



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Transformación digital y satisfacción del usuario en la  
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de  
Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil**

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

**AUTOR:**

Zapata Ñahuis, Edwar Teodoro (orcid.org/0000-0001-5145-1205)

**ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3516-1982)

**CO-ASESORA:**

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres Claudia y Teodoro, y mi hermano Miguel por acompañarme en todas las etapas de mi vida, tanto en los momentos de éxito y felicidad, así como en los de tristeza y adversidad. Del mismo modo, agradezco a mi pareja Maria Claudia por todo el apoyo y dedicación brindada.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme sabiduría para las decisiones de mi vida, a los docentes de la maestría quienes me acompañaron en el proceso de aprendizaje y en general a toda la comunidad universitaria que se encuentra comprometida con la investigación científica.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	7
<b>III. METODOLOGÍA</b>	21
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación</b>	21
<b>3.2. Variables y Operacionalización</b>	23
<b>3.3. Población, Muestra y Muestreo</b>	24
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b>	25
<b>3.5. Procedimientos</b>	27
<b>3.6. Método de Análisis de Datos</b>	27
<b>3.7. Aspectos Éticos</b>	28
<b>IV. RESULTADOS</b>	29
<b>V. DISCUSIÓN</b>	34
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	43
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	44
<b>REFERENCIAS</b>	45
<b>ANEXOS</b>	55



## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable transformación digital y sus dimensiones	29
<b>Tabla 2:</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	30
<b>Tabla 3:</b> Determinación del ajuste de datos para el modelo si la transformación digital influye en la satisfacción del usuario	31
<b>Tabla 4:</b> Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	31
<b>Tabla 5:</b> Pseudo $R^2$ de la variable transformación digital y variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	32
<b>Tabla 6:</b> Pseudo $R^2$ de la dimensión seguridad digital y la variable satisfacción del usuario	32
<b>Tabla 7:</b> Pseudo $R^2$ de la dimensión digitalización de los procedimientos administrativos y la variable satisfacción del usuario	33
<b>Tabla 8:</b> Pseudo $R^2$ de la dimensión interoperabilidad y la variable satisfacción del usuario	33
<b>Tabla 9:</b> Confiabilidad del cuestionario de la variable transformación digital	74
<b>Tabla 10:</b> Confiabilidad del cuestionario de la variable transformación digital	74
<b>Tabla 11:</b> Datos de la validación del cuestionario de transformación digital	75
<b>Tabla 12:</b> Baremos para la valoración de la transformación digital	75
<b>Tabla 13:</b> Datos de la validación del cuestionario de satisfacción del usuario	76
<b>Tabla 14:</b> Baremos para la valoración de la satisfacción del usuario	76
<b>Tabla 15:</b> Prueba de normalidad	263

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la influencia de la transformación digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC en la ciudad de Lima en el año 2022. Por su parte, en lo que respecta a la metodología, se utilizó el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, ex post facto, de alcance explicativo. La población estuvo conformada por los usuarios que realizaban trámites en la Intendencia Regional Centro, el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por un total de doscientos (200) usuarios. La técnica que se utilizó fue la encuesta, cuyos instrumentos fueron dos (2) cuestionarios con un total de quince (15) ítems cada uno, los cuales fueron validados por juicio de expertos, del mismo modo se determinó su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fue que la transformación digital influyó en un 66% en la satisfacción del usuario, concluyéndose que la implementación efectuada por la SUCAMEC ha sido apropiada debido a que se pudo demostrar que la transformación digital influyó significativamente en la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Transformación digital, satisfacción del usuario, plataformas digitales.

## **Abstract**

The general objective of this investigation was to determine the influence of digital transformation on user satisfaction in the SUCAMEC Central Regional Administration in the city of Lima in the year 2022. For its part, regarding the methodology, it was translated the quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, ex post facto, of explanatory scope. The population was made up of users who carried out procedures in the Central Regional Administration, the sampling was non-probabilistic and the sample was made up of a total of two hundred (200) users. The technique that was extracted was the survey, which were the instruments two (2) questionnaires with a total of fifteen (15) elements each, which were validated by expert judgment, in the same way their reliability was finished by Cronbach's Alpha. The results obtained were that digital transformation influenced user satisfaction by 66%, concluding that the implementation carried out by SUCAMEC has been appropriate because it was shown that digital transformation could significantly influence user satisfaction.

**Keywords:** Digital transformation, user satisfaction, digital platforms.

## I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XX los procedimientos administrativos a nivel mundial se basaron en el uso del papel para la atención de las demandas de la ciudadanía, a esta etapa se le denominó gobierno analógico; sin embargo, dichos trámites se caracterizaron por el excesivo uso de papel, así como la demora en los tiempos para su atención, generando insatisfacción en su mayoría de casos; con el inicio de una nueva era tecnológica los gobiernos iniciaron una transformación con miras a un gobierno electrónico, el cual se basó en la utilización de tecnologías para la atención de los procedimientos administrativos dentro de cada entidad pública, conllevando a la aminoración del uso de papel, así como la mejora en los tiempos de atención a favor de los ciudadanos; no obstante, no es hasta la era de la digitalización de los procedimientos a través del cual se efectúa una verdadera transformación con el uso de las tecnologías digitales para beneficiar a la población y generar valor público (Organization for Economic Co-operation and Development [OECD] et al., 2020).

En un contexto mundial, conforme lo señala United Nations (2020) los países fueron avanzando de forma sostenible y constante en la implementación y mejoras de un gobierno digital a favor de su población, los cuales han influido de manera positiva en su crecimiento así como de sus bloques económicos; conforme a la encuesta efectuada por dicho organismo internacional sobre el E-Gobierno, Europa es considerado uno de los continentes con mayor uso de tecnologías debido a su crecimiento de 58%, el cual es seguido por Asia en un 26%, América en un 12% y Oceanía en un 4%. Ante ello, la transformación digital se constituyó como un tema de análisis bastante amplio debido a la pandemia del Sar-Cov-2 Covid-19, toda vez que, conforme lo señaló la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2020), el acceso a los servicios que brindan las entidades públicas se vieron restringidos por la ausencia de una infraestructura digital, por lo cual la pandemia intensificó y agilizó a que los gobiernos ofrezcan servicios digitales para favorecer a la ciudadanía, algo que hasta antes del 2020 no era una prioridad en varios países.

En el contexto europeo, el cierre de brechas en la digitalización de procedimientos ha sido un problema que muchos países han querido solucionar con

el fin de favorecer a su población, en la investigación efectuada por Roseth et al. (2018), se analizó el caso de Estonia, país que ha si pionero para realizar una transformación digital desde el año de 1991 y ha conllevado a que se encuentre como uno de los países con mayores avances en digitalización, donde sus servicios públicos son virtuales en un 99% con la excepción de la compra-venta de inmuebles, el matrimonio, así como el divorcio. En dicha investigación se colige que gracias a la transformación de sus servicios se ha posibilitado que los usuarios puedan ahorrar tiempo en un aproximado de media hora por cada transacción, lo cual significa que cada usuario puede lograr ahorrar hasta 5,4 días de labores por año y un total de siete millones de días por año para toda su población, impactando significativamente en la satisfacción de los ciudadanos respecto a las políticas de E-Gobierno del mencionado país. En ese contexto, se advirtió que el enfocar la satisfacción de la ciudadanía estoniana para la digitalización de sus trámites permitió obtener resultados positivos a favor de estos, determinar el desempeño eficiente de los servicios públicos e identificar oportunidades de mejora.

En el marco regional, el Banco de Desarrollo de América Latina [CAF] et al (2020) señalaron que, en cuanto a la solución de la problemática de la falta de implementación de un ecosistema digital durante la pandemia del Covid-19, América Latina se encontraba a un nivel de desarrollo medio con relación a otras regiones del planeta, encontrándose más avanzada respecto a otros continentes como África y Asia Pacífico, sin embargo, se encontraba por debajo de Europa y los Estados Árabes agrupados. En la investigación efectuada por United Nations (2020), se precisó que los países latinoamericanos están involucrados activamente para dar solución a las brechas en digitalización, es por ello que, desde inicios del siglo XXI, se han ido impulsando políticas de E-Gobierno, cuyas iniciativas se han centrado en propiciar la e-participación y acceso a las tecnologías para beneficiar a la población, cuyos esfuerzos se ven plasmados en la digitalización de las principales funciones del sector público y promover datos gubernamentales abiertos para satisfacer sus demandas.

Como puede advertirse, en un contexto mundial, las acciones de digitalización de los procedimientos gubernamentales han tenido consecuencias beneficiosas a favor de la población, toda vez que se vieron beneficiados por el ahorro en los tiempos

que conlleva la tramitación de los procedimientos, así como la notificación de los resultados, influyendo de manera positiva en la satisfacción de sus ciudadanos y la mejora sobre la percepción de modernización de los Estados.

En el Perú, la modernización pública se dio inicio a partir de la dación de la Ley N° 27658 (2002), a través del cual se marcó un hito en la orientación del Estado peruano con el fin de mejorar la gestión pública, el servicio a los ciudadanos y así mejorar la calidad de los servicios que prestan. Sin embargo, es a partir del inicio de la pandemia del Covid-19 que recién el Estado Peruano determinó la importancia de modernizarse en ámbito de la digitalización, y es a partir de la publicación del Decreto de Urgencia N° 006-2020 (2020) que se creó el Sistema Nacional de Transformación Digital, el cual organiza las actividades de las entidades estatales, impulsando a las organizaciones y la sociedad civil para fortalecer el acceso e inclusión a las tecnologías para la modernización del país.

En dicho contexto, la transformación digital de los servicios públicos se ha visto ligada a la satisfacción de los usuarios y nuestro país no ha sido ajeno a ello, es así que la investigación efectuada por Mayta (2020) se centró en determinar la relación de los servicios de archivo y la satisfacción de los usuarios en la UGEL 02 de Lima, la cual obtuvo por resultado que dichas variables de estudio si tenían una alta relación, lo resaltante de dicha investigación fue que también se determinó que la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta dicha entidad no es alta debido a que sus procedimientos no habían sido adaptados al entorno digital. Como pudo advertirse, en dicho trabajo se determinó que la digitalización de sus servicios influye significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Es por tal motivo que, las entidades públicas a nivel nacional tienen el deber de ir adecuando sus procedimientos a un entorno digital, sin embargo, muchas entidades no han relacionado la importancia de la digitalización de sus procedimientos con la satisfacción a las demandas de la ciudadanía, situación que ha causado que las acciones de las entidades se vean paralizadas y no sean tomadas como prioridad en sus objetivos institucionales, conllevando a que los trámites administrativos se retrasen significativamente por el poco uso de las tecnologías generando insatisfacción de los usuarios y la interposición de constantes quejas contra las entidades.

La presente investigación se sitúa en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil [SUCAMEC], entidad creada por medio del Decreto Legislativo N° 1127 (2012). Al respecto, dicha entidad identificó la necesidad de mejorar su capacidad de atención a través del uso de tecnologías digitales, es por ello que la SUCAMEC (2020) aprobó dos (2) directivas enfocadas a ello, la primera que regula el uso de su plataforma virtual y la segunda referida a regular la notificación electrónica de la entidad; del mismo modo, se aprobaron otras directivas orientadas a regular la emisión de licencias electrónicas de uso de armas, las tarjetas electrónicas de propiedad de armas; asimismo, en el año 2021 dicha entidad aprobó una directiva que establece los lineamientos para el registro y la emisión de carnés digitales a los manipuladores de explosivos, así como a los productos pirotécnicos de uso civil. En tal sentido, el presente trabajo estuvo dirigido en explicar si la transformación digital de sus procedimientos influye en la satisfacción de los usuarios que recurren a dicha entidad para obtener un título habilitante.

En dicho contexto, en la presente investigación se formuló como problema general: ¿De qué manera la transformación digital influye en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo influye la seguridad digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?; (b) ¿Cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?; y (c) ¿Cómo influye la interoperabilidad en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?.

Por otro lado, la presente investigación ha poseído una justificación teórica ya ha establecido un precedente académico que contribuya con futuras investigaciones que busquen analizar a la transformación digital y cómo esta influye en la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC, para tal efecto emplea fundamentos teóricos que se utilizarán como respaldo de la información utilizada y así realizar comparaciones con los resultados de otras investigaciones en la materia. Asimismo, ha tenido una justificación metodológica ya que utilizó el método científico para estudiar a las variables transformación digital y su influencia con la satisfacción de los usuarios de la

SUCAMEC en un periodo determinado de tiempo, para tal efecto se utilizó técnicas como encuestas e instrumentos como lo es el cuestionario para la recopilación de la información, asimismo, dichos instrumentos han sido validados mediante un juicio de expertos y prueba piloto con la finalidad de recopilar información necesaria conforme el objetivo de la investigación, permitiéndose con ello determinar la influencia de la transformación digital en la satisfacción de los usuarios de dicha entidad. La transformación digital en la SUCAMEC ha conllevado a que los usuarios de dicha entidad puedan realizar sus trámites mediante la utilización de medios digitales, el presente trabajo ha poseído una justificación práctica debido a que, en el caso le sea de interés a la entidad, cuenta con una exhaustiva investigación que ha analizado a la transformación digital que se ha implementado en la SUCAMEC y como ésta influye en la satisfacción de los usuarios, permitiendo a que dicha entidad pueda analizar oportunidades de mejora en sus procedimientos internos, así como en los manuales de procesos.

Por tal motivo, el objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la transformación digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; los objetivos específicos han sido: (a) Determinar la influencia de la seguridad digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; (b) Identificar la influencia de la digitalización de los procedimientos administrativos en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; y (c) Analizar la influencia de la interoperabilidad en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.

Mientras que la hipótesis general de la investigación ha sido que la transformación digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) La seguridad digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; (b) La digitalización de los procedimientos administrativos influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022; y (c) La



interoperabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Previo al estudio y análisis, se procedió a identificar antecedentes consistentes a nivel nacional dentro de estos se encontró la investigación realizada por Diaz (2022) que tuvo por objeto estatuir la relación del servicio de e-gobierno con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital en la provincia de San Martín, en lo que respecta a la metodología, ha sido de tipo básica, cuyo diseño fue no experimental y un enfoque cuantitativo, realizándose el estudio sobre una muestra de 145 usuarios de la entidad, utilizando como instrumento al cuestionario, obteniendo como resultado que los servicios de e-gobierno y la satisfacción de los usuarios de la entidad tienen una relación significativa bilateral.

Asimismo, la investigación realizada por Gonzales (2021), que tuvo por objetivo determinar la existente relación del gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el año 2021, para tal efecto utilizó el método de investigación con un diseño no experimental – descriptivo, correlacional, el enfoque fue cuantitativo, con una muestra de 85 trabajadores de la entidad, utilizando como técnica a la encuesta y su instrumento al cuestionario, obteniendo como resultado de su investigación la existencia de una correlación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa, concluyendo que las dimensiones del gobierno digital tienen relación con la gestión administrativa en la entidad, lo cual sirve como soporte eficiente para el usuario y la mejora de sus procesos, brindando celeridad a estos y permitiendo un desenvolvimiento óptimo de la gestión administrativa.

Del mismo modo, la investigación elaborada por Quispe (2021), tuvo por objetivo estatuir la existencia entre la gestión digital y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial La Mar en el año 2021, utilizando una metodología con un tipo básico, un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptivo – correlacional, cuya muestra fue de 79 usuarios, utilizando a la encuesta como técnica y su instrumento al cuestionario, obteniendo como resultado la existencia de una correlación entre la gestión digital y la atención al público en usuarios, concluyendo que advierte una correspondencia positiva alta entre ambas variables refiriendo que

las plataformas digitales requieren ser implementadas y actualizadas a favor de la población.

Por su parte, la investigación efectuada por Pacotaípe (2021) tuvo por objeto establecer la relación del servicio digital y la satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Chuschi, se utilizó una metodología de tipo básica, cuyo enfoque ha sido cuantitativo, un diseño no experimental correlacional, realizando un estudio sobre una población de 200 usuarios, cuya muestra ha sido de 30 de éstos, se aplicó la encuesta como técnica y su instrumento fue el cuestionario, obteniendo como resultado que existe una correlación positiva entre sus variables de estudio, concluyendo que a mayor servicio digital en la entidad, mayor será la satisfacción de sus usuarios.

Asimismo, Infante (2019) en su investigación referida a estudiar el gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la procuraduría del RENIEC, debido a que dicha entidad buscó implementar un sistema integrado de trámite documentario que contenga información de las diversas procuradurías del Estado, promoviendo la digitalización de los documentos y el ahorro del papel, cabe precisar que dicha investigación tuvo por objetivo estatuir de qué manera el gobierno electrónico tiene relación con la gestión de dicho órgano de la entidad, utilizando una metodología de tipo básico, de enfoque cuantitativo, cuyo diseño ha sido no experimental transversal y su alcance ha sido correlacional, con una muestra de 48 profesionales que laboran en dicha entidad, teniendo como resultado la existencia una correlación positiva media entre el gobierno electrónico y la gestión pública en dicha entidad.

Por otro lado, resultó imprescindible identificar y describir antecedentes consistentes a nivel internacional, encontrándose la investigación efectuada por González-Bustamante et al. (2020) que tuvo por objeto analizar el nivel del gobierno electrónico y sus determinantes en los municipios de 5 regiones de Chile, en el aspecto metodológico, fue de tipo básica, con alcance descriptivo, diseño no experimental, cuya población estaba conformada por 188 municipalidades chilenas y una muestra de 5 municipalidades, en su obtención de los datos se usó como técnica a la encuesta y análisis de documental. En dicha investigación, los autores llegaron a la conclusión que los determinantes más relevantes en el gobierno electrónico han sido en un 46%

a la infraestructura (conexiones), en un 47% a la estrategia en materia digital, en un 54% el back office, en un 50% la dependencia financiera, en un 54% el nivel de los profesionales y en un 37% los costos en capacitación del personal, coligiendo que todos estos factores contribuyen a que los municipios puedan implementar un gobierno digital.

En tanto, Delgado (2020) en su artículo publicado en la Universidad de las Ciencias Informáticas, el mismo que se ha aplicado en Cuba, tuvo por objetivo estatuir la relación entre el grado de avance del gobierno digital con la percepción que tiene la ciudadanía cubana respecto de la modernización, para ello, la metodología utilizada en su investigación ha sido descriptiva – explicativa, con un diseño no experimental de corte transversal, su población ha estado conformada por todos los países latinoamericanos y una muestra poblacional cubana, concluyendo que debido a que el gobierno digital se viene desarrollando en dicho país de la región, se ha visto reflejado con una buena incidencia en la percepción de la ciudadanía en su concepto hacia la modernización, finalizando que a un mayor nivel de uso de tecnologías, será mayor la percepción de modernización del Estado.

De igual forma, Toro-García et al. (2020) en su artículo respecto a la estrategia del uso del gobierno digital para construir un Estado más transparente, investigación realizada por la Universidad de Manizales en Colombia, refieren que un Estado resulta ser más transparente cuando presenta sus datos públicos oportunamente, con ello no sólo evitándose posibles hechos de corrupción, sino que también se da a conocer a la población el uso del presupuesto público. Cabe precisar que el estudio se enfocó en analizar las estrategias de un gobierno digital y su vínculo con la transparencia de las entidades, asimismo, se utilizó como proceso metodológico la revisión de literatura de diversas fuentes subdivididas en 8 categorías que se asocian al gobierno digital. El resultado del estudio ha evidenciado que existe un incremento de los países que están implementando un gobierno digital puesto que ello ha sido considerado como un factor imprescindible para cumplir con los objetivos institucionales de las entidades, el acercamiento a la ciudadanía y la mejora en la prestación de servicios.

Asimismo, la investigación efectuada por Aguilera (2019), que tuvo por objetivo examinar la calidad de comunicación digital de los servicios que son prestados de

forma directa por el estado municipal de Neuquén, para ello utilizó el método de investigación descriptivo con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 91 usuarios, utilizando como técnica a la encuesta y su instrumento al cuestionario, obteniendo como resultado una buena calificación en cuanto a la correspondencia entre la comunicación digital y la calidad de sus servicios, concluyendo que la comunicación digital resultaba fundamental el desarrollo de e-gobierno y la expansión de los servicios digitalizados a favor de la población.

Por su parte, la investigación realizada por Lizardo (2018) en su tesis doctoral, tuvo como objetivo general establecer la correspondencia entre el nivel de desarrollo de e-Gobierno con la percepción de corrupción por parte de la ciudadanía, utilizando un método cuantitativo de tipo no experimental-correlacional, con un diseño vertical, con una muestra de 108 casos, aplicando pruebas estadísticas (Modelos Pearson y de regresión múltiple), concluyendo que las TIC y la Administración Pública interactúan con los ciudadanos, no obstante, esa modernización no se ha trasladado en una aminoración de los niveles de percepción de corrupción, determinando que la incidencia sobre la percepción de corrupción se ve triplicada en comparación a otros niveles de desarrollo del e-Gobierno refiriendo que los esfuerzos deben de estar orientados a establecer políticas que refuercen la institucionalidad, la democracia y la confianza.

Por otro lado, se precisa que las teorías que sustentaron la presente investigación se efectuaron conforme a las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Respecto a la variable transformación digital, es preciso indicar que dicha teoría ha tenido fuentes históricas evolutivas que datan desde el siglo XX, al respecto Morales et al. (2020) señalan que el antecedente de la teoría de la transformación digital tuvo lugar con la teoría del gobierno abierto, concepto que data desde aproximadamente la década de los 70 del siglo pasado, dándose inicios en los medios políticos de Gran Bretaña, en el cual se consideraba la necesidad e importancia de que los gobiernos abran sus puertas conforme a la necesidad de la población, permitiendo la innovación de sus procesos a favor de sus ciudadanos, compartiendo su información y velando por la transparencia de sus instituciones. Asimismo, han

señalado que, si bien existen diversos mecanismos para proliferar la información e implantar un gobierno abierto, en la actualidad el gobierno electrónico o digital se ha constituido como el medio más idóneo y efectivo para implementar toda una transformación para la transparencia en los actos gubernamentales, permitiendo que las tecnologías se constituyan como el motor en las comunicaciones de la población.

Luego de ello, en el avance histórico de la teoría de la transformación digital se han desarrollado otras teorías como lo son gobierno electrónico y digital, Durkiewicz & Janowski (2021) han opinado que la teoría del gobierno digital, la cual forma parte de la transformación digital, ha traído diversos beneficios para el Estado, así como para la sociedad, como el poder realizar servicios de forma eficaz, contribuir en la mejora de acceso a los servicios públicos, incentivar una mayor participación ciudadana, disminuir los trámites burocráticos, así como aligerar la carga en la administración pública, promoviendo la transparencia y la reducción de los costos del Estado. En esa misma línea, Ravšelj (2022) señaló que las Naciones Unidas han enfatizado que el gobierno digital se constituye como una herramienta para establecer soluciones responsables, así como efectivas para el apoyo en la adecuada formulación de políticas públicas y contribuir positivamente en la prestación de los servicios de calidad que son brindados por las entidades públicas de un Estado.

Por su parte, para la OECD et al. (2020) existen 3 etapas de evolución histórica por el cual toda institución pasa para incorporarse a una transformación digital, en primer lugar, ha sido el gobierno analógico, el cual consistía que los procedimientos estuvieron basados en papel; la segunda, el gobierno electrónico, donde las entidades utilizan tecnologías e internet, para así mejorar a la administración pública interna; y, en tercer lugar, el gobierno digital, en donde la tecnología digital es utilizada en las estrategias de modernización para sumar el valor público enfocándose en transformaciones impulsadas no sólo al interior de una entidad sino que se establece como su eje el favorecimiento a los usuarios.

Con respecto a la teoría de la transformación digital propiamente dicha, es preciso indicar que la referida definición comenzó a forjarse en conjunto con la cuarta revolución industrial o la también denominada industria 4.0, siendo que una producción de la industria en el siglo XXI es en la que todos los productos y maquinarias se

interconectan digitalmente entre sí. Además de ello, en un estudio efectuado por España sobre el concepto en mención, los directivos señalaban que el principal obstáculo para llegar a la transformación en materia digital era la dificultad de cambiar una cultura arraigada por muchos años en una organización, así como la poca información acerca de la revolución, sin embargo, se precisa que dicha teoría se encuentra estrechamente relacionada al gobierno digital (Muñoz, et al., 2019).

En tal sentido, la teoría de la transformación digital se constituye como un proceso que se desarrolla de forma continua y disruptivo, que busca la innovación y cambio de la cultura sustentado en el uso de las tecnologías digitales con la finalidad de generar efectos que impacten en la economía, en la sociedad y que generen valor para las personas, afrontando los actos de corrupción y así devolver la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. Asimismo, comprende de forma enunciativa y no limitativa a otras teorías tales como gobierno digital, conectividad o interoperabilidad digital, tecnologías digitales en procedimientos, educación digital, servicios digitales, ciudadanía digital, seguridad digital, confianza digital, entre otros (Decreto de Urgencia N° 006-2020).

Por otro lado, Monsalve (2017) refiere que la teoría de la transformación digital recae en ensamblar diversos contenidos de carácter tecnológicos, técnicas eficientes, perfiles transformadores de los trabajadores y sobre todo la comprensión de los usuarios, para generar en las entidades un adecuado servicio con la finalidad de transformarlos al entorno digital con valor público a favor de la ciudadanía. Asimismo, Arana (2022) señala que la transformación digital es determinada como el cambio a nuevas tecnologías en una entidad con la finalidad de poder generar mejores procedimientos para la competitividad, añadiendo valor en los servicios, generando un cambio de mentalidad de los trabajadores, aprovechándose los avances tecnológicos a favor de los usuarios. Por su parte, Scupola (2019) refiere que la transformación digital se constituye como un cambio en el cual los usuarios se atienden de forma correcta en las entidades por medio del uso de tecnologías digitales, implicando que las instituciones se relacionen con ellos a través de diversos canales de atención, mejorando el uso de herramientas tecnológicas que permiten efectivizar un proceso en las entidades de forma automática.

Desde la concepción de Kraus et al. (2021) la transformación digital se constituye como un proceso de cambio del uso de herramientas analógicas a las digitales, donde los procedimientos se van a automatizar por medio de las tecnologías; todo ello ha conllevado a cambios en las estructuras de cada institución para implementar tecnologías que contribuyan a responder las demandas de la sociedad. Además, Nadkarni y Prügl (2021) han señalado que la transformación digital genera cambios en las tecnologías digitales de una institución o diversas estructuras organizacionales, generando un gran desafío para las instituciones que no están preparadas para dicho contexto, puesto que tienen que implementar una nueva infraestructura tecnológica, capacitar a sus trabajadores y establecer una nueva visión de la institución. Con relación a la infraestructura tecnológica, Kumar et al. (2020) señalaron que dicha infraestructura está conformada por el software y hardware, ello quiere decir que están conformadas por instalaciones, redes, sistemas, computadoras, base de datos, entre otros bienes que coadyuvan a la digitalización de las empresas e instituciones públicas.

Del mismo modo, Boughzal et al. (2020) consideran a través de la transformación digital se convertirán los servicios existentes en digitales, generándose con ello una innovación en las competencias de la institución y una ventaja respecto de otras. En la actualidad, la transformación digital es imprescindible en las instituciones debido a que mejora el desempeño de sus colaboradores, ya que las labores son automatizadas contribuyendo a la transparencia y la confianza de la población. Anand & Krishna (2019) señalaron que la transformación digital debe enfocarse en el uso de tecnologías con la finalidad de conseguir valor en las corporaciones, así como en la toma de sus decisiones, permitiendo utilizar los datos de sus diferentes procesos para mejorar su capacidad organizativa y la adecuada utilización de la información, es por tal motivo que para dar un paso a mejorar el trabajo y la percepción de los ciudadanos es necesario el uso de base de datos y tecnologías digitales.

Para Roth et al. (2019) la transformación digital tiene como fundamento la teoría de Luhman o también llamada teoría de los sistemas sociales, la cual está referida a comprender el funcionamiento de la sociedad y su organización, precisando que la



digitalización no se constituye como un esfuerzo para realizar nuevos aportes a la sociedad, sino que básicamente es digitalizar la ya existente teoría social, ello quiere decir implantar una cultura de digitalización en las ya existentes. Como puede advertirse, las teorías indicadas precedentemente coinciden en señalar que la transformación digital va a ser aquel proceso de cambio en el que convergen varios contenidos tecnológicos a través del cual las instituciones públicas y/o privadas pasan de los servicios analógicos existentes a servicios digitales, con la finalidad de favorecer a la población.

En atención a ello, se ha asumido las teorías señaladas por Kraus et al. (2021) y por el Estado peruano a través del Decreto de Urgencia N° 006-2020, toda vez que coinciden con la perspectiva planteada en el presente trabajo de investigación al haberse señalado que la transformación digital es definida como un proceso de cambio, en el cual deja de utilizarse los servicios analógicos para pasar al uso de tecnologías digitales para la automatización de los procedimientos de las entidades, generando valor público a favor de la ciudadanía y ensamblando diversas teorías provenientes de su evolución histórica y adaptación a la realidad, tales como digitalización de procedimientos, seguridad digital e interoperabilidad.

Con respecto a las dimensiones de la transformación digital, se tiene a la digitalización de procedimientos, en tal sentido, en primer lugar, es preciso conceptualