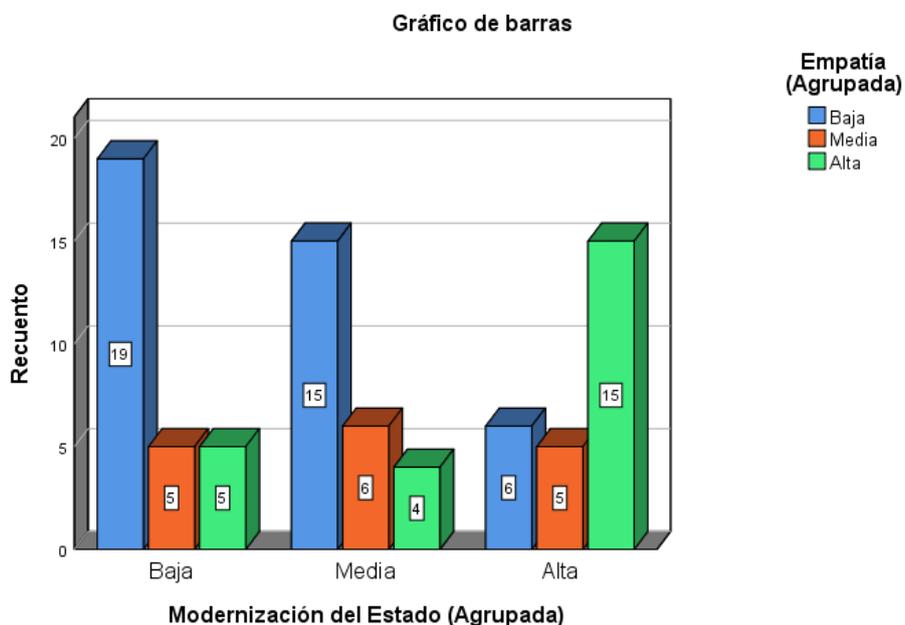
**Tablas cruzadas, relación entre Modernización del Estado y Empatía**

		Empatía (Agrupada)			Total	
		Baja	Media	Alta		
Modernización del Estado (Agrupada)	Baja	Recuento	19	5	5	29
		Recuento esperado	14,5	5,8	8,7	29,0
		% del total	23,8%	6,3%	6,3%	36,3%
	Media	Recuento	15	6	4	25
		Recuento esperado	12,5	5,0	7,5	25,0
		% del total	18,8%	7,5%	5,0%	31,3%
	Alta	Recuento	6	5	15	26
		Recuento esperado	13,0	5,2	7,8	26,0
		% del total	7,5%	6,3%	18,8%	32,5%
Total	Recuento	40	16	24	80	
	Recuento esperado	40,0	16,0	24,0	80,0	
	% del total	50,0%	20,0%	30,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

**Relación entre Modernización del Estado y Empatía**



De la tabla 8 y figura 4, observamos la relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia. El 36,3% de los sujetos preguntados según la encuesta aseveraron que la modernización del

Estado es baja; de ellos el 23,8% aseveraron que la empatía tiene su desarrollo en un nivel bajo y el 6,3% aseveraron que es medio y el 6,3% es alto. El 31,3% de los sujetos interrogados aseveraron que la modernización del Estado es media; de ellos, el 18,8% aseveraron que la empatía tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 7,5% aseveraron que es medio y el 5% es alto. El 32,5% de los sujetos preguntados aseveraron que la modernización del Estado es alta; de ellos, el 7,5% aseveraron que la empatía tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 6,3% aseveraron es medio y el 18,8% es alto. Se concluye que, del 100% de los sujetos preguntados según la encuesta, sea cualquiera el nivel de la modernización del Estado, el 50% aseveraron que la empatía tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 20% aseveraron es medio y el 30% es alto.

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

“Establecer la relación entre Modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021”.

**Tabla 9**

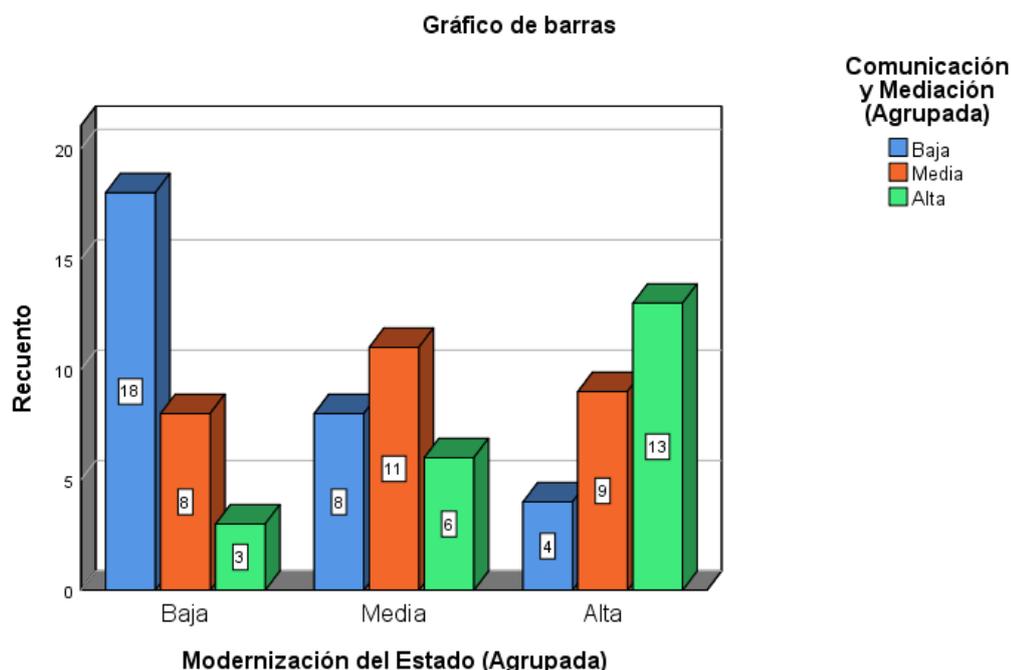
### **Tablas cruzadas, relación entre Modernización del Estado y Comunicación y medición**

		Comunicación y Mediación (Agrupada)			Total	
		Baja	Media	Alta		
Modernización del Estado (Agrupada)	Baja	Recuento	18	8	3	29
		Recuento esperado	10,9	10,2	8,0	29,0
		% del total	22,5%	10,0%	3,8%	36,3%
	Media	Recuento	8	11	6	25
		Recuento esperado	9,4	8,8	6,9	25,0
		% del total	10,0%	13,8%	7,5%	31,3%
	Alta	Recuento	4	9	13	26
		Recuento esperado	9,8	9,1	7,2	26,0
		% del total	5,0%	11,3%	16,3%	32,5%
Total	Recuento	30	28	22	80	
	Recuento esperado	30,0	28,0	22,0	80,0	
	% del total	37,5%	35,0%	27,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

**Relación entre Modernización del Estado y Comunicación y medición**



De la tabla 9 y figura 5, observamos la relación entre Modernización del Estado y Comunicación y medición en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia. El 36,3% de los sujetos interrogados según la encuesta aseveraron que la Modernización del Estado es baja; de ellos el 22,5% aseveraron que la comunicación y medición tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 10% aseveraron que es medio y el 3,8% es alto. El 31,3% de los sujetos interrogados aseveraron que la modernización del Estado es media; de ellos, el 10% aseveraron que la comunicación y medición tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 13,8% aseveraron que es medio y el 3,8% es alto. El 32,5% de los sujetos interrogados según la encuesta aseveraron que la modernización del Estado es alta; de ellos, el 5% aseveraron que la comunicación y medición tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 11,3% aseveraron es medio y el 16,3% es alto. Se concluye que, del 100% de los sujetos preguntados según la encuesta, sea cualquiera el nivel de la modernización del Estado, el 37,5% aseveraron que la comunicación y medición tiene su desarrollo en un nivel bajo, el 35% aseveraron es medio y el 27,5% es alto.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre Modernización del Estado y Calidad de Atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

H1: Existe relación entre Modernización del Estado y Calidad de Atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Tabla 10**

### **Correlaciones: hipótesis general.**

			Modernización del Estado (Agrupada)	Calidad de Atención (Agrupada)
Rho de Spearman	Modernización del Estado (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de Atención (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 10, la correspondencia obtenida al emplear Rho de Spearman es de 0,746, muestra una correspondencia positiva alta entre Modernización del Estado y Calidad de atención en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, dicha correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe correspondencia entre la modernización del Estado y calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

H1: Existe relación entre Modernización del Estado y Confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Tabla 11**

**Correlaciones: hipótesis específica 1**

			Modernización del Estado (Agrupada)	Confiabilidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Modernización del Estado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	80	80
	Confiabilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 11, la correspondencia obtenida al emplear Rho de Spearman es de 0,694, muestra una correspondencia positiva moderada entre Modernización del Estado y Confiabilidad en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, dicha correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,008; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe correspondencia entre la modernización del Estado y confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Prueba de la segunda hipótesis específica**

$H_0$ : No existe relación entre Modernización del Estado y Empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

$H_1$ : Existe relación entre Modernización del Estado y Empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Tabla 12****Correlaciones: hipótesis específica 2**

			Modernización del Estado (Agrupada)	Empatía (Agrupada)
Rho de Spearman	Modernización del Estado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Empatía (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 12, la correspondencia obtenida al emplear Rho de Spearman es de 0,723, muestra una correspondencia positiva alta entre Modernización del Estado y Empatía en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, dicha correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe correspondencia entre modernización del Estado y Empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Prueba de la tercera hipótesis específica**

$H_0$ : No existe relación entre Modernización del Estado y Comunicación y Medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

$H_1$ : Existe relación entre Modernización del Estado y Comunicación y Medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

**Tabla 13****Correlaciones: hipótesis específica 3**

			Modernización del Estado (Agrupada)	Comunicación y Medición (Agrupada)
Rho de Spearman	Modernización del Estado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Comunicación y Medición (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 13, la correspondencia obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,758, muestra una correspondencia positiva alta entre Modernización del Estado y Comunicación y medición en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, dicha correspondencia es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe correspondencia entre modernización del Estado y comunicación y medición en la calidad de atención al público de las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad que tuvo la presente indagación fue determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, escenario que se imagina de gran importancia, debido a que se viene implementando el retorno progresivo de los trabajadores a las actividades laborales en el sector público, en forma semipresencial y remota. En las fiscalías provinciales penales corporativas de Huaraz, se han establecido nuevas modalidades de atención a la ciudadanía, acorde con la presencia de la pandemia que se atraviesa, como son la mesa de partes virtual, correo electrónico, Google Meet, Zoom, WhatsApp, mensaje de texto y llamadas telefónicas. Sin embargo, estas nuevas modalidades de atención al público, no garantizan el ejercicio pleno de los derechos del usuario, por cuanto el acceso a las fiscalías penales de Huaraz, a través de las referidas nuevas modalidades, es dificultoso, porque en su mayor parte los usuarios no logran usar las nuevas herramientas tecnológicas, debido a la impericia, porque más de 41 mil pobladores, cerca de la tercera parte de la población de la provincia de Huaraz, vive en la zona rural, diez pueblos a pesar de ser considerados como zona urbana, tienen el servicio de internet y la telefonía limitados o no la tienen; así como las fiscalías penales de la provincia de Huaraz, no cuentan con suficiente capacidad de servicio de internet ni con equipos de impresión y fotocopiado, además los fiscales y servidores administrativos no fueron capacitados en el manejo de los medios tecnológicos; por lo que numerosos usuarios que acuden a las fiscalías penales de Huaraz, se ven desamparados por parte de los operadores de justicia del Ministerio Público, ante quienes no pudieron exponer debidamente sus casos, viéndose perjudicados económica y moralmente. En esta sección se presentarán las comparaciones, semejanzas y diferencias, por medio del análisis de lo que ha resultado en la indagación confrontándolos con el resultado que obtuvieron los autores y sus antecedentes anteriormente tomados en cuenta para efectuar esta investigación.

En ese sentido, el objetivo general fue determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; tiene una correlación positiva moderada, que

en comparación con Cárdenas (2019), en la investigación realizada se apreció con el factor correlativo que presentan las variables planteadas de 0.654 con una significancia de 0.000; esto demuestra que las variables tienen una correlación positiva media. Se concluyó que existe vínculo significativo tanto en la administración local y los ejes transversales de las políticas de innovación comunal. Si se mejora la ejecución de los ejes transversales de las políticas de innovación en el gobierno abierto y digital como de la coyuntura interinstitucional tendríamos un aumento del 42.7% en el progreso de la organización, economías municipales y la gobernabilidad municipal. Asimismo, Gonzáles (2019), llegó a concluir que al medir la relación que presentan la calidad del servicio de la mano con la atención a los clientes, mostraron un indicador apropiado, lo que determinó la prestación del servicio como uno de los ejes fundamentales para tener éxito en la atención de los clientes del municipio del distrito de San Borja.

Otro autor, que se aproxima al hallazgo de la correlación con la modernización del Estado, es Asinelli (2018), sobre los procesos modernos por los que atravesó Argentina: consecuencia organizada o disposición política, en la cual llegó a concluir que las variantes económicas deben considerarse su importancia, pero no dejan de tener determinación en la consecución de un estado moderno esperado.

Igualmente, se tiene a Arbulú (2016), en la investigación “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el Juzgado de Paz Letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín”, cuyo propósito fue hallar la existencia de una correspondencia demostrativa entre las variables en estudio, determinó que una correspondencia entre las variables indagadas, confirmando que el coeficiente resultante es de 0,372, se encontró que existe agrupación, pero no existe determinación, por cuanto además del componente de las personas que trabajan en la calidad de servicio, intervienen componentes adicionales; por lo que con relación a los resultados que se obtuvo existe aproximación en la presencia de otros componentes que establecen la calidad de servicio.

En cuanto al sustento teórico sobre la modernización del Estado, Presidencia del Consejo de Ministros (2017), mencionaron que toda política para modernizar al Estado “cumple el propósito presentado por las instituciones para la orientación,

enlazar y comenzar, los procesos modernizables dirigido a gestiones gubernamentales con resultados, para brindar mejoría a los ciudadanos y la proyección del Estado” (p.1). La OEA (2017), precisó que los medios tecnológicos llegan a cumplir como herramientas para apoyar la ejecución de necesidad que cumplen como herramienta de apoyo para las exigencias de una atención calificada al usuario, en su inicio fue aplicada a organizaciones productoras obteniendo resultados exitosos, con estos resultados fue replicado a las instituciones públicas y del gobierno, lo que permite tener la representación del gobierno digital empleando esos medios de tecnologías de información y la comunicación, lo que incrementa de manera progresiva los servicios con rangos eficientes, transparentes y con participación de la ciudadanía.

Por su parte, en cuanto a la calidad de atención se encuentra definida con puntualidad las definiciones de rubro calificado y del servicio. Con relación a lo precisado, Cuatrecasas (2017), indicó que viene a ser el acumulado de propiedades que muestran un producto o servicio obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario.

El mismo que se confirma en el planteamiento de la hipótesis general: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, y en la aplicación del estadístico de Rho de Spearman a la hipótesis general, resultó el nivel de significancia bilateral de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) que demuestra que es rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ) y es aceptado la hipótesis alterna ( $H_1$ ); mejor dicho, que hay comunicación de la modernización del Estado y la calidad de atención en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia, con lo que se confirma que si mejoramos la modernización del Estado, se aumentará la calidad de atención al público. Igualmente, Chun et al (2010, citado en Narrea, 2017), lo define como la interacción abierta y eficaz, considerando las nuevas tecnologías y sus productos, con la finalidad de generar bienestar en la ciudadanía.

En cuanto al primer objetivo específico, se indagó determinar la relación entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; por cuanto

durante la pandemia las formas de atención al público tuvieron que adaptarse al uso de los medios tecnológicos, lo que ha influido en la confiable calidad de atención al público, Tafur (2017) asevera al referirse al Ministerio Público, que es fundamental alcanzar la confiabilidad de los usuarios, igualmente, la seguridad de una buena atención de forma equivalente.

Por consiguiente, la modernización del Estado, se corresponde con la confiabilidad, lo que ha sido explicado con la aplicación de la prueba del estadístico Spearman, que arrojó como producto una correspondencia positiva moderada de 0,694; lo que confirma que las dimensiones que se plantean en cuanto a la calidad de atención está fundamentado con lo precisado por Crosby (2016), quien señala que se tiene a la confiabilidad, mostrando que la compañía y la plana de colaboradores resultan ser confiables con el propósito permanente de estar disponibles para contar con todo tipo de ayuda a sus clientes.

La primera hipótesis específica de esta indagación es: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021. Valencia (2018), en la investigación realizada considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los que acuden a la institución pública se encuentran conforme con relación al tiempo de atención establecido para los servicios brindados, asimismo con los agregados prestados en la solución del problema de los servicios que se brindan, finalmente al referirse al servicio de calidad brindado por el Centro de Defensoría Pública, conforme a lo manifestado por el usuario, percibe un servicio calificado, en base a los conocimientos suficientes en la satisfacción de los requerimientos demandados por los usuarios solicitantes.

Al aplicar el ensayo estadístico de Rho de Spearman, a la primera hipótesis específica, se ha logrado como el nivel de significancia bilateral de 0,008; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) señala que se está rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se está admitiendo la hipótesis alterna ( $H_1$ ); mejor expresado, hay comunicación entre la Modernización del Estado y la Confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; el mismo que nos permite afirmar que si se moderniza el Estado, entonces significa que va existir mayor confiabilidad. Por su lado, Matta (2018), mediante la investigación realizada llegó a

concluir que todo servicio brindado bajo los niveles considerados de calidad por toda consulta legal no llega a cumplirse la correlación con la atención que se brinda a todo usuario que solicita atención de la defensa pública correspondiente a la jurisdicción de Ica, respaldado con el resultado del Rho de Spearman - 0,033 presentando un grado de significancia con valores de  $7,750 > a 0,05$ , lo que nos señala que se está negando la hipótesis nula (H0) y se está admitiendo la hipótesis alterna (H1).

En cuanto al segundo objetivo específico, se indagó determinar la relación entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; por cuanto al haber cambiado durante la pandemia las formas de atención al público, de la forma presencial al uso de los medios tecnológicos, ha influido en la empatía y la calidad de atención al público; según Crosby (2016), la empatía viene a ser la capacidad de contar con el conocimiento y la habilidad necesaria de servicio y producto que ofrece la empresa para contar con un servicio óptimo a los clientes, poniéndose en la posición de ellos en cuanto a sus necesidades.

Por consiguiente, la modernización del Estado, se corresponde con la empatía, lo que ha sido demostrado con la prueba estadística Spearman, que ha dado como resultado una correspondencia positiva alta de 0,723; lo que mantiene similitud con el resultado que obtuvo, Carbajal (2017), quien aprecia la existencia de una relación con elevado valor de significancia por parte de la calidad de servicio y el nivel mostrado en relación a la satisfacción por parte del usuario en el módulo que se dedica atender a los ciudadanos que acuden al Congreso de la República, periodo 2016; teniendo en cuenta como un componente del agrado de los usufructuarios a la calidad funcional, técnica, el valor que se percibe, la confianza y perspectivas, por su parte refiriéndonos a la calidad de servicio, tenemos la fiabilidad, seguridad, elementos físicos, capacidad de empatía y respuesta.

La segunda hipótesis específica de esta indagación es: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; teniendo en cuenta como un componente de la aprobación de los usufructuarios a la calidad funcional, técnica, el valor que se percibe, la confianza y perspectivas; por otra

parte, refiriéndonos a la calidad de servicio, se tiene la fiabilidad, seguridad, elementos físicos, capacidad de empatía y respuesta, al respecto Gonzáles (2019), en su investigación llegó a concluir teniendo como referencia los resultados obtenidos que la resultante al medir la relación que presentan una calidad del servicio de la mano con la atención a los clientes, mostraron un indicador apropiado, lo que determinó a la prestación del servicio como uno de los ejes fundamentales para contar con un exitoso servicio por parte del municipio del distrito de San Borja.

Al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, a la segunda hipótesis específica, se ha obtenido como el nivel de significancia bilateral de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) que nos señala que se niega la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_1$ ); mejor dicho, hay pertenencia entre la Modernización del Estado y la Empatía en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; el mismo que nos permite afirmar que, si se administra correctamente la modernización del Estado, entonces se logrará una mayor empatía. Por su lado Donabedian (1985), refiere que la medición de la calidad de atención, se presenta como una respuesta subjetiva en cuanto a la fiabilidad, confianza, empatía y capacidad de respuesta como indicadores. Asimismo, señala que la estrategia para evaluar la calidad de la atención, tiene que presentar propiedades de integración y sistematización con lo cual puedan ser confiables y válidos, teniendo en consideración elementos apropiados al origen de los servicios sea por la estructura como los procesos y sus resultados.

En cuanto al tercer objetivo específico, se indagó determinar la relación entre la modernización del Estado y la comunicación y medición de la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; por cuanto al haber cambiado durante la pandemia las formas de atención al público, de la forma presencial al uso de las herramientas virtuales, éste ha influido en la comunicación y medición de la calidad de atención al público; según La OEA (2017), los medios tecnológicos son herramientas para apoyar la ejecución de las exigencias de una atención calificada al usuario, en su inicio fue aplicada a organizaciones productoras obteniendo resultados exitosos, con estos resultados fue replicado a las instituciones públicas y del gobierno, lo que permite tener la representación del gobierno digital empleando esos medios de tecnologías de información y la

comunicación, lo que incrementa de manera progresiva los servicios con rangos eficientes, transparentes y permite la participación de la ciudadanía.

Por consiguiente, la modernización del Estado, se relaciona con la comunicación y medición de la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, así se demostró con la prueba estadística Spearman, al haber arrojado como producto una correspondencia positiva alta de 0,758; lo que fortalece el estudio efectuado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017), que considera el empleo de los TIC'S en la Administración Pública, bajo un servicio de calidad, eficiente, transparente y participativa, con respeto de la legislación de cada país, es decir con ética. Para la ONU (2008), es el empleo de la moderna tecnología en pro de brindar de manera relacional los servicios del Estado a los ciudadanos.

La tercera hipótesis específica de esta indagación es: Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021; para aproximarnos a la hipótesis planteada, Marín y Morales (2017), al referirse a los procesos modernos, señala que vienen a ser el control de todo proceso social natural, tolerando que se implemente de forma progresiva tanto técnica como tecnológicamente y para Navas (2016), la atención al consumidor tiene que ser un grupo de actos formado, que facilite durante su proceso una comunicación calificada con las distintas unidades que causan esta atención, para que laboren de forma agradable hacia el logro de mejores resultados.

Al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, a la tercera hipótesis específica, se ha obtenido como el nivel de significancia bilateral de 0,000; menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) ello nos señala que se niega la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_1$ ); mejor dicho, hay pertenencia entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; el mismo que nos permite afirmar que, no es suficiente gestionar la modernización del Estado, además debe instruirse al personal fiscal y administrativo, así como a los usuarios en el manejo de las herramientas virtuales de la comunicación y medición, para un desenvolvimiento óptimo en el uso de los mismos.

Asimismo, Asinelli (2018), en su indagación sobre los procesos modernos que atraviesa Argentina, como consecuencia organizada o disposición política, tuvo como fin relevante el análisis profundo sobre la experticia de las reformas estatales en base a los proyectos para modernizar la estructura estatal de ese país, concluyó que las variantes económicas son importantes, pero no dejan de tener determinación en la consecución de un estado moderno esperado. Los ejes estratégicos alineados hacia la modernización empleados para tal fin, no se enmarcaron en la realidad política institucional, generando muchos inconvenientes para implementar tales cambios, poniendo en una posición alejada la ley y norma legal existente.

Para concluir este análisis de confiabilidad se ha empleado el Alfa de Cronbach, obteniendo para la variable Modernización del Estado una fiabilidad de 0,910 y para la variable Calidad de atención al público una fiabilidad de 0,941.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. En esta indagación desarrollada con relación al objetivo general, se determinó la correspondencia de la modernización del Estado con la calidad de atención al público en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, conforme al resultado obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, que demuestra la correspondencia positiva alta de 0,746, es decir, hay correspondencia entre modernización del Estado y calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; lo que nos permite afirmar que una constante modernización del Estado, mejora la calidad de atención al público, y en las fiscalías penales de Huaraz, se garantizaría el debido ejercicio de los derechos de los justiciables.

Segunda. También, sobre el primer objetivo específico se ha determinado la correspondencia entre modernización del Estado y la confiabilidad en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, conforme al resultado obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, que demuestra la correspondencia positiva moderada de 0,694, es decir, hay correspondencia entre la modernización del Estado y confiabilidad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; lo que nos permite afirmar que una constante modernización del Estado, mejora la confiabilidad del usuario en las fiscalías penales de Huaraz.

Tercera. Igualmente, sobre el segundo objetivo específico se ha determinado la correspondencia de la modernización del Estado con la empatía en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, conforme al resultado obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, que demuestra una correlación positiva alta de 0,723, es decir, hay correspondencia entre modernización del Estado y empatía en las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia; lo que nos permite afirmar que una constante modernización del Estado, mejora la empatía de los fiscales y personal administrativo con los usuarios de las fiscalías penales de Huaraz.

Cuarta. En la parte final, sobre el tercer objetivo específico se ha determinado la correspondencia de la modernización del Estado con la comunicación y medición en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021, conforme al resultado obtenido de la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, que demuestra una correspondencia positiva alta de 0,758, es decir, hay correspondencia entre modernización del Estado y comunicación y medición en la calidad de atención al público de las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia;. lo que nos permite afirmar que una constante modernización del Estado, mejora la comunicación y medición entre el personal fiscal y administrativo con los usuarios de las fiscalías penales de Huaraz.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. Se recomienda a la Administradora del Distrito Fiscal de Ancash, al cual pertenece las fiscalías provinciales penales corporativas de Huaraz, gestionar ante la Gerencia General del Ministerio Público, recursos para la ejecución de proyectos para la modernización del Estado (Fiscalías Provinciales Penales Corporativas de Huaraz) y se implemente políticas sobre la calidad de atención al público, para garantizar el debido ejercicio integral de los derechos que tienen los justiciables.

Segunda. Se recomienda a la Administradora del Distrito Fiscal de Ancash, elaborar un plan estratégico para la capacitación del personal fiscal y administrativo, sobre el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, con el fin de que las fiscalías penales de Huaraz proporcionen un eficiente servicio y orienten apropiadamente al usuario, de tal forma que se aumente la confiabilidad de los mismos.

Tercera. Se recomienda a los fiscales y personal administrativo de las fiscalías provinciales penales corporativas de Huaraz, atender a los usuarios tomando en cuenta los problemas que estos tienen al acceder a los servicios que presta las fiscalías, mediante las nuevas modalidades de atención al público, debido al empleo de las herramientas tecnológicas, por el imprevisto cambio de atención al público por la presencia de la pandemia; con el fin de lograr un trato empático.

Cuarta. Se recomienda a la Administradora del Distrito Fiscal de Ancash, al cual pertenece las fiscalías provinciales penales corporativas de Huaraz, gestionar un plan estratégico para capacitar a los fiscales y personal administrativo, para el mejor manejo de las herramientas tecnológicas, aprovechando al máximo las ventajas que ofrece la tecnología de la información y la comunicación (TICs).

## REFERENCIAS

- Arbulú, C. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Aranguren, M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8792>
- Asinelli, Ch. (2018). *Modernización del Estado en Argentina: ¿El rol del gobierno efecto estructural o decisión política? El Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones*. (Tesis de Maestría) Universidad de san Andrés, Buenos Aires, Argentina. <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2488/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M%20AyPP%20%20Asinelli%2C%20Christian%20G.pdf>
- Apaza, D (2018). *Relación entre la nueva gestión pública y gestión por resultados de los programas presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa local de Abancay - Apurímac, 2015 – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6799>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra. ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1
- BR-T1471 (2021). *Brazil Mais Digital Implementation Support - Digital Government Axis. Mena Report*.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
- Cárdenas (2019). *Gestión municipal y los ejes transversales de la política de la modernización en la municipalidad provincial de San Martín, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Casetti, M. M. (2020). Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417-438.

- CLAD (2017) *Informe Temático N° 18/2017-2018 El Gobierno Electrónico Y Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación (TIC) En El Perú*. Congreso de la República
- Chunt et al, Narrea, F. (2017). *Modelando el e – gov*. (Tesis Licenciatura). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Comité Técnico ISO/TC 176 (2016), *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Conejero, E. (2017). *Innovación social y nuevos modelos de gobernanza*. ESTADO, GOBIERNO Y GESTION PÚBLICA. 5-39. [https://research.umh.es/vivo/display/per\\_111499](https://research.umh.es/vivo/display/per_111499)
- Crosby, P. (2016). *Estrategias de Calidad y Competitividad*. <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cuatrecasas (2017) *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- De Barrios, N. S. (2019). La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 4(7), 201-219.
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(81), 31-48.
- Donabedian, A. (1985). *The methods and findings of quality assessment and Monitoring: An illustrated analysis*. ISBN 0914904892. Vol 3. Publisher: Health Administration Press, Michigan. Hardcover-1 May 1985.
- Enriquez, E. (2018). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortíz, Quito, junio 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/569>

- García (2020), García-Madurga, M.A., Grilló-Méndez, A.J., y Morte-Nadal, T. (2021). *La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática*. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 55-70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Gómez, L. (2019). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina* (Tesis de Maestría). Universidad de Buenos Aires.
- González. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14259>
- Grönroos, C (2017). *Relationship marketing readiness: theoretical background and measurement directions*. *Centre for Relationship Marketing and Service Management (CERS)*, Department of Marketing, Hanken School of Economics, Helsinki, Finland. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSM-02-2017-0056/full/html>
- Ignacio, J. (2016). *Nuevas tendencias en la gestión pública*. Perú: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Kaisen (2016) *Sistema Kaizen en la administración (Kaizen system in administration)* Gallegos, H. UANL, San Nicolás de los Garza, N.L. México
- Kotler y Keller, (2016) *Dirección de Marketing KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. Dirección de Marketing. Decimocuarta edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012. ISBN: 978-607-32-1245-8*
- Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago, Chile: Editorial CIPOD.
- Lethinen, U., & Lethinen, J. O. (2016). *Two Approaches to Service Quality Dimensions*. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303
- Marín, A. y Morales, J. (2017). *Modernidad y Modernización en América Latina: Una aventura Inacabada*. España. Disponible en: [https://Pendientesdemigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo\\_moralemartin.pdf](https://Pendientesdemigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo_moralemartin.pdf).

- Matta, G. (2018). *Calidad de Servicio de la Defensa Jurídica y Niveles de Atención Brindada*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12969>
- Merino, G. (2019). *Política de educación inclusiva en alumnos con discapacidad intelectual que asisten a escuela regular. La perspectiva docente y de padres de familia*. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México.
- Montané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. RAPD Online. Vol. 33. N° 3, mayo – junio 2010.
- Montaña, A., & Torres, G. (2018). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso Empresa: Sector Financiero*. (Tesis de grado). Bogotá.
- Muñoz, M. (2015) *El impacto de las nuevas tecnologías en la modernización de la administración de justicia*. Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58505>
- Naciones Unidas (2016) *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Alejandra Naser. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Santiago. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf)
- Naciones Unidas (2019), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Navarro, J. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Navas, R. (2016). *Modelo de Calidad para Servicios Cloud*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/77847/NAVAS%20%20Modelo%20de%20Calidad%20para%20Servicios%20Cloud.pdf?sequence=3>

OEA (2017). Informe Final: Reglamento De Ley De Gobierno Digital

OECD (2005). Organisation for Economic Co-operation and Development. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada durante la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, organizada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

Parasuraman et al (2016). Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.

Pasco, J. (2015). *State modernization management model in Peru* (Artículo científico). Revista Estudio de políticas públicas. Chile. Vol. 15 (2), pp. 246-252. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6067298.pdf>

Pineda, B.; De Alvarado, E.L.; De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Panamericana de la Salud. Washington.

PCM (2015). Presidencia del Consejo de Ministros Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales.

Plaza, C. (2016). *Validation of the management model according to modernization for public entities - Version 10* (Artículo científico). Universidad & Empresa. Colombia. Vol. 18 44 (30), pp.55-73. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187244133001/html/index.html>

Pliscoff, C. (2017). *Implementación de una nueva gestión de modernización pública*. Caso Chileno (Artículo científico). Convergencia. Chile. Vol. 24 (73), pp. 141-164. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352017000100141](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141)

- PNDA (2019). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/5904-portal-nacional-de-datos-abiertos-pnda>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%202021.pdf.pdf>
- Stanton, J. Etzel, J y. Walker, J. (2017). *Fundamentos del Marketing* (14va Ed.) México. Editorial: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Tafur, G. (2017). *Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo*. (Tesis de Maestría). San Martín, Año 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Valencia, J. (2018). *Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de Maestría). Sangolquí-Ecuador. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/14679/1/T-ESPE-057794.pdf>
- Vásquez, I (2018). *La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica*. (Tesis de Maestría). Universidad del Valle, Colombia.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Modernización del Estado y calidad de atención al público de las Fiscalías Penales durante la pandemia, Huaraz 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la confiabilidad en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?</p> <p>¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la empatía en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la confiabilidad en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la empatía en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.</p>	<b>Variable 1: Modernización del Estado</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Gobierno abierto	- Transparencia	1-3	(1) Nunca	Eficiente (74-100)
				- Integridad pública	4-6		
			D2: Gobierno electrónico	- Poder de la tecnología	7-10	(2) Casi nunca	Regular (48-73)
				- Pertinencia	11-22	(3) A veces	
				- Retroalimentación	13-16	(4) Casi siempre	
			D2: Articulación interinstitucional	- Vertical	17-18	(5) Siempre	Ineficiente (20-47)
				- Horizontal	19-20		
			<b>Variable 2: Calidad de atención al público</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
D1: Confiabilidad	- Planeación	1-3	(1) Totalmente en desacuerdo	Alto (74-100)			
	- Estructuración	4-5					
	- Responsabilidad	6-7					
D2: Empatía	- Evaluación	8-10	(2) En desacuerdo	Medio (48-73)			
	- Emociones	11-12					
	- Razonamiento	13-14			(3) Indiferente		

¿Cómo la modernización del Estado se relaciona con la comunicación y medición en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021?	Determinar la relación entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.	la pandemia, Huaraz 2021. Existe relación significativa entre la modernización del Estado y la comunicación y medición en la calidad de atención en las fiscalías penales durante la pandemia, Huaraz 2021.	D3: Comunicación y medición	- Desarrollo de competencias  - Clima organizacional	15-17  18-20	(4) De acuerdo  (5) Totalmente de acuerdo	Bajo  (20-47)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<b>Tipo:</b> Básica  <b>Alcance:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> No experimental Transversal  <b>Método:</b> Hipotético deductivo	<b>Población:</b> Usuarios de las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.  <b>Tipo de muestreo:</b> Muestra no probabilística.  <b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estará conformada por 80 usuarios de las fiscalías penales de Huaraz durante la pandemia.	<b>Variable 1: Modernización del Estado</b> <b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta <b>Instrumentos:</b> Escrita, cuestionario  Autor: Raúl Constantino Salamanca Ponce Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Fiscalías Penales de Huaraz durante la pandemia. Forma de Administración: Directa	<b>Variable 2: Calidad de atención al público</b> <b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta <b>Instrumentos:</b> Escrita, cuestionario Autor: Raúl Constantino Salamanca Ponce Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Fiscalías Penales de Huaraz durante la pandemia. Forma de Administración: Directa	<b>DESCRIPTIVA:</b> Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statal Package for the Social Sciences – SPSS-26.  <b>INFERENCIAL:</b> Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación.			

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

*Matriz de operacionalización variable 1: Modernización del Estado*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Presidencia del Consejo de Ministros (2017) mencionaron que las políticas de Modernización del Estado “cumplen como objetivo de las entidades el de orientar, entrelazar y promover, el proceso de modernización hacia una gestión gubernamental con resultados, que brindan bienestar al ciudadano y el crecimiento del Estado” (p.1)	La variable modernización del Estado se medirá con sus dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional	<b>D1:</b> Gobierno abierto	- Transparencia - Integridad pública	1-3 4-6	Ordinal	Eficiente Regular Ineficiente
		<b>D2:</b> Gobierno electrónico	- Poder de la tecnología - Pertinencia - Retroalimentación	7-10 11-12 13-16		
		<b>D3:</b> Articulación interinstitucional	- Vertical - Horizontal	17-18 19-20		

*Fuente: Elaboración propia.*

Matriz de operacionalización variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Cuatrecasas (2017), indicó como aquel conjunto de propiedades que presentan los productos o servicios obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario.	La variable calidad de atención al público se medirá con sus dimensiones confiabilidad, empatía y comunicación y medición.	D1: Confiabilidad	-Planeación -Estructuración -Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	Ordinal	Alto Medio Bajo
		D2: Empatía	-Evaluación Emociones -Razonamiento	8-10 11-12 13-14		
		D3: Comunicación y Medición	-Desarrollo de competencias -Clima organizacional	15-17 18-20		

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

### Cuestionario para medir la variable de investigación modernización del Estado

#### I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la modernización del Estado en las fiscalías penales durante la pandemia en Huaraz. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

#### II. Indicaciones

A continuación, se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marca una opción.

Nunca	1
Casi nunca	2
En ocasiones	3
Casi siempre	4
Siempre	5

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	La información sobre las fiscalías penales de Huaraz es abierta.					
2	La información sobre las fiscalías penales de Huaraz, responde a la planificación realizada (contesta, explica, interpreta lo que recibe).					
3	Las iniciativas de las fiscalías penales de Huaraz, están enmarcadas en la planificación estratégica de la organización.					
4	Mantiene usted interacción con funcionarios responsables en el desarrollo de sus actividades.					
5	Distingue los servicios completos e incompletos en línea, que brindan las fiscalías penales de Huaraz.					
6	Los servicios en línea permiten completar (sin necesidad de ir a alguna oficina), la información requerida por las fiscalías penales de Huaraz.					
7	Contiene un mapa del sitio visible de la institución en la página web.					
8	Contiene boletín electrónico actualizado automáticamente.					
9	La información presentada en la página web muestra datos ligados.					
10	Se pueden bajar formatos (Word o pdf) de la página web o el boletín electrónico.					

11	Muestra fuente y/o contacto del que proviene el dato sobre el gobierno electrónico.					
12	El sistema de administración de datos en la página web es segura .					
13	La página web permite enviar mensajes de retroalimentación a los funcionarios.					
14	La página web permite buscar el correo electrónico de funcionarios en particular.					
15	La información de la página web se retroalimenta a diario.					
16	El asistente virtual, skype, IP-phone le permite comunicarse efectivamente con los funcionarios.					
17	Existen portales verticales desarrollados por otras dependencias con funciones similares a la fiscalía y en diferentes niveles.					
18	Los portales verticales contienen un punto único de consultas.					
19	Los portales permiten observar la integración total (virtual) entre las dependencias y diferentes niveles del Ministerio Público.					
20	El portal estatal único ofrece todos los servicios del Ministerio Público.					

## Cuestionario para medir la variable de investigación calidad de atención al público

### I. Introducción

Estimado informante el presente documento tiene el objeto de conocer su opinión sobre la calidad de atención al público de las fiscalías penales durante la pandemia en Huaraz. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder la encuesta con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

### II. Indicaciones

A continuación, se le pide responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala presentada, que solo debe marca una opción.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

No.	Ítems	Apreciación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud., que la organización administrativa es una prioridad en la calidad de atención al público en las fiscalías penales en Huaraz?					
2	¿Considera Ud., que las actividades administrativas evidencian responsabilidad institucional?					
3	¿Considera Ud., que la gestión administrativa se dirige con responsabilidad hacia como brindar un servicio de calidad?					
4	¿Considera Ud., que las relaciones interpersonales son la fortaleza para una confiable gestión administrativa?					
5	¿Considera Ud., que el centro de atención al público está respaldado por normas existentes?					
6	¿Considera Ud., que el centro de atención al público se conduce a través de mecanismos pertinentes?					

7	¿Considera Ud., que la confiabilidad asegura el éxito de la calidad de atención al público de las fiscalías penales en Huaraz?					
8	¿Considera Ud., que la evaluación es una necesidad para orientar los procesos de gestión?					
9	¿Considera Ud., que los procesos de gestión tienen su respaldo en el monitoreo de los objetivos?					
10	¿Considera Ud., que el desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en los usuarios?					
11	¿Considera Ud., que se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático?					
12	¿Considera Ud., que los procesos de atención al público son cordiales?					
13	¿Considera Ud., que la información contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios?					
14	¿Considera Ud., que el cumplimiento es un principio que fortalece la relación con el público usuario?					
15	¿Considera Ud., que la función de supervisión beneficia los procesos realizados para el público usuario?					
16	¿Considera Ud., que el centro de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz, se preocupa de las necesidades de la comunicación?					
17	¿Considera Ud., que las relaciones con el entorno caracterizan la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz?					
18	¿Considera Ud., que los valores forman parte fundamental en la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz?					
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz, motiva el interés de la comunidad?					
20	¿Considera Ud., que las redes de apoyo representan una estrategia significativa para contar con una calidad de atención al público en las fiscalías penales de Huaraz?					