



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía
especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023

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

AUTORA:

Porras Atencio, Liliana Leduviana (orcid.org/0000-0001-6361-5510)

ASESORES:

Dr. Galindo Heredia, José Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi amada hija Luana por ser mi principal motivo de superación, a mi esposo Renzo, por su comprensión. A mis amados padres Carmen y José, por su esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme siempre y darme la fortaleza de alcanzar mis objetivos; agradezco a los catedráticos del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial a mi asesor Dr. José Antonio Galindo Heredia, quienes han contribuido a este esfuerzo y han brindado valiosas sugerencias, apoyo moral y material.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión digital y la calidad de servicio en una Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Lima, 2023", cuyo autor es PORRAS ATENCIO LILIANA LEDUMANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO DNI: 43251422 ORCID: 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 03- 08-2023 17:29:33

Código documento Trilce: TRI - 0639526





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PORRAS ATENCIO LILIANA LEDUVIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión digital y la calidad de servicio en una Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PORRAS ATENCIO LILIANA LEDUVIANA DNI: 42011182 ORCID: 0000-0001-6361-5510	Firmado electrónicamente por: LPORRASAT el 02-09- 2023 18:00:21

Código documento Trilce: INV - 1303296



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figura	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable gestión digital y sus dimensiones	20
Tabla 2 Distribución de la variable calidad del servicio y sus dimensiones	21
Tabla 3 Correlaciones entre la gestión digital y la calidad del servicio	22
Tabla 4 Correlaciones entre la tecnología e identidad digital y calidad del servicio	23
Tabla 5 Correlaciones entre el servicio digital y la calidad del servicio	24
Tabla 6 Correlaciones entre la seguridad digital y la calidad del servicio	25
Tabla 7 Operacionalización de la variable gestión digital	44
Tabla 8 Operacionalización de la variable calidad del servicio	47
Tabla 9 Prueba de normalidad	71

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	15

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida la gestión digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 130 fiscales y administrativos. La muestra estuvo conformada por 98 sujetos. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión digital estuvo conformado por 13 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad del servicio por 11 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión digital se relaciona directa y significativamente con la variable calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de $\rho = 0,269$ con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es baja.

Palabras clave: gestión digital, calidad del servicio, seguridad, tecnología.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and Modernization of the State. The objective of the research was to determine to what extent digital management is related to the quality of service in a prosecutor's office specialized in corruption crimes in 2023. The research was applied, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of 130 prosecutors and administrators. The sample consisted of 98 subjects. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the digital management variable consisted of 13 items and the questionnaire to measure the quality of service variable by 11 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the digital management variable is directly and significantly related to the quality of service variable, with a correlation coefficient of $\rho = 0.269$ with a calculated p_valor of 0.000 which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is low.

Keywords: digital management, quality of service, security, technology

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos años han traído importantes transformaciones globales, la aparición de la pandemia de COVID-19 ha presentado numerosos obstáculos, particularmente en el ámbito de la administración digital, sin embargo, los avances tecnológicos han demostrado ser un recurso valioso para garantizar el funcionamiento ininterrumpido de las organizaciones públicas y privadas (Adu, 2018). Los países de China, Reino Unido y Ghana enfrentan desafíos en la implementación de prácticas de la gestión digital en la administración pública. Estos obstáculos han impedido la traducción efectiva de la prestación eficiente de servicios en la gobernanza local. Como resultado, Yan y Ting (2018) señaló que el 60% de las iniciativas dirigidas a la implementación de la gestión digital no han dado los resultados esperados debido a problemas tecnológicos, económicos y políticos

Es así, que la demanda de tiempos de respuesta más rápidos no se limita a las empresas privadas; también es una necesidad para las instituciones públicas que buscan brindar servicios eficientes y de alta calidad. Como resultado, “la integración de la tecnología se ha vuelto crucial, dando lugar al surgimiento del concepto de gestión digital, este concepto se está adoptando actualmente en numerosos países y estructuras gubernamentales, y su eficacia depende de su implementación (Salazar, 2022).

Por ello, numerosos estudios han confirmado que las organizaciones que cultivan una relación positiva con sus clientes o clientes son las que han creado una imagen positiva con ellos, y el nivel de satisfacción es muchas veces mejorado por la calidad del servicio, que sirve de base a este fenómeno. (Ramírez et al., 2020). Es importante señalar que este principio no se limita a las empresas privadas, ya que las instituciones públicas están igualmente obligadas por él. La calidad del servicio de justicia prestado es el único determinante del éxito de cualquier persona jurídica. Además, un plan de desarrollo institucional bien diseñado y altamente productivo es un requisito previo para una relación efectiva entre la entidad y sus clientes (Ríos, 2018).

A nivel nacional, la pandemia del COVID-19 iniciada en 2020, ha hecho indispensable el uso de las TIC para muchas instituciones del Estado, en especial el servicio de justicia a nivel nacional. La implementación de medidas de

distanciamiento social ha llevado al cierre o funcionamiento limitado de muchas entidades públicas, incluido el Ministerio Público. Para asegurar la continuidad de sus servicios, la entidad tuvo que adaptarse e incorporar tecnología a sus procesos. Esta adecuación da cumplimiento al Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declaró emergencia sanitaria en el país a partir del lunes 16 de marzo de 2020 (Ministerio de Salud, 2020, artículo 1).

A nivel institucional, durante la crisis sanitaria del COVID-19, la Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Lima implementó el trabajo remoto, utilizando plataformas digitales. Esta transición del trabajo presencial al trabajo a distancia se realizó de forma paulatina. Los trámites fiscales y judiciales se realizaron a través de Google Meet, mientras que la presentación de documentos se facilitó a través de mesas de partes virtual. Se mantuvo la atención al usuario a través de diversos canales de comunicación.

Como resultado, se hizo evidente al interior de esta entidad la falta de regulaciones permanentes y mecanismos logísticos para asegurar un servicio público ininterrumpido en tiempos de crisis. Luego de un paréntesis de cuatro meses, la entidad adoptó herramientas tecnológicas para permitir el trabajo remoto en todas las fiscalías, con especial énfasis en los fiscales especializados, con el fin de lograr los objetivos trazados por la Fiscalía Nación a través de la Coordinación Nacional en la lucha permanente contra corrupción. Adicionalmente, la entidad está explorando la factibilidad de mantener y actualizar estas herramientas para uso futuro.

Con lo descrito líneas arriba, surgió el interés de formular como problema general ¿En qué medida la gestión digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023?, como problemas específicos se planteó: a) ¿En qué medida la tecnología e identidad digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023? b) ¿En qué medida el servicio digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023? y c) ¿En qué medida la seguridad digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023?

La justificación para realizar esta investigación radicó en su trascendencia tanto a nivel teórico como práctico. El estudio exploró varios modelos teóricos, conceptos y paradigmas relacionados con la gestión de plataformas digitales y la calidad de los servicios prestados, que también pueden aplicarse a campos análogos. Además, el estudio tiene una importancia práctica, ya que ofrece información sobre cómo mejorar la gestión digital y la calidad del servicio, que es crucial para lograr los objetivos de la organización. La metodología empleada en el estudio, específicamente la utilización de cuestionarios de encuesta validados, permite una comprensión integral de la relación entre las variables investigadas y la identificación de los desafíos existentes dentro de la organización.

La investigación, tuvo como objetivo general determinar en qué medida la gestión digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023, y sus objetivos específicos fueron: a) Determinar en qué medida la tecnología e identidad digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023; b) Determinar en qué medida el servicio digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023 y c) Determinar en qué medida la seguridad digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima en el 2023.

La hipótesis general es: Existe relación entre la gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023, y sus hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre la tecnología e identidad digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023; b) Existe relación entre el servicio digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023, y c) Existe relación entre la seguridad digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presentan los hallazgos de una revisión completa y detallada de varias investigaciones internacionales y nacionales relacionadas con el tema de investigación. Estas investigaciones proporcionaron conceptos y teorías esenciales para comprender la naturaleza del problema abordando que se está investigando.

En la indagación realizada por Correa et al. (2020) tuvo como objetivo examinar el impacto de las estrategias de gestión digital en la promoción de la transparencia en los sistemas políticos actuales. La metodología de investigación empleó un diseño no experimental, utilizando cuestionarios y una guía para el análisis de documentos relevantes, con un enfoque en los empleados de las instituciones públicas como sujetos de investigación. Los hallazgos señalaron que existe una correlación significativa entre la mejora de la calidad del servicio y la adopción de prácticas de gestión digital, alcanzándose un valor sigma inferior a 0,050. En conclusión, se puede afirmar que el impacto y la adopción del gobierno digital en diferentes países contribuyen a fomentar una relación más estrecha entre los ciudadanos y el Estado, lo que conduce a una mayor transparencia y una mejor prestación de servicios.

En su estudio, Medina et al. (2020) tuvo como propósito evaluar los niveles de satisfacción de las personas de la localidad de Tamaulipas con respecto a la calidad del servicio de gobierno electrónico. Empleando un diseño de investigación correlacional, recopilaron datos administrando un cuestionario a un total de 34 usuarios. Los hallazgos revelaron que la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico carecía de calificaciones altas, con un 54% de los encuestados indicando niveles bajos de satisfacción. Esto se atribuyó a una pérdida de confianza en el desempeño del gobierno electrónico para satisfacer sus necesidades. Además, el estudio confirmó una relación significativa entre las variables investigadas, como lo indica un valor sigma de 0,000. Por lo tanto, se validó la hipótesis alternativa.

En tanto, Suárez (2020), argumentó que es importante aplicar las TIC en la función pública para mejorar la calidad del servicio al usuario. Además, las TIC pueden mejorar la solicitud del usuario al responder a las necesidades de los

beneficiarios en términos de facilidad, validez, limpieza, seguridad y usabilidad. En general, la investigación de Suárez destaca la importancia de las TIC en la función pública y su potencial para mejorar la calidad de los servicios públicos al usuario. La conclusión sugiere que la aplicación de las TIC puede ser beneficiosa para los ciudadanos y que debe ser considerada en la planificación y ejecución de servicios públicos.

Según Méndez (2019) es crucial que las empresas brinden a los clientes la orientación suficiente para utilizar los servicios digitales y modificar estos servicios para adaptarlos a las necesidades individuales de los clientes. Además, establecer una relación de confianza con el cliente es un elemento crucial para cultivar la lealtad y la satisfacción. En resumen, la investigación indica que la calidad de los canales digitales de una empresa y el establecimiento de confianza son determinantes clave de la satisfacción y lealtad del cliente con respecto a los servicios digitales prestados.

Por su parte, Domínguez (2018) se enfocó en analizar cómo los clientes perciben la calidad del servicio de banca en línea que se enfoca en la comunicación por medios telefónicos y plataformas digitales. La investigación sugiere que es importante para la empresa conocer en qué aspectos los clientes están interesados para poder mejorar su calidad de servicio. Además, se encontró que la percepción del cliente sobre la calidad del servicio no siempre se relaciona con sus expectativas.

Como antecedente nacional se tiene, Díaz (2022) planteó la idea de establecer una conexión entre la calidad del servicio prestado y la gestión de los recursos digitales dentro de una organización. Para lograr este objetivo, Díaz utilizó una metodología cuantitativa, optando específicamente por un diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Los hallazgos del estudio revelaron una asociación moderada entre las variables, con un coeficiente rho de 0,421. Esta correlación se consideró estadísticamente significativa, como lo demuestra un valor de p de $0,000 < 0,01$, lo que confirma aún más la validez de la hipótesis de investigación alternativa.

En tanto, Rodríguez (2022) tuvo como finalidad investigar la conexión entre la gestión digital y la calidad de los servicios prestados. Para lograr esto, se utilizó

el enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Los hallazgos indicaron un valor de p de 0,00 y un coeficiente de 0,540, demostrando una correlación moderadamente significativa entre las variables. Como resultado, se puede inferir que hubo una asociación notable entre la gestión digital y la calidad del servicio dentro de una organización pública.

En un esfuerzo por profundizar en la conexión entre la gestión digital y la prestación de servicios al usuario, Huanca (2022) realizó un estudio de investigación. El estudio utilizó un método de investigación cuantitativo y adoptó un enfoque descriptivo y correlacional, empleando un diseño de investigación no experimental. Los hallazgos del estudio revelaron un impresionante coeficiente de correlación de $r=0,562^{**}$, lo que significa un vínculo notable y sustancial entre la gestión digital y la prestación del servicio al cliente.

De igual forma, Guerrero (2022) realizó un estudio reciente con el objetivo de establecer una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ONP. El estudio utilizó un enfoque sencillo, empleando un diseño transversal no experimental con una metodología correlacional. Los hallazgos de la investigación indicaron que las diversas dimensiones tuvieron un impacto significativo en los niveles de satisfacción. La hipótesis fue confirmada por un coeficiente de correlación de $r=0,880$, acompañado de un valor de p de 0,000.

Por su parte, Orellana (2019) realizó un estudio que exploró la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio brindado en el Mininter. La indagación fue cuantitativa, básica, correlacional. Los hallazgos demostraron que la correlación fue moderada entre las variables, siendo el coeficiente de Rho de Spearman con valor de 0,675, asimismo, se evidenció que la satisfacción alcanzó un 39% y un 37% señaló que la calidad es mal.

Respecto a la fundamentación de la variable, el estudio de las teorías de las TIC y el gobierno electrónico, en lo que respecta a los avances de las TIC y su impacto en la reducción de costos en diversas actividades del sector público, se ha implementado dentro del gobierno chileno. (González et al., 2020). Esta teoría distingue además entre dos posiciones: la primera es el ciberoptimismo, que se alinea con una perspectiva positiva y actitudes optimistas hacia la aplicación de las TIC en la resolución de problemas dentro de la organización. Por el contrario, la

segunda posición, conocida como ciberpesimismo, destaca los posibles efectos negativos sobre la socialización, lo que lleva a una falta de autenticidad y compromiso (Gil et al., 2017).

Teoría de la privacidad de la información es una base fundamental para una gobernanza digital eficaz, dado que la información se percibe con frecuencia como un activo mal administrado, es cada vez más importante comprender cómo se toman las decisiones de privacidad. Si bien gran parte de la literatura disponible sobre privacidad se enfoca en las preocupaciones de privacidad a nivel individual y las decisiones de divulgación personal, como la capacidad de los individuos o grupos para construir, regular y hacer cumplir reglas para administrar su información e interacción con otros, un enfoque más integral es requerido, esta teoría de la privacidad abarca la gestión de la comunicación y la teoría de la privacidad del desarrollo como base para un proceso social basado en reglas que permite que la toma de decisiones sobre la privacidad evolucione con el tiempo con la experiencia (Bélanger y James, 2020).

Asimismo, en el ámbito de la gestión digital, el Decreto Legislativo N° 1412 corresponde a la Ley de Modernización del Estado. El artículo 3 de esta legislación proporciona definiciones de términos clave que son fundamentales en la adopción de tecnologías digitales dentro de las entidades públicas, incluido el Ministerio Público, en esencia, esta ley facilita la implementación de herramientas necesarias que optimicen los sistemas operativos de las entidades públicas mediante la utilización de tecnologías digitales. Esto, a su vez, permite mejorar los servicios a los ciudadanos y aumenta la eficiencia general de la administración pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, artículo 3).

En cuanto a la conceptualización de la gestión digital engloba la utilización de las tecnologías digitales, como estrategia pública con el objetivo de generar ventajas para los ciudadanos, estas ventajas abarcan la promoción de la transparencia en la gestión pública, la mitigación de la corrupción, la prestación de mejores servicios y asistencia a las personas que requieren procesos transaccionales, la consecución de ahorros fiscales en el gasto público y la minimización de tiempo y gastos asociados a la prestación del servicio (D'Amato et al., 2016).

El concepto de gestión digital se refiere a la reducción de tiempos administrativos en procesos eficientes y al aumento de capacidades accesibles. En un contexto democrático, el gobierno electrónico desempeña un papel en la mejora de la gestión pública (Twizyimana y Anderson 2019). Como resultado, las políticas estatales incluyen servidores con experiencia tecnológica que manejan la información como un bien confidencial y compartido (Nambisan et al., 2017).

Por otro lado, la implementación de la gestión digital requiere un compromiso significativo para emprender reformas organizacionales, económicas, políticas y sociales, sin embargo, trabajar con una red constantemente actualizada de información reciente presenta desafíos debido a la necesidad de priorizar en medio de una amplia gama de tareas (Matzner et al., 2018). Por lo tanto, el portal web municipal sirve como un espacio gestionado que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos información relevante sobre oficinas y servicios administrativos, apoyando los esfuerzos económicos y productivos (Alvarenga et al., 2020).

En su artículo Lips (2019) señaló que advenimiento de las tecnologías digitales ha provocado transformaciones significativas en la gobernanza por y para las personas. En consecuencia, se puede concluir que el fenómeno de la era digital ofrece una comprensión crucial del papel fundamental que juega la tecnología digital en la modernización de las prácticas del sector público.

Según González et al. (2020) no se puede subestimar la importancia del gobierno digital en la administración pública, sirve como un medio para capitalizar las ventajas que ofrecen las tecnologías digitales y sus aplicaciones, estos avances pueden optimizar, simplificar y aportar innovación a la formulación de planes estratégicos, además, facilita procesos de comunicación más eficientes con los ciudadanos, simplifica los trámites administrativos, permite el almacenamiento de grandes cantidades de datos y contribuye al logro de las metas e indicadores de gestión gubernamental. Asimismo, Delgado (2019) argumenta que la implementación del gobierno electrónico representa la adopción de métodos efectivos para impulsar la innovación en las actividades de la administración pública y ayudar en el logro de los objetivos de gobernanza, en consecuencia, las contribuciones teóricas de los investigadores enfatizan la utilidad del modelo electrónico en la gestión municipal para mejorar los procesos administrativos.

Según Jiménez-Pitre et al. (2017) argumentan que el establecimiento de mecanismos de gestión pública que garanticen los derechos digitales de los ciudadanos en términos de accesibilidad e integración es fundamental para la creación de una administración eficiente y productiva. Las entidades pueden lograr esto brindando servicios que permitan a las personas acceder a la indagación y aumentando la accesibilidad de los servicios gubernamentales. Esto hará que el gobierno sea más competitivo y receptivo a las necesidades de sus electores. Para implementar estos mecanismos digitales, el gobierno debe asumir un modelo técnico de prestación de servicios, en el que interactúan los niveles y aristas del sistema de gobierno (Lanzolla et al., 2020).

Para las dimensiones de la variable, están fueron, dimensión 1. Tecnología e identidad digital, se refiere al uso de tecnología, Internet y dispositivos móviles para implementar sistemas que mejoren y promuevan las operaciones gubernamentales. Los indicadores que sustentan esta dimensión están asociados a las tic, así como al hardware y al software (Quach et al., 2022). La personalización digital se refiere a la utilización de la tecnología para brindar servicios personalizados en el contexto de la identidad digital. Este enfoque abarca una metodología única para la presentación de servicios, que se dilucida a través del ámbito digital. Los indicadores que sustentan este aspecto incluyen la identificación digital, la correspondencia oficial, las plataformas de comunicación y las credenciales digitales (Montes et al., 2018).

Dimensión 2. Servicios digitales, La dimensión correspondiente a la prestación de servicios en línea o virtuales al público en general, que implica realizar diversos trámites a través de dispositivos móviles, teléfonos inteligentes, computadoras y tabletas, se sustenta en varios indicadores (Demtsura, 2018). Estos indicadores están directamente asociados con Internet, sitios web, acuerdos interinstitucionales y atención al cliente en línea (Sklyar, 2019).

Asimismo, abarca una gama de actividades institucionales que tienen como objetivo garantizar que los ciudadanos tengan acceso a los servicios digitales proporcionados por entidades públicas o privadas, estos servicios incluyen características digitales externas como el establecimiento de un sitio web oficial, un catálogo electrónico de productos, una plataforma para publicar procesos

institucionales (como compras o adquisiciones) y acceso a un libro de denuncias digital (Delgado, 2019).

Adicionalmente, existen servicios digitales internos, como el suministro de direcciones de correo electrónico institucional, un sistema electrónico para la generación de talones de pago de los empleados, un sistema integrado para la gestión de asistencia y regulación de trámites documentales, y el acceso a un servicio de firma digital (Presidencia de la República, 2018).

Dimensión 3. Seguridad digital, el concepto de seguridad de la información abarca una variedad de enfoques y herramientas tecnológicas que sirven para garantizar que la información sea segura, confidencial y accesible para los usuarios que realizan consultas o trámites digitales a través de un navegador web. Esto fomenta la confianza en el uso de los recursos digitales. Las métricas que potencian este aspecto están vinculadas al respaldo interorganizacional, la confianza en los procesos digitales y los protocolos de seguridad (Jebur, 2021).

Asimismo, se refiere a establecer un sentido de confianza en la utilización de recursos, plataformas, canales o plataformas en línea de un organismo gubernamental, esta confianza es el resultado de la implementación de numerosas medidas cautelares para hacer frente a los riesgos asociados con el acceso no autorizado o el fraude electrónico en la utilización o contratación de los servicios públicos ofrecidos por las entidades gubernamentales (González et al., 2020).

El objetivo es salvaguardar la privacidad de las personas naturales y jurídicas que accedan o utilicen los canales digitales de los órganos de gobierno central, regional y municipal. Adicionalmente, tiene como objetivo velar por la integridad de los servicios digitales que se brindan a los ciudadanos y garantizar la disponibilidad de la información de las entidades públicas en entornos digitales (Presidencia de la República, 2018).

Respecto a la variable calidad del servicio, se consideró la teoría de la calidad es una estrategia de gestión que otorga gran importancia a la búsqueda inquebrantable de la perfección en todas las facetas de las operaciones de una organización. Su objetivo principal es mejorar la satisfacción del cliente mediante la adopción de una estrategia de mejora continua. Este sistema de calidad integral fue conceptualizado por Kaoru Ishikawa, un químico industrial y ejecutivo de negocios

japonés, durante la década de 1960. Abarca todos los aspectos de una empresa, incluidos su personal y su clientela, y se define como una filosofía que requiere la participación de todos los miembros de la organización en la exploración, aplicación, compromiso y defensa de la mejora continua (Izquierdo, 2021).

En la actualidad, el concepto de calidad total abarca una amplia gama de estrategias para la gestión de las organizaciones. Estas estrategias están arraigadas en principios fundamentales y apuntan a alcanzar un estado de calidad que sea a la vez armonioso y de alto nivel. Este estado de calidad tiene como objetivo satisfacer a todas las partes interesadas involucradas, incluida la propia empresa, sus empleados y sus clientes. Los aspectos clave de la gestión de calidad total incluyen un fuerte énfasis en la satisfacción del cliente. La empresa prioriza la satisfacción de las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y servicios que ofrece (Izquierdo, 2021).

El liderazgo efectivo está alineado con los objetivos de la organización, asegurando que las metas de la empresa estén alineadas con la filosofía de mejora continua. La empresa reconoce la importancia del crecimiento y desarrollo de sus empleados internos, valorando sus opiniones y perspectivas. Las prácticas de gestión están arraigadas en el principio de mejora continua, siendo cada decisión y acción objeto de cuestionamiento y autoanálisis con el fin de mejorar continuamente. La empresa también reconoce la importancia de las partes interesadas externas, como clientes, proveedores y otro personal, tratándolos con la misma importancia que los empleados internos. Cultivar la mejora continua en las relaciones con todas las partes es vital para lograr un alto nivel de calidad general (Izquierdo, 2021).

Para la conceptualización, según Agegnew (2020) es como una colección integral de cualidades ventajosas que son inherentes al servicio prestado. Además, el servicio se ve como un conjunto de tareas que pueden ser recurrentes o aisladas, utilizando varios materiales para garantizar que se implementen métodos de procedimiento para abordar las necesidades del usuario final. el objetivo es resolver los problemas experimentados por los clientes a través del despliegue efectivo de recursos y técnicas (Manzoor et al., 2019).

Para Alawaqleh (2020) se compone de un conjunto de estándares que son ampliamente aceptados. Se anticipa que estos estándares se mantendrán para garantizar que los usuarios finales estén completamente satisfechos con los servicios prestados ((Annan y Molinari, 2018). El enfoque para brindar estos servicios debe basarse en las apreciaciones de los usuarios y sus necesidades finales (Charalambous et al., 2018). Es igualmente evidente que los comportamientos de la organización no deben estar en conflicto con sus estándares de calidad (Alayoubi et al., 2020), y es importante poder manejar adecuadamente las expectativas del usuario. Después de adquirir el servicio, es crucial evaluar en qué medida se cumplieron las expectativas con las que se adquirió y el porcentaje de esas expectativas que se cumplieron (Deepti, 2020).

Yoon y Cheon (2020) argumentan que la evaluación de la calidad del servicio es una evaluación subjetiva realizada por los usuarios, en la que consideran el estado del servicio. La ausencia de errores en la prestación del servicio es lo que define su calidad. Además, se considera un principio rector para alcanzar la grandeza y debe ser aceptado por todos los miembros de una organización. En consecuencia, la calidad debe integrarse en las operaciones diarias y difundirse en toda la organización, desde los gerentes de alto nivel hasta el personal de primera línea que tiene un compromiso directo con el servicio.

Según Shi y Shang (2020), un elemento esencial de cualquier servicio, independientemente de si lo brinda el sector público o privado, es la capacidad de producir resultados de alta calidad. Esto no solo garantiza la satisfacción de los clientes, sino que también contribuye a la viabilidad financiera a largo plazo, la sostenibilidad y una posición de ventaja sobre los competidores. La calidad juega un papel importante en la configuración de cómo una organización o entidad es percibida por sus clientes o usuarios. Además, para el gobierno, significa que es más probable que los usuarios se involucren en los numerosos servicios gratuitos y de pago que ofrece el Estado.

El concepto de calidad del servicio se refiere a cómo los clientes perciben la calidad del servicio que reciben (Parasuraman et al., 1985). En este estudio, se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones al examinar la calidad del servicio.

Asimismo, la dimensión efectividad, es la capacidad de una organización, entidad, y/o empresa para brindar servicios de la manera más adecuada posible, con una necesidad constante de adecuación y calidad de ejecución (Aziz y Zulfigar, 2018). Para mantener un nivel constante de calidad y orden, se deben implementar una serie de estrategias (Taqdees et al., 2018). La consecución de la precisión y exactitud en un servicio no siempre se puede lograr debido a multitud de factores (Balan, 2018). Por lo tanto, es crucial establecer un plan estratégico que priorice a los usuarios para garantizar la confiabilidad y la seguridad (Karaca et al., 2019). Además, la calidad del servicio percibido está directamente influenciada por su falta de fallas, como afirman Barrios et al. (2020). El objetivo principal es resolver el problema del consumidor, que ha buscado adquirir un servicio en particular (Joy et al., 2020).

La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a todos los factores internos que indican el afán de los empleados por brindar asistencia a los clientes (Beck et al., 2018). Este afán a menudo se refleja en la rapidez con la que se presta el servicio (Vera y Trujillo, 2018). Además, la experiencia técnica es fundamental para la prestación eficaz de los servicios, y los contratos de servicios deben garantizar que los empleados posean las habilidades necesarias para ayudar a los clientes (Blackmore, 2018). Es importante tener en cuenta que la resolución de problemas y la satisfacción general dependen en gran medida del nivel de apoyo y satisfacción brindado a los clientes (Bernal et al., 2018).

Dimensión seguridad, se define como el conocimiento y la atención que brindan los colaboradores en función del servicio prestado (Deepti, 2020). Además, la capacidad de establecer confianza y mejorar la credibilidad es de suma importancia para fomentar un sentido de protección del cliente (Alijanzadeh et al., 2018). Además, es evidente que esto requiere una adecuada preparación y aceptación por parte de los trabajadores en la prestación del servicio, reflejando así la experiencia del personal para brindar el servicio de manera cálida y competente, generando así una fuerte sensación de seguridad en las tareas y negociaciones en mano (Demtsura, 2018; Sánchez, 2018). Además, la capacidad de preparación se considera un activo valioso en la prestación de un excelente servicio, ya que es responsabilidad de los colaboradores (Pogarcic et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Respecto a la indagación, esta fue de tipo Básica, este tipo de investigación se conoce comúnmente como investigación pura, teórica o dogmática. Su distinción radica en su fundamento en la teoría y su adhesión a ese marco. El objetivo principal de dicha investigación es mejorar la comprensión científica sin la aplicación de ninguna consideración práctica. (Fox et al., 2023).

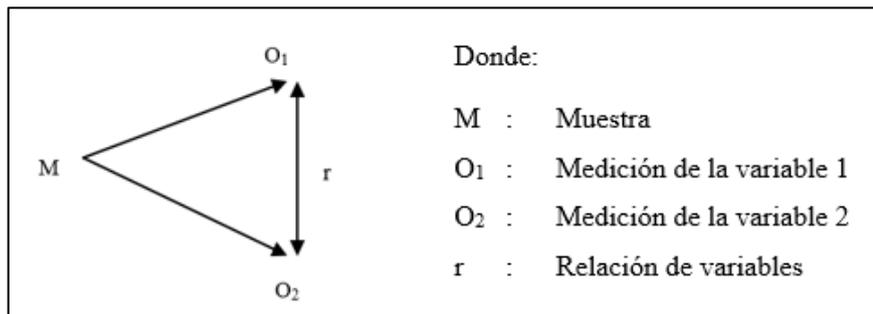
En esta investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, que suele ser más frecuente en las ciencias exactas o naturales. El objetivo es recopilar datos que puedan utilizarse para comparar hipótesis, con la ayuda de cálculos numéricos y una base numérica para probar hipótesis (Ahmadian et al., 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo al diseño de investigación para este estudio es transversal, no experimental y relacional. Las variables en estudio no fueron manipuladas durante la aplicación de la herramienta, y la medición solo se realizará una vez con análisis inmediato, además, la indagación fue correlacional y así medir la asociación de las variables (Nosovel, 2023).

El estudio aplicó el método hipotético-deductivo para probar la hipótesis propuesta a través de la deducción lógica, la cual es confirmada por el instrumento de medición (Siponen y Klaavuniemi, 2020). En la figura siguiente se demuestra el esquema de investigación.

Figura 1
Esquema del diseño



3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Gestión digital

- **Definición conceptual:** Se refiere a la variedad de actividades y conocimientos que utilizan la tecnología para crear valor al mejorar la eficacia de la producción y la gestión, lo que en última instancia conduce a una mayor competitividad de la organización (Jiménez-Pitre et al., 2017).
- **Definición operacional:** Para medir el carácter cualitativo de la variable gestión digital se dividió en tres dimensiones y se precisó niveles para su medición como deficiente, regular y eficiente.
- **Indicadores:** se consideraron como indicadores, la infraestructura tecnológica, redes sociales, medios de comunicación, portal web, mesa de parte, medidas preventivas y correctivas.
- **Escala de medición:** Respecto a la escala, la variable utilizó la escala ordinal.

Variable 2. Calidad del servicio

- **Definición conceptual:** la calidad de un servicio puede estar determinada por la medida en que cumple con las expectativas de los usuarios finales, englobando un conjunto de características que son beneficiosas para el servicio ofrecido (Parasuraman et al.,198).

- **Definición operacional:** la variable de calidad se subdivide en tres dimensiones. Además, se han identificado tres niveles de medición: bajo, medio y alto.
- **Indicadores:** adecuada atención, tiempo, horarios, datos de usuario, atención oportuna, tiempo de respuesta, garantías del servicio, confianza y rapidez.
- **Escala de medición:** Se evaluará utilizando una escala politómica ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población:

Según la perspectiva de Pastor (2019) el todo se refiere a una colección de individuos que se analizan a partir de atributos específicos o grupos de elementos que comparten. El universo de estudio estuvo compuesto por 130 fiscales y asistentes de una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima.

- **Criterios de inclusión:** Fueron todos los fiscales y asistente contratados de la entidad.
- **Criterios de exclusión:** Fiscales y asistentes con algún permiso, vacaciones o que no desee participar de la investigación

3.3.2. Muestra:

Según Pastor (2019), se trata de un pequeño subconjunto de la población y, para facilitar el proceso de observación de hábitos y opiniones, los investigadores suelen seleccionar a los participantes basándose únicamente en su proximidad, en lugar de considerar si representan con precisión el conjunto. El estudio especial seleccionó a 98 fiscales y auxiliares mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.3.3. Muestreo:

Para Pastor (2019) es el proceso de muestreo implica un conjunto de métodos o protocolos diseñados para obtener un

subconjunto representativo de una población infinita o finita. Su propósito es proporcionar una estimación de ciertas variables o examinar hipótesis relacionadas con el patrón de distribución o la magnitud de una o más variables dentro de la población. A los efectos de este estudio en particular, se empleó un enfoque sencillo para la selección de una muestra aleatoria con una metodología basada en la probabilidad.

3.3.4. Unidad de análisis:

Trabajadores de una fiscalía especializada de corrupción en Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es el proceso de recopilación de datos implica una multitud de pasos, como el análisis y la traducción a través de medios cuantitativos. A los efectos de este estudio, utilizamos el formato de encuesta, ya que contiene varios elementos que nos permiten recopilar información directamente de la fuente (Mendoza y Avila, (2020).

Las herramientas son recursos que pueden auxiliar a los investigadores en la resolución de problemas y extracción de información de los fenómenos. Estos recursos consisten en medios físicos y electrónicos para recopilar datos y otra información sobre problemas o fenómenos específicos. Para este estudio en particular, se crearon dos cuestionarios, cada uno compuesto por ítems, para documentar diversos puntos de vista sobre los ítems de muestra (Mendoza y Avila, 2020).

La variable gestión digital fue medido mediante un cuestionario de 13 ítems, divididos en sus tres dimensiones. Y Para la medición de la variable calidad del servicio se elaboró un cuestionario con 11 ítems (Ver anexo 2. Instrumentos).

Según Creswell y Plano (2018) el significado de validez en la investigación se refiere a la precisión o proximidad a la precisión de los hallazgos. Por lo general, se acepta que los resultados de un estudio tendrán

validez si la investigación se lleva a cabo sin errores. Para la validación se aplicó la validación de jueces de expertos.

Confiabilidad. son los resultados obtenidos cuando la misma herramienta se usa repetidamente sobre el mismo tema (Creswell y Plano, 2018). La confiabilidad del instrumento fue confirmada luego de una prueba piloto con 20 trabajadores. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los dos cuestionarios, y ambos obtuvieron resultados positivos para la variable gestión digital fue 0,806 y para la calidad del servicio fue 0.866, ambos demostraron se confiables para aplicación (véase anexo 7).

3.5. Procedimiento

Para recopilar datos, primeramente, se realizó el envío de la solicitud de aplicación de instrumentos a la fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, en el cual se obtuvo resultados positivos por parte de la entidad, asimismo, se explicó el objeto de la investigación y que este sería con fines académicos.

Luego de la aceptación se organizó el encuentro con los sujetos de la muestra para la aplicación de los cuestionarios, la aplicación de los cuestionarios se realizó de forma personal, para ello las encuestas se entregaron físicamente a cada uno de los encuestado, explicando que el recojo de información es anónima, y con fines académicos.

Luego de aplicado el cuestionario, los datos fueron llenados en la base de datos para su posterior análisis de confiabilidad, descriptivo e inferencial, y la tabla de frecuencias y estadísticos fueron obtenidos a través del SPSS 25 para su posterior análisis. Finalmente, se justifican las preguntas de investigación y se plantean sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

Para iniciar el análisis de los datos recolectados, se organizó la información de manera sistemática y realizar un análisis descriptivo, esto incluyó clasificar los datos en función de niveles y rangos definidos, y mostrarlos en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, los cuales permitieron demostrar las percepciones de las variables y dimensiones.

Para realizar el análisis inferencial, se evaluó la igualdad de las dos muestras mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov. La prueba arrojó resultados que indican que las variables de estudio no siguen una distribución normal, como lo demuestra que los valores de p para ambas variables (0,000) son inferiores al nivel de significancia α (0,05). Para probar las hipótesis, el estadístico empleó el coeficiente Tau_b de Kendall, como lo describieron González-Estrada y Cosme en 2019. Luego, los resultados de este análisis se presentaron en una tabla.

3.7. Aspectos éticos

Para garantizar un registro preciso de la información recolectada, es imperativo que todo estudio cuente con el consentimiento informado de los involucrados, tal como sucedió en este análisis específico. La obtención del consentimiento informado sirve como un elemento crucial que permite la inclusión de los datos de los participantes dentro de los archivos y registros de la Universidad César Vallejo. Esto es especialmente significativo dadas las disposiciones descritas en la Ley de Derechos de Autor - Ley No. 822, que prohíbe expresamente cualquier infracción de los derechos de autor y exige la máxima reverencia por estos derechos.

Para garantizar la precisión y la legalidad, esta cuenta de investigación se adhiere estrictamente a las pautas descritas en la ley antes mencionada. Sobre la base de las observaciones mencionadas anteriormente, es importante señalar que la investigación actual sigue procedimientos estandarizados de acuerdo con la Séptima Edición de la Asociación Estadounidense de Psicología (APA). Estos protocolos se implementan para cumplir con los requisitos y expectativas establecidos por la Universidad César Vallejo, lo que resulta en la citación adecuada y la referencia minuciosa de todas las fuentes. Para mantener la credibilidad de los voluntarios que participaron en la investigación, se ha omitido cualquier lenguaje ofensivo. Además, los hallazgos de la investigación no han sido manipulados ni falsificados para reforzar nociones preconcebidas. Las conclusiones presentadas en esta investigación se basan únicamente en los datos recopilados.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable gestión digital y sus dimensiones

Niveles	V1. Gestión digital		D1. Tecnología e identidad digital		D2. Servicio digital		D3. Seguridad digital	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	14	14.3	19	19.4	15	15.3	32	32.7
Regular	50	51.0	60	61.2	54	55.1	34	34.7
Eficiente	34	34.7	19	19.4	29	29.6	32	32.7
Total	98	100.0	98	100.0	98	100.0	98	100.0

Respecto a los resultados encontrados, en la tabla 1, se visualiza que según los encuestados la gestión digital se encuentra en un nivel regular con un 51%, y un 34.7% del nivel eficiente, en tanto las dimensiones alcanzaron niveles regulares, la dimensión tecnología e identidad digital obtuvo un 61.2%, la dimensión servicio digital un 55.1% y la dimensión seguridad digital un 34.7%.

Tabla 2

Distribución de la variable calidad del servicio y sus dimensiones

Niveles	V1. Calidad del servicio		D1. Efectividad		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	2	2.0	7	7.1	6	6.1	6	6.1
Medio	76	77.6	80	81.6	73	74.5	80	81.6
Alto	20	20.4	11	11.2	19	19.4	12	12.2
Total	98	100.0	98	100.0	98	100.0	98	100.0

En la tabla 3, respecto a los resultados de la variable calidad del servicio se visualiza, que la percepción de los encuestados es de nivel medio con un 77.6%, nivel alto con un 20.4%, asimismo, la dimensión efectividad alcanzó un 81.6% en el nivel medio, la dimensión capacidad de respuesta 74.5% en el nivel medio, y la dimensión seguridad un 81.6% del nivel medio.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho. No existe relación entre la gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023.

Ha. Existe relación entre la gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023

Tabla 3

Correlaciones entre la gestión digital y la calidad del servicio

		Variable calidad del servicio	
Tau_b de Kendall	Variable gestión digital	Coefficiente de correlación	,269**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	98

Tras un examen cuidadoso de la información presentada en la Tabla 3, se hace evidente que el valor de p para el nivel de significación se sitúa en 0,005, cayendo por debajo del umbral establecido de 0,50. Como resultado, podemos descartar la hipótesis nula y adoptar la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente Tau_b de Kendal arrojó un valor de 0,269, lo que significa una baja asociación positiva entre las dos variables.

Hipótesis específicas 1

Ho. No existe relación de la entre la tecnología e identidad digital y la calidad del servicio

H1. Existe relación de la entre la tecnología e identidad digital y la calidad del servicio

Tabla 4

Correlaciones entre la tecnología e identidad digital y calidad del servicio

		Calidad del servicio	
		Coefficiente de correlación	,321**
Tau_b de Kendall	Tecnología e identidad digital	Sig. (bilateral)	.001
		N	98

Luego de un análisis exhaustivo de la Tabla 4, se evidencia que el nivel de significación es de p de 0,001, que es inferior a 0,50. Como resultado, se descarta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. Así, se puede inferir que existe una conexión entre la dimensión y la variable. Además, el coeficiente de Tau_b de Kendall, que se sitúa en 0,321, denota una baja correlación positiva entre los dos factores.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre el servicio digital y la calidad del servicio

H1. Existe relación entre el servicio digital y la calidad del servicio

Tabla 5

Correlaciones entre el servicio digital y la calidad del servicio

			Calidad del servicio
Tau_b de Kendall	Servicio digital	Coefficiente de correlación	,213*
		Sig. (bilateral)	.027
		N	98

Al revisar los datos proporcionados en la Tabla 5, se evidencia que el nivel de significación ha alcanzado un valor de p de 0,027, lo que significa que está por debajo de 0,50. Como resultado, podemos descartar la hipótesis nula y, en cambio, prestar apoyo a la hipótesis propuesta, que afirma una conexión entre la dimensión y la variable. Además, el coeficiente de Tau_b de Kendall, que se sitúa en 0,213, indica una correlación positiva baja entre ambas.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la seguridad digital y la calidad del servicio

H1. Existe relación entre la seguridad digital y la calidad del servicio

Tabla 6

Correlaciones entre la seguridad digital y la calidad del servicio

		Calidad del servicio	
Tau_b de Kendall	Seguridad digital	Coefficiente de correlación	,294*
		Sig. (bilateral)	.002
		N	98

Tras un examen cuidadoso de los datos presentados en la Tabla 6, se hace evidente que el nivel de significación de p de 0,002, cayendo por lo tanto por debajo del umbral establecido de 0,50. Como resultado, es viable rechazar la hipótesis nula y adoptar la hipótesis propuesta. Esto implica que sí existe una correlación entre la dimensión y la variable que se examina. Además, el coeficiente Tau_b de Kendall de 0,294 indica una correlación positiva baja entre ambas.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio fue determinar la relación entre la gestión digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023. Los datos presentados en la Tabla 3 proporcionan evidencia de una relación positiva directa y estadísticamente significativa, aunque baja, entre las variables. El coeficiente de Tau_b de Kendall se calculó en 0,269, con un valor p de 0,005. Además, los resultados del análisis revelan que la valoración media de la gestión digital es del 51%, mientras que el nivel de calidad del servicio se sitúa en el 77,6%. Estos resultados se yuxtapusieron con una investigación realizada por Díaz (2022) que buscaba establecer una relación entre la calidad de servicio y la gestión digital dentro de una organización. Los resultados del estudio indicaron un coeficiente de correlación moderado de 0,421, lo que implica una conexión entre la calidad del servicio y la gestión digital. Se atribuyó significación estadística a esta correlación, como lo demuestra un valor de p de $0,000 < 0,01$, lo que corrobora la hipótesis de investigación alternativa.

En una línea similar, Correa et al. (2020) realizaron un análisis comparativo que tuvo como objetivo investigar cómo las estrategias de gestión digital impactan en la promoción de la transparencia dentro de los marcos de políticas actuales. Los hallazgos revelaron que la integración de avances tecnológicos innovadores en las instituciones gubernamentales no solo tiene el potencial de mejorar el calibre de los servicios prestados, sino que también permite un enfoque más unificado y sistemático de la metodología general. Concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables con un valor sigma por debajo de 0,050.

Los resultados alcanzados a nivel de gestión digital se sustentan en lo dispuesto en el D.L. N° 1412-2018-PCM. Esta legislación postula que la gestión digital abarca la utilización deliberada de tecnologías digitales y datos de la administración pública para brindar servicios eficientes a los usuarios, funcionarios públicos y el público en general. A través de este enfoque, los gobiernos locales buscan demostrar eficacia y competencia en sus servicios, al mismo tiempo que fomentan una conexión comprometida entre los ciudadanos y el Estado.

Tal y como se recoge en la investigación realizada por Jiménez-Pitre et al. (2017), la integración de la gestión digital ha dado como resultado que las empresas

mejoren la calidad general de sus servicios a través de varios procedimientos administrativos. Además, es fundamental en el fomento de la transparencia al garantizar la accesibilidad de toda la información relevante relacionada con estos procedimientos. En consonancia con esto, Deepti (2020) subraya la importancia de defender los principios del marco de identidad en todos los esfuerzos de gestión digital. Estos principios están destinados a defender los principios de equidad, garantizar la igualdad de trato de los funcionarios y priorizar la confirmación de la identidad de las personas para garantizar su satisfacción con los servicios prestados.

Alawaqleh (2020) enfatiza los beneficios de la gobernanza digital para mejorar la calidad general de los servicios. Un aspecto fundamental de las iniciativas destinadas a mejorar la experiencia del usuario y garantizar una gestión eficaz es la integración de las plataformas digitales en las operaciones gubernamentales. Del mismo modo, Lanzolla et al. (2020) afirman que la adopción de soluciones de gestión digital juega un papel crucial en la promoción de una forma de gobierno más democrática y facilitando el acceso público a los servicios, reduciendo así los casos de corrupción. Al implementar estrategias centradas en la gestión digital, se prioriza la satisfacción de los usuarios, allanando el camino para la innovación pública y fomentando la participación ciudadana.

En tanto, en la tabla 4, los hallazgos de la hipótesis 1 demostraron la relación significativa entre la tecnología y la identidad digital, con un coeficiente Tau_b de Kendall de 0,321 y un valor p de 0,001. Estos resultados se compararon con la investigación realizada por Huanca (2022), que también examinó la correlación entre la gestión digital y el servicio al cliente. Sus hallazgos encontraron el nivel de confianza era notablemente alto, del 99 %. Más precisamente, el coeficiente de 0,562** entre la dimensión de estrategias digitales y la variable de atención al cliente. Como resultado, se puede inferir que existe una conexión sustancial entre la gestión de las plataformas digitales y la prestación del servicio al cliente.

De manera similar, se hizo una comparación con la investigación realizada por Suárez (2020), quien enfatizó la importancia de integrar las TIC en la administración pública para mejorar la calidad general del servicio brindado a los usuarios. Además, las TIC tienen el potencial de optimizar la satisfacción del

usuario al abordar los requisitos específicos de los beneficiarios en términos de conveniencia, precisión, eficiencia, seguridad y facilidad de uso. Como resultado, la conclusión postula que la implementación de las TIC puede generar beneficios sustanciales para los ciudadanos.

Los hallazgos de Vera y Trujillo (2018) respaldan la idea de que la gestión digital juega un papel sustancial en la mejora de la calidad de atención que reciben los usuarios cuando visitan instituciones para transacciones específicas. Además, la seguridad digital también es un factor crucial para las empresas, ya que significa su capacidad para manejar de manera eficiente varios procesos de servicio. En consecuencia, la adopción de tecnología es fundamental que las entidades se aseguren de poder brindar servicios confiables y brindar las garantías necesarias a sus clientes.

Del mismo modo, según Akhlaghi et al. (2018), la gobernanza digital engloba la variedad de técnicas implementadas por diversas instituciones para integrar la tecnología en sus procedimientos administrativos y de gestión, reforzando así su capacidad de prestación de servicios. De igual forma, Jebur (2021) sostuvo que la tecnología ha emergido como un activo vital para las entidades tanto públicas como privadas, permitiendo agilizar las operaciones y funciones administrativas. Además, en el caso de las entidades públicas, también facilita la transparencia en sus actuaciones.

Como afirman Manzoor et al. (2019), la noción de calidad del servicio abarca la gama de métodos y comportamientos empleados por una organización, llevados a cabo por su personal, para prestar servicios a las personas. Además, abarca una colección de principios rectores destinados a garantizar la satisfacción y preferencia del cliente al utilizar los bienes o servicios personales proporcionados por estas organizaciones. En última instancia, el objetivo de la calidad del servicio es establecer una estructura que asegure la satisfacción y preferencia del usuario al momento de contratar los servicios de una entidad para la provisión de bienes y servicios.

En tanto la hipótesis específica 2, Tras un examen cuidadoso de la información provista en la Tabla 5, se hace evidente que existe una conexión positiva prominente e inequívoca entre el servicio digital y el calibre del servicio

prestado. El valor registrado para el Tau_b de Kendall es de 0,213, cortejado de un valor p correspondiente de 0,027. En el cual se refuta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis propuesta. Estos descubrimientos se alinean con la investigación realizada por Guerrero (2022), cuya investigación reveló que numerosos factores relacionados con la calidad del servicio, ejercían una influencia significativa en los niveles de satisfacción. El coeficiente de correlación calculado se sitúa en $r=0,880$, con un valor de p de 0,000, lo que confirma la hipótesis.

La investigación realizada por Méndez (2019) destaca la gran importancia de que las empresas ofrezcan asistencia suficiente a los clientes que utilizan servicios digitales. También destaca la necesidad de adaptar estos servicios a las preferencias y necesidades individuales. Generar confianza con los clientes es un factor esencial para fomentar la lealtad y la satisfacción. En resumen, la investigación sugiere que el calibre de las plataformas digitales de una empresa y el establecimiento de confianza son componentes clave que influyen en la satisfacción y lealtad del cliente.

Como Pogarcic et al. (2018), está claro que la digitalización de los procesos ha llevado al auge de los servicios digitales. Estos servicios digitales se han vuelto esenciales para garantizar la prestación de servicios de administración pública de primer nivel en todos los niveles de representación institucional. Además, la creación de valor no solo es vital para establecer la gobernanza como un componente crítico, sino también para facilitar el proceso de digitalización.

De manera similar, Taqdees et al. (2018) destacó el papel vital de las instituciones en el establecimiento de pautas integrales para garantizar una gestión eficaz de los archivos. Estas pautas permiten a las administraciones públicas entablar una comunicación transparente y sucinta con los usuarios, lo que se traduce en una mayor productividad, una mayor seguridad de los documentos, una mejor recuperación de archivos y una reducción de los gastos. Asimismo, Karaca et al. (2019) sostienen que la calidad del servicio está íntimamente ligada a cumplir con las expectativas del usuario en términos de capacidad de respuesta y suministro oportuno de información relacionada con sus procedimientos específicos. Es fundamental las expectativas de los usuarios sobre los servicios que brindan las entidades públicas suelen ser modestas, dada la lentitud histórica

en sus procesos y gestión. Sin embargo, la integración de la tecnología ha reforzado significativamente la eficiencia de los procesos de atención.

Respecto a la hipótesis específica 3, los hallazgos derivados de la investigación demuestran una relación significativa entre la seguridad digital y la calidad del servicio siendo el coeficiente de Tau_b de Kendall de 0,294 y un valor de p de 0,002. Estos resultados se alinean con las conclusiones de la reciente investigación de Rodríguez (2022), que reveló una correlación significativa y moderadamente fuerte entre las variables, acompañada de un valor de p de 0,00 y un coeficiente de 0,540. Estas conclusiones implican fuertemente una relación sustancial y tangible entre la gobernanza digital y la calidad del servicio ofrecido por las instituciones públicas.

En la misma línea, un estudio realizado por Medina et al. (2020) tuvo como objetivo evaluar los niveles de satisfacción de los habitantes del municipio de Tamaulipas con respecto a la calidad de los servicios de gobierno electrónico. Los resultados de su investigación revelaron que la satisfacción de las personas con el gobierno electrónico no era particularmente alta, ya que el 54 % de los encuestados expresó niveles bajos de satisfacción. Esta insatisfacción se atribuyó a una disminución de la confianza en la capacidad del gobierno electrónico para abordar adecuadamente sus necesidades. Además, el examen confirmó una correlación significativa entre las variables en estudio, como lo indica un valor sigma de 0,000. En consecuencia, se ha establecido la proposición alternativa.

En la investigación realizada por Vera y Trujillo (2018), se reveló que la implementación de sistemas de gobierno digital ha tenido un impacto significativo en mejorar el nivel de atención que se brinda a los usuarios dentro de las instituciones para diversos fines. Adicionalmente, la seguridad digital se ha perfilado como un aspecto vital para las empresas, ya que refleja su competencia en la gestión eficaz de cada trámite relacionado con el servicio. En consecuencia, la incorporación de tecnología se vuelve crucial para las organizaciones a fin de establecer una base sólida para brindar garantías confiables con respecto a sus ofertas de servicios.

El nivel de supervisión y asistencia proporcionado por las entidades gubernamentales juega un papel vital en la determinación de la eficacia de una

organización en el desempeño de sus funciones y la prestación de servicios públicos. Para asegurar el cumplimiento de la normativa y satisfacer las necesidades de la comunidad, es fundamental evaluar y supervisar los servicios que se ofrecen a los usuarios externos. Igualmente, importante es el escrutinio, la evaluación y la gestión de la calidad del servicio. Al implementar estas medidas, la organización puede mejorar su prestación de servicios para el avance de la sociedad.

La prestación de asistencia a los usuarios internos juega un papel crucial en el mantenimiento de un alto nivel de servicios prestados por una organización. Este apoyo es indispensable para asegurar que la entidad pueda cumplir sus funciones en condiciones óptimas. Dentro de las entidades públicas, a menudo surge un conflicto recurrente entre las funciones operativas y las funciones de apoyo. Este conflicto se deriva de desafíos internos que dificultan el logro de los objetivos institucionales. Estos desafíos abarcan demoras administrativas, imprecisiones técnicas y varios otros factores que contribuyen a esta tensión. Es imperativo que las organizaciones se involucren en la autorreflexión para facilitar las mejoras en la prestación de una atención de calidad. Este proceso requiere priorizar las transformaciones digitales internas antes de que puedan manifestarse externamente.

VI. CONCLUSIONES

- Primero** Que, concerniente a la relación entre la gestión digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023, con un valor de p de $0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis propuesta. Además, el coeficiente Tau_b de Kendall de 0,269 indicó una baja correlación positiva entre las dos variables.
- Segundo** Que, respecto a la relación entre la dimensión tecnología y la identidad digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023, después de un análisis cuidadoso, se determinó que el valor de p de 0,000 es menor que el umbral estándar de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta. Además, el coeficiente Tau_b de Kendall de 0,321, lo que significa una correlación positiva relativamente baja entre las dos variables.
- Tercero** Que, concerniente a la relación entre la dimensión servicio digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023, Tras el examen, se determinó que el valor de p de 0,027 es menor de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de Tau_b de Kendall se calculó en 0,213, lo que significa una correlación positiva baja entre las dos variables.
- Cuarto** Que, concerniente a la relación entre la dimensión seguridad digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023, en base a que el valor de p de 0,002 es inferior a 0,05, se determinó que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis propuesta. Además, el coeficiente Rho de Spearman se calculó en 0,294, lo que indica una correlación positiva baja entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** Que, en base a los resultados alcanzados respecto a la relación entre la gestión digital y la calidad del servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023, se recomienda se adopte una serie de estrategias respecto a la atención que se brinda mediante plataformas digitales, priorizando los tiempos de respuesta oportunas, de esa forma mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Segundo** Que, fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, se recomienda introducir plataformas virtuales, con creación de boletines informativos y videos instructivos dirigidos a la población de usuarios, además de campañas publicitarias en las redes sociales, como los tutoriales, para llegar a los usuarios y estos puedan tener un conocimiento limitado sobre el servicio.
- Tercero** Que, fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, se recomienda trabajar con diferentes plataformas de comunicación para transmitir notificaciones y actualizaciones de manera efectiva, esto incluirá el uso de mensajes de texto, WhatsApp y otras redes de comunicación establecidas.
- Cuarto** Que, fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, Se recomienda que el administrador de la organización, en alianza con el órgano de gobierno, establezca medidas oportunas y adecuadas para salvaguardar la infraestructura de TI de la organización, estas medidas deben abarcar procedimientos, estrategias y herramientas.

REFERENCIAS

- Adu, K. (2018). Evaluation of e-government implementation in Ghana. *Information Polity The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 23(1), 81-94. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.3233/IP-170420>
- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Revista de International Journal of Research in Business Studies and Management*, 7 (3), 10 – 19. <https://www.ijrbsm.org/papers/v7- i3/2.pdf>
- Ahmadian, N., Lim, G. J., Cho, J., & Bora, S. (2020). A quantitative approach for assessment and improvement of network resilience. *Reliability Engineering & System Safety*, 200, 106977.
- Alawaqleh, Q. (2020). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Revista de Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (3), 1 – 9. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543581.pdf>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M., y Abu, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., y Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. *Educational Research in Medical Sciences*, 7(1), 19 – 24. <https://sites.kowsarpub.com/erms/articles/80246.htm>
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.

- Annan, F., y Molinari, C. (2018). Interdisciplinarity: Practical approach to advancing education for sustainability and for the Sustainable Development Goals. *The International Journal of Management Education*, 15(2), 73-83. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811717300939>
- Aziz, S. y Zulfigar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Revista de Waseem Bahadur*, 1 (18), 12 – 19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Baz, V. (2021, Jul 16). *HACERLO MEJOR / experiencia del cliente: Uno de los errores más comunes ha sido pensar que el incremento en la automatización y la tecnología puede además de reducir costos, no arruinar la experiencia del usuario*. Reforma <https://www.proquest.com/newspapers/hacerlo-mejor-experiencia-del-cliente/docview/2551887827/se-2?accountid=37408>
- Barrios, F.; Calvo, A.; Velicia, F.; Criado, F. y Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *Revista de environmental research and public health*, 17 (1), 1 – 15. <https://pdfs.semanticscholar.org/e41b/ebf362faeaa5e3800ec22382a517189d1706.pdf>
- Beck, J., Greenwood, D., Blanton, L., Bollinger, S., Butcher, M., Condon, J. , y Wang, J. (2018). National standards for diabetes self-management education and support. *The Diabetes Educator*, 44(1), 35-50. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0145721718754797>
- Bélanger, F., y James, T. L. (2020). A theory of multilevel information privacy management for the digital era. *Information Systems Research*, 31(2), 510-536. Scopus. <https://doi.org/10.1287/ISRE.2019.0900>
- Bernal, I.; Pedraza, N.; Verástegui, J. y Monforte, G. (2018). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista de cuadernos de administración (Universidad del Valle)*, 33 (57), 1 – 12.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452018000100036

- Blackmore, J. (2018). 'In the shadow of men': The historical construction of educational administration as a 'masculinist' enterprise. *In Gender matters in educational administration and policy*, 1 (1), 27 – 48. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315175089-3/shadow-men-historical-construction-educational-administrationmasculinist-enterprise-jill-blackmore>
- Charalambous, M.; Sisou, G.; Talias, M. (2018). Assessment of Patients' Satisfaction with Care Provided in Public and Private Hospitals of the Republic of Cyprus: A Comparative Study. *Revista de Caring Sciences*, 11 (1), 1 – 11. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/14_talias_original_11_1.pdf
- Correa, L.; Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Revista de instituto tecnológico metropolitano*, 12 (22), 71 – 102. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html/>
- Creswell, J. y Plano, V. (2018). *Designing and conducting. Mixed methods research*. Los Angeles: SAGE. <https://n9.cl/c2k7>
- D'Amato, J. P., Dominguez, L., Perez, A., & Rubiales, A. (2016). Open platform managing IP cameras and mobile applications for civil security/Plataforma abierta de gestion de camaras IP y aplicaciones moviles para la seguridad civil ciudadana. *RISTI (Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao)*, (20), 48-62.
- Deepti, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Revista de Health Management*, 1 (30), 1 – 12. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063420963407>
- Delgado, M. (2019). Enfoque y métodos para la innovación en la Administración Pública y Empresarial. *Revista Cubana de Administración Pública y*

Empresarial, 3(2), 141-153. 141–153.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/79>

Demtsura, S. (2018). Analysis of customer satisfaction of the quality and price of services. *Revista de Espacios*, 38 (55), 1 – 9.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p23.pdf>

Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

Fathurrochman, I., Hariani, D., Hamengkubuwono, H., Arsil, A., Muhammad, A., y Ristianti, D. (2020). The Development of Student Academic Administration Services in Higher Education. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(8), 4764-4771.
<http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/97>

Fox, N. J., & Alldred, P. (2023). Applied research, diffractive methodology, and the research-assemblage: challenges and opportunities. *Sociological Research Online*, 28(1), 93-109.

Gil, J. Criado, I., y Téllez, J. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados. *Infotec*, 161-186.
<http://newtrustcm.culturadelalegalidad.net/es/content/publicaciones/tecnolog%C3%ADas-de-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n-en-laadministraci%C3%B3n-p%C3%BAblica>

González-Estrada, E., y Cosmes, W. (2019). Shapiro–Wilk test for skew normal distributions based on data transformations. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 89(17), 3258-3272.

González, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinants of Government in the municipalities: Evidence from the Chilean case. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Guerrero, A. (2022). *Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de normalización previsional ONP Miraflores, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86652>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *orizonte empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Jiménez-Pitre, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>
- Jebur, A. (2021). Review on Development of the Internal Control System. *Revista de Journal of Accounting Research, Business and Finance Management*, 2(1), 1 – 12. https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System
- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27 (2), 34 – 39. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Revista de Nurs Open*, 6 (2), 535 – 545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Lanzolla, G., Lorenz, A., Miron-Spektor, E., Schilling, M., Solinas, G., & Tucci, C. L. (2020). Digital transformation: What is new if anything? Emerging patterns and management research. *Academy of Management Discoveries*, 6(3), 341-350.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research*

and Public Health, 16(18), 3318. MDPI AG.
<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Matzner, M., Büttgen, M., Demirkan, H., Spohrer, J., Alter, S., Fritzsche, A., ... & Neely, A. (2018). Digital transformation in service management. *SMR- Journal of Service Management Research*, 2(2), 3-21.

Medina, J.; Ábrego, D. y Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista de Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 1 (1), 1 – 19.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>

Méndez Aparicio, M. (2019). *Determinantes y consecuencias de la experiencia de cliente y la satisfacción en el ámbito digital: un análisis del uso de áreas privadas*. [Tesis doctoral, Universidad de Burgos].
https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/5145/M%c3%a9ndez_Aparicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.

Ministerio de Salud (2020). Decreto Supremo N° 008-2020-SA. Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Montes, C., García, J., & Orozco, E. (2018). *Innovación, Tecnología y liderazgo en los entornos educativos (1 ed.)*. Miami: Alexandria Library Publishing House.

Nambisan, S., Lyytinen, K., Majchrzak, A., & Song, M. (2017). Digital innovation management. *MIS quarterly*, 41(1), 223-238.

Novosel, L. M. (2023). Understanding the Evidence: Non-Experimental Research Designs. *Urologic Nursing*, 43(2).

- Orellana, M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú – 2019*. [Tesis de maestra, Universidad César Vallejo].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1985) 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality Retailing. *Crit Concepts Bk2*, 64(1), p. 140.
- Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Pogarcic, I.; Jankovic, S. y Seturidze, R. (2018). How Does the Help Desk Quality Improve Customer Satisfaction? *Revista de Athens Journal of Mass Media and Communications*, 3 (4), 343 – 362. <https://www.athensjournals.gr/media/2018-3-4-4-Pogarcic.pdf>
- Porrúa, M. A. (2019). La agenda digital en América latina. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/author/mporrúa/>
- Presidencia de la República (2018). Decreto legislativo N° 1412. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. El Peruano. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026- 1.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf)
- Quach, S., Thaichon, P., Martin, KD, Weaven, S. y Palmatier, RW (2022). Tecnologías digitales: Tensiones en privacidad y datos. *Revista de la Academia de Ciencias del Marketing* , 50 (6), 1299-1323.
- Ramírez, E.; Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Revista de ciencias de la administración y economía*, 10 (20), 1 – 14.
- Ríos, F. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Revista UNAM*, 1 (30), 1 – 12. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/65678>
- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the peruvian municipality. *Revista Universidad y*

Sociedad, 14(S1), 280-288.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>

- Siponen, M., & Klaavuniemi, T. (2020). Why is the hypothetico-deductive (HD) method in information systems not an HD method?. *Information and Organization*, 30(1), 100287.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1471772720300117>
- Shi, Z., y Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. In *HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference, HCIBGO 2020, Held as Part of the 22nd HCI International Conference, HCII 2020, Copenhagen, Denmark, July 19–24, 2020, Proceedings 22* (pp. 188-204). Springer International Publishing.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Suárez, O. (2020). *Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs para la función pública. Bogotá - Colombia: Universidad abierta y a distancias UNAD*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co>
- Sklyar, A., Kowalkowski, C., Tronvoll, B., & Sörhammar, D. (2019). Organizing for digital servitization: A service ecosystem perspective. *Journal of Business Research*, 104, 450-460.
- Taqdees, F.; Shahab, A. y Asma, S. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *An inves*, 35 (6), 97 – 105.
https://www.researchgate.net/publication/324638454_Hospital_Healthcare_Service_Quality_Patient_Satisfaction_and_Loyalty_An_Investigation_in_context_of_Private_Healthcare_Systems
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Revista de Contaduría y administración*, 63 (2), 34 – 45.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Yan, H., & Ting, Y. (2018). The Effectiveness of Online Citizen Evaluation of Government Performance: A Study of the Perceptions of Local Bureaucrats

in China. *Public Personnel Management*, 47(4), 419-444.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0091026018767475>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/19/8073>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable gestión digital

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión Digital	Según Jiménez-Pitre et al. (2017) señalaron, que la aplicación de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la eficacia de las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos. La gestión digital se puede implementar en diferentes áreas de la organización, incluyendo la gestión de	La variable por su naturaleza es cualitativa, politómica, ordinal (Hernández y Mendoza, 2018), asimismo fue medida mediante tres dimensiones y siete indicadores, en un cuestionario de 13 ítems	Tecnología e identidad digital	Infraestructura tecnológica	1. ¿Qué tipo de infraestructura tecnológica hace uso la entidad?	Ordenadores y monitores (1) Videocámaras (2) Routers, Wi-Fi (3) teléfonos o escáneres (4)
				Redes sociales	2. ¿Cuál es la calidad de la red contratada para la transmisión de datos en la entidad?	Pésima (1) regular (2) buena (3) Muy buena (4)
				Medios de comunicación	3. ¿Cuál es la frecuencia que se realiza el cambio de equipos tecnológicos en la entidad?	Nada oportuno (1) algo oportuno (2) oportuno (3) Muy oportuno (4)
					4. ¿Cuál es nivel de aceptación con la presencia en redes sociales por parte de la entidad?	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4)
					5. ¿Los trabajadores de la entidad cuenta con correo institucional?	Ninguno (1) Pocos (2) Casi todos (3) Todos (4)

procesos, el análisis de datos, la comunicación y la atención al cliente.					6. ¿Cuál es el nivel de aceptación del chatbots como canal de atención virtual?	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4)
			Servicio digital	Portal web	7. ¿Cuál es la calidad de la información básica, noticias, respecto a la gestión en la entidad, organigrama, servicios, se encuentra en su portal?	Nada adecuada (1) Algo adecuada (2) Adecuada (3) Muy adecuada (4)
					8. ¿El portal web permite la interacción mediante formularios digitales?	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Siempre (4)
				Mesa de partes	9. ¿Los usuarios realizan sus trámites documentarios mediante el servicio de mesa de partes virtual?	Ninguno (1) Pocos (2) Casi todos (3) Todos (4)
			Seguridad digital	Medidas preventivas	10. ¿La entidad elabora informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas?	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Siempre (4)
					11. ¿Cuál es la calidad de los protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, ransomware para la seguridad de información de la entidad?	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4)
				Medidas correctivas	12. ¿Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital?	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Siempre (4)

					13. ¿Con que frecuencia la entidad actualiza los protocolos antivirus para proteger su información?	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Siempre (4)
--	--	--	--	--	---	--

Tabla 8

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Calidad del servicio	Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (2022), esta implica una serie de acciones orientadas a brindar atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías	La variable por su naturaleza es cualitativa, politómica, ordinal (Hernández y Mendoza, 2018), asimismo fue medida mediante tres dimensiones y ocho indicadores, en un cuestionario de 11 ítems	Efectividad	Adecuada atención	1. ¿Cómo califica la atención brindada por la entidad desde el primer momento?	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)
				Tiempo	2. ¿Cómo califica del tiempo promedio que brinda la entidad a sus usuarios para la atención?	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)
				Horarios adecuados	3. ¿Cómo calificas a la entidad al brindar horarios específicos para la atención?	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)
				Datos del usuario	4. ¿Con que frecuencia la entidad suele validar correctamente los datos del usuario?	Diario (1) Semanal (2) Mensual (3) Anual (4)
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	5. ¿Cómo calificas la atención al usuario al realizarse con prontitud el servicio?	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)
					6. ¿consideras que el personal de informes suele mostrar disposición para atender las consultas?	Nunca (1) Pocas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
				Tiempo de respuesta	7. ¿consideras que el personal comunica a los usuarios cuándo terminará la atención?	Nunca (1) Pocas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
			Seguridad		8. ¿Cómo sueles sentirte al realizar los trámites en la entidad?	Inseguro (1) Regular (2) Seguro (3) Muy seguro (4)

				Garantía del servicio	9. ¿Cómo te sueles sentir con los protocolos de bioseguridad sobre el COVID19 que realiza la entidad?	Inseguro (1) Regular (2) Seguro (3) Muy seguro (4)
					10. ¿Cuál es el nivel de confianza en la atención brindada por el personal?	Muy bajo (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4)
				Confianza y rapidez	11. ¿Cómo calificas a los funcionarios y servidores cuando responden a tus preguntas e inquietudes?	Pésima (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4)

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de gestión digital

Estimado colega a continuación se muestra un cuestionario que tiene por objetivo conocer su percepción sobre la gestión digital. La información es estrictamente anónima. Se agradece responder a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer.

Ítems	Escala			
	1	2	3	4
Dimensión tecnológica e identidad digital				
1. ¿Qué tipo de infraestructura tecnológica hace uso la entidad? a) ordenadores y monitores b) videocámaras c) routers, Wi-Fi d) teléfonos o escáneres	a	b	c	d
2. ¿Cuál es la calidad de la red contratada para la transmisión de datos en la entidad?	Pésima	Regular	Buena	Muy Buena
3. ¿Cuál es la frecuencia de se realiza el cambio de equipos tecnológicos de la entidad son las adecuada?	Nada oportuno	Algo oportuno	Oportuno	Muy oportuno
4. ¿Cuál es nivel de aceptación con la presencia en redes sociales por parte de la entidad?	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto
5. ¿Los trabajadores de la entidad cuenta con correo institucional?	Ninguno	Poco	Casi todos	Todos
6. ¿Cuál es el nivel de aceptación del chatbots como canal de atención virtual?	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto
Dimensión servicio digital				
7. ¿Cuál es la calidad de la información básica, noticias, respecto a la gestión en la entidad, organigrama, servicios, se encuentra en su portal?	Nada adecuada	Algo adecuada	Adecuada	Muy adecuada
8. ¿El portal web permite la interacción mediante formularios digitales?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
9. ¿Los usuarios realizan sus trámites documentarios mediante el servicio de mesa de partes virtual?	Ninguno	Poco	Casi todos	Todos
Dimensión seguridad digital				
10. ¿ La entidad elabora informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
11. ¿Cuál es la calidad de los protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, ransomware para la seguridad de información de la entidad?	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto
12. ¿ Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
13. ¿Con que frecuencia la entidad actualiza los protocolos antivirus para proteger su información?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre

Cuestionario sobre calidad del servicio

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

	Escala			
	1	2	3	4
Dimensión efectividad				
1. ¿Cómo califica la atención brindada por la entidad desde el primer momento?	Muy mala	Mala	Regular	Buena
2. ¿Cómo califica del tiempo promedio que brinda la entidad a sus usuarios para la atención?	Muy mala	Mala	Regular	Buena
3. ¿Cómo calificas a la entidad al brindar horarios específicos para la atención?	Muy mala	Mala	Regular	Buena
4. ¿Con que frecuencia la entidad suele validar correctamente los datos del usuario?	Diario	Semanal	Mensual	Anual
Capacidad de respuestas				
5. ¿Cómo calificas la atención al usuario al realizarse con prontitud el servicio?	Muy mala	Mala	Regular	Buena
6. ¿Consideras que el personal de informes suele mostrar disposición para atender las consultas?	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre
7. ¿consideras que el personal comunica a los usuarios cuándo terminará la atención?	Nunca	Pocas veces	Casi siempre	Siempre
Seguridad				
8. ¿Cómo te sueles sentirte al realizar los trámites en la entidad?	Inseguro	Regular	Seguro	Muy seguro
9. ¿Cómo te sueles sentir con los protocolos de bioseguridad sobre el COVID19 que realiza la entidad?	Inseguro	Regular	Seguro	Muy seguro
10. ¿Cuál es el nivel de confianza en la atención brindada por el personal?	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto
11. ¿Cómo calificas a los funcionarios y servidores cuando responden a tus preguntas e inquietudes?	Pésima	Mala	Regular	Buena

Anexo 3. Consentimiento informado modelo UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la investigación: Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida la gestión digital se relaciona con la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción en el 2023.

Dirigido a: Funcionarios y Servidores públicos que pertenecen a la Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Liliana Leduviana Porras Atencio.

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación?

Si es así, por favor marque lo siguiente:

ACEPTO PARTICIPAR ()

NO PARTICIPAR ()

Muchas gracias

Anexo 4. Matriz de evaluación de experto



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Luz Amparo Gutierrez Cconislla
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Programación Multianual de Inversiones
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión digital
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Jiménez-Pitre
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector publico
Significación:	Nivel de percepción de la variable Gestión Digital



Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre calidad del servicio
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Parasuraman
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector publico
Significación:	Nivel de percepción de la variable calidad de servicio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión digital

- Primera dimensión: tecnología e identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura tecnológica	¿Qué tipo de infraestructura tecnológica hace uso la entidad?				X				X				X	
Redes sociales	¿Cuál es la calidad de la red contratada para la transmisión de datos en la entidad?				X				X				X	
Medios de comunicación	¿Cuál es la frecuencia que se realiza el cambio de equipos tecnológicos en la entidad?				X				X				X	
	¿Cuál es nivel de aceptación con la presencia en redes sociales por parte de la entidad?				X				X				X	
	¿Los trabajadores de la entidad cuenta con correo institucional?				X				X				X	
	¿Cuál es el nivel de aceptación del chatbots como canal de atención virtual?				X				X				X	

- Segunda dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Portal web	¿Cuál es la calidad de la información básica, noticias, respecto a la gestión en la entidad, organigrama, servicios, se encuentra en su portal?				X				X				X	
	¿El portal web permite la interacción mediante formularios digitales?				X				X				X	
Mesa de parte	¿Los usuarios realizan sus trámites documentarios mediante el servicio de mesa de partes virtual?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Medidas preventivas	¿La entidad elabora informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas?				X				X				X	
	¿Cuál es la calidad de los protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, ransomware para la seguridad de información de la entidad?				X				X				X	
Medidas correctivas	¿Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital?				X				X				X	
	¿Con que frecuencia la entidad actualiza los protocolos antivirus para proteger su información?				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario calidad del servicio

- Primera dimensión: efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada atención	¿Cómo califica la atención brindada por la entidad desde el primer momento?				X				X				X	
Tiempo	¿Cómo califica del tiempo promedio que brinda la entidad a sus usuarios para la atención?				X				X				X	
Horarios adecuados	¿Cómo califica a la entidad al brindar horarios específicos para la atención?				X				X				X	
Datos del usuario	¿Con que frecuencia la entidad suele validar correctamente los datos del usuario?				X				X				X	

• Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención oportuna	¿Cómo calificas la atención al usuario al realizarse con prontitud el servicio?				X				X				X	
	¿consideras que el personal de informes suele mostrar disposición para atender las consultas?				X				X				X	
Tiempo de respuesta	¿consideras que el personal comunica a los usuarios cuándo terminará la atención?				X				X				X	

• Tercera dimensión: seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Garantía del servidor	¿Cómo sueles sentirte al realizar los trámites en la entidad?				X				X				X	
	¿Cómo te sueles sentir con los protocolos de bioseguridad sobre el COVID19 que realiza la entidad?				X				X				X	
	¿Cuál es el nivel de confianza en la atención brindada por el personal?				X				X				X	
Confianza y rapidez	¿Cómo calificas a los funcionarios y servidores cuando responden a tus preguntas e inquietudes?				X				X				X	



Mag. Luz Amparo Gutierrez Cconisilla
 Firma del experto
 DNI 42774820

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gianina Paucas Ferroa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Defensara Pública de Asistencia Legal
Institución donde labora:	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia – Lima Sur
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión Público

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión digital
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Jiménez-Pitre
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector publico
Significación:	Nivel de percepción de la variable Gestión Digital

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre calidad del servicio
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Parasuraman
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector publico
Significación:	Nivel de percepción de la variable calidad de servicio

4. Soporte teórico

El concepto de gestión digital engloba la utilización de herramientas digitales como las TIC como una estrategia pública encaminada a producir beneficios para los ciudadanos, entre ellos promover la transparencia en la gestión pública, reducir la corrupción, brindar mejores servicios y atención a los usuarios que necesitan realizar trámites, logrando ahorros en el gasto público, y minimizando tiempos y costos asociados a los servicios (Damato et al., 2016).

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión digital	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología e identidad digital • Servicio digital • Seguridad digital 	Davenport (2014) señaló, que la aplicación de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la eficacia de las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos. La gestión digital se puede implementar en diferentes áreas de la organización, incluyendo la gestión de procesos, el análisis de datos, la comunicación y la atención al cliente.

Teoría de la administración Pública, está enfocado primordialmente en dos puntos clave, como el devenir y el ser, cuando conversamos del ser, son todos los factores que priman en su constitución; por otro lado, el devenir hace referencia a todo el adelanto o proceso evolutivo que haya tenido hasta la fecha (Galindo, 2000).

Variable 2	Dimensiones	Definición
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de • Capacidad respuesta • Seguridad 	Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (2022), esta implica una serie de acciones orientadas atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías

5. Presentación de instrucción para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión digital elaborado por Liliana Leduviana Porras Atencio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión digital

▪ Primera dimensión: tecnología e identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura tecnológica	¿Qué tipo de infraestructura tecnológica hace uso la entidad?				X				X				X	
Redes sociales	¿Cuál es la calidad de la red contratada para la transmisión de datos en la entidad?				X				X				X	
Medios de comunicación	¿Cuál es la frecuencia que se realiza el cambio de equipos tecnológicos en la entidad?				X				X				X	
	¿Cuál es nivel de aceptación con la presencia en redes sociales por parte de la entidad?				X				X				X	
	¿Los trabajadores de la entidad cuenta con correo institucional?				X				X				X	
	¿Cuál es el nivel de aceptación del chatbots como canal de atención virtual?				X				X				X	

▪ Segunda dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Portal web	¿Cuál es la calidad de la información básica, noticias, respecto a la gestión en la entidad, organigrama, servicios, se encuentra en su portal?				X				X				X	
	¿El portal web permite la interacción mediante formularios digitales?				X				X				X	
Mesa de parte	¿Los usuarios realizan sus trámites documentarios mediante el servicio de mesa de partes virtual?				X				X				X	

▪ Tercera dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Medidas preventivas	¿La entidad elabora informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas?				X				X				X	
	¿Cuál es la calidad de los protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, ransomware para la seguridad de información de la entidad?				X				X				X	
Medidas correctivas	¿Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital?				X				X				X	
	¿Con que frecuencia la entidad actualiza los protocolos antivirus para proteger su información?				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario calidad del servicio

▪ Primera dimensión: efectividad

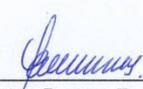
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada atención	¿Cómo califica la atención brindada por la entidad desde el primer momento?				X				X				X	
Tiempo	¿Cómo califica del tiempo promedio que brinda la entidad a sus usuarios para la atención?				X				X				X	
Horarios adecuados	¿Cómo calificas a la entidad al brindar horarios específicos para la atención?				X				X				X	
Datos del usuario	¿Con que frecuencia la entidad suele validar correctamente los datos del usuario?				X				X				X	

Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención oportuna	¿Cómo calificas la atención al usuario al realizarse con prontitud el servicio?				X					X				
	¿consideras que el personal de informes suele mostrar disposición para atender las consultas?				X					X				X
Tiempo de respuesta	¿consideras que el personal comunica a los usuarios cuándo terminará la atención				X					X				X

Tercera dimensión: seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Garantía del servidor	¿Cómo sueles sentirte al realizar los trámites en la entidad?				X					X				X
	¿Cómo te sueles sentir con los protocolos de bioseguridad sobre el COVID19 que realiza la entidad?				X					X				X
	¿Cuál es el nivel de confianza en la atención brindada por el personal?				X					X				X
Confianza y rapidez	¿Cómo calificas a los funcionarios y servidores cuando responden a tus preguntas e inquietudes?				X					X				X



 Gianina Paucas Ferroa
 DNI: 40182548

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jose Antonio, Galindo Heredia
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (X)
Area de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Areas de experiencia profesional:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Doctorado en Educación Maestro en Administración Diplomado de posgrado en estadística Aplicada a la Investigación Científica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión digital
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Jiménez-Pitre
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector publico
Significación:	Nivel de percepción de la variable Gestión Digital

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre calidad del servicio
Autor (a):	Liliana Leduviana Porras Atencio
Procedencia:	Parasuraman
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable calidad de servicio

4. Soporte teórico

El concepto de gestión digital engloba la utilización de herramientas digitales como las TIC como una estrategia pública encaminada a producir beneficios para los ciudadanos, entre ellos promover la transparencia en la gestión pública, reducir la corrupción, brindar mejores servicios y atención a los usuarios que necesitan realizar trámites, logrando ahorros en el gasto público, y minimizando tiempos y costos asociados a los servicios (Damato et al., 2016).

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión digital	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • identidad digital • Servicio digital • Seguridad digital 	Davenport (2014) señaló, que la aplicación de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la eficacia de las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos. La gestión digital se puede implementar en diferentes áreas de la organización, incluyendo la gestión de procesos, el análisis de datos, la comunicación y la atención al cliente.

Teoría de la administración Pública, está enfocado primordialmente en dos puntos clave, como el devenir y el ser, cuando conversamos del ser, son todos los factores que priman en su constitución; por otro lado, el devenir hace referencia a todo el adelanto o proceso evolutivo que haya tenido hasta la fecha (Galindo, 2000).

Variable 2	Dimensiones	Definición
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (2022), esta implica una serie de acciones orientadas a la atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías

5. Presentación de instrucción para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión digital elaborado por Liliana Leduviana Porras Atencio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión digital

- Primera dimensión: tecnología e identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura tecnológica	¿Qué tipo de infraestructura tecnológica hace uso la entidad?				X				X				X	
Redes sociales	¿Cuál es la calidad de la red contratada para la transmisión de datos en la entidad?				X				X				X	
Medios de comunicación	¿Cuál es la frecuencia que se realiza el cambio de equipos tecnológicos en la entidad?				X				X				X	
	¿Cuál es nivel de aceptación con la presencia en redes sociales por parte de la entidad?				X				X				X	
	¿Los trabajadores de la entidad cuenta con correo institucional?				X				X				X	
	¿Cuál es el nivel de aceptación del chatbots como canal de atención virtual?				X				X				X	

- Segunda dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Portal web	¿Cuál es la calidad de la información básica, noticias, respecto a la gestión en la entidad, organigrama, servicios, se encuentra en su portal?				X				X				X	
	¿El portal web permite la interacción mediante formularios digitales?				X				X				X	
Mesa de parte	¿Los usuarios realizan sus trámites documentarios mediante el servicio de mesa de partes virtual?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Servicio digital

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Medidas preventivas	¿La entidad elabora informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas?				X				X				X	
	¿Cuál es la calidad de los protocolos de antivirus para malwares, spams, virus, ransomware para la seguridad de información de la entidad?				X				X				X	
Medidas correctivas	¿Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital?				X				X				X	
	¿Con que frecuencia la entidad actualiza los protocolos antivirus para proteger su información?				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario calidad del servicio

- Primera dimensión: efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada atención	¿Cómo califica la atención brindada por la entidad desde el primer momento?				X				X				X	
Tiempo	¿Cómo califica del tiempo promedio que brinda la entidad a sus usuarios para la atención?				X				X				X	
Horarios adecuados	¿Cómo calificas a la entidad al brindar horarios específicos para la atención?				X				X				X	
Datos del usuario	¿Con que frecuencia la entidad suele validar correctamente los datos del usuario?				X				X				X	

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención oportuna	¿Cómo calificas la atención al usuario al realizarse con prontitud el servicio?				X				X				X	
	¿consideras que el personal de informes suele mostrar disposición para atender las consultas?				X				X				X	
Tiempo de respuesta	¿consideras que el personal comunica a los usuarios cuándo terminará la atención?				X				X				X	

- Tercera dimensión: seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Garantía del servidor	¿Cómo sueles sentirte al realizar los trámites en la entidad?				X				X				X	
	¿Cómo te sueles sentir con los protocolos de bioseguridad sobre el COVID19 que realiza la entidad?				X				X				X	
	¿Cuál es el nivel de confianza en la atención brindada por el personal?				X				X				X	
Confianza y rapidez	¿Cómo calificas a los funcionarios y servidores cuando responden a tus preguntas e inquietudes?				X				X				X	



José Antonio GALINDO HEREDIA
 DNI: 43251422

Anexo 5. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 130$$

$$E = 0.05$$

Tamaño de muestra:

$$n = 98$$

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Escala: Gestión digital

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23,95	19,945	,000	,812
P2	22,60	18,042	,400	,797
P3	23,50	16,368	,656	,776
P4	23,00	15,895	,574	,781
P5	22,10	18,516	,282	,805
P6	23,50	17,211	,472	,791
P7	22,85	19,713	-,015	,826
P8	23,05	17,734	,239	,816
P9	22,55	19,208	,110	,816
P10	23,05	15,524	,794	,762
P11	23,15	15,187	,568	,782
P12	23,00	15,158	,712	,766
P13	23,10	15,989	,769	,767

Escala: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	24,60	9,411	,642	,849
E2	24,80	10,168	,381	,868
E3	24,65	9,187	,709	,843
E4	25,00	10,316	,439	,863
E5	24,70	9,695	,527	,858
E6	24,70	9,379	,637	,849
E7	24,80	9,326	,672	,847
E8	24,80	9,432	,634	,849
E9	24,95	10,050	,495	,859
E10	24,75	9,145	,725	,842
E11	24,25	11,145	,300	,869

Anexo 7. Autorización de aplicación del instrumento firmado por misma autoridad

 MINISTERIO PÚBLICO ESCALA DE LA LEY	 <small>OFICINA GENERAL DE CONTABILIDAD FISCALIA GENERAL DE LA REPÚBLICA PERÚ - 01000</small>										
4D-1 FISCALIA PROVINCIAL CORPORATIVA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LIMA											
HOJA DE ENVÍO N° 000005-2023-MP-FN-LPA-4D-1FPCEDCF-LIMA	FECHA										
EXPEDIENTE : 4D-1FP20230000258	06/06/2023										
ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION											
REFERENCIA :											
<table border="1"><thead><tr><th>DEPENDENCIA DESTINO</th><th>TRAMITE</th><th>PRIORIDAD</th><th>INDICACIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>FISCALIA SUPERIOR NACIONAL COORDINADORA DE LAS FISCALIAS ESPECIALIZADAS EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS</td><td>ORDINAL</td><td>NORMAL</td><td></td></tr></tbody></table>				DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES	FISCALIA SUPERIOR NACIONAL COORDINADORA DE LAS FISCALIAS ESPECIALIZADAS EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS	ORDINAL	NORMAL	
DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES								
FISCALIA SUPERIOR NACIONAL COORDINADORA DE LAS FISCALIAS ESPECIALIZADAS EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS	ORDINAL	NORMAL									
LPA	PORRAS ATENCIO LILIANA LEDUVIANA										

DEFINICIÓN GENERAL CARPETA ELECTRONICA ADMINISTRATIVA

Lima, 15 de mayo del 2023

Señor (a):

Dra. Elma Sonia Vergara Cabrera

Fiscal Superior

COORDINACIÓN NACIONAL DE LAS FISCALÍAS ESPECIALIZADAS EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS**Nº de Carta** : 030 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 15 de mayo del 2023

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

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **LILIANA LEDUVIANA PORRAS ATENCIO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN DIGITAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA FISCALÍA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE LIMA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

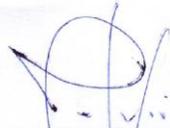


Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefe de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Autorización de aplicación del instrumento firmado por los fiscales provinciales de los distintos despachos de las Fiscalías Especializadas de corrupción de funcionarios

Autorizado

.....
MIRLLA DORA RAMIREZ RIZA
FISCAL PROVINCIAL
PRIMERA FISCALIA PROVINCIAL CORPORATIVA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LIMA CENTRO CUARTO DESPACHO


.....
Juan Carlos Zuñiga Rios
Fiscal Provincial
1ª Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima - 4º Despacho


.....
EDWIN MANRIQUE DURAND
Fiscal Provincial Provisional
2ª Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima - Cuarto Despacho -



.....
ROSA LVO QUICO PALOMINO
Fiscal Provincial
de la Primera Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios


.....
CARLOS ALBERTO EDWIN VALDIVIEZO
Fiscal Provincial
2da. Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios - Lima 1er. Despacho



.....
NESTOR RAÚL RIVERA NAVARRO
Fiscal Provincial Titular
Primera Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima

.....
LIMA
FISCALIA PROVINCIAL
CORPORATIVA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LIMA
PRIMERA FISCALIA PROVINCIAL CORPORATIVA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LIMA

Anexo 8. Prueba de normalidad

La prueba estadística para determinar la normalidad de los datos utilizados en el análisis inferencial se determinó analizando la distribución de los datos recopilados de la variable gestión digital y calidad del servicio y para ello se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov dado que la prueba se realiza cuando n es mayor a 50, siendo los resultados, tal como se demuestra en la tabla siguiente.

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión digital	.272	98	.000
Calidad del servicio	.458	98	.000

En la tabla 7, se observa que las variables de estudio no tienen distribución normal, dado que los resultados evidenciados son menos a 0.05 debido a dichos resultados se ha de emplear estadística no paramétrica, la cual será la encargada de realizar la prueba de hipótesis, por ello se aplicó la prueba estadística Tau_b de Kendall.

Anexo 10. Resultados turnitin

feedback studio | Liliانا Leduviana Porras Atencio | Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especial... | 8 de 307

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.cacic2016.unsle... Fuente de Internet	<1 %

21

AI

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Gestión digital y la calidad de servicio en una fiscalía especializada en delitos de corrupción de Lima, 2023

AUTORA:

Porras Atencio, Liliانا Leduviana (orcid.org/0000-0001-6361-5510)

ASESORES:

Dr. Galindo Heredia, José Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 9955 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

Anexo 11. Evidencias



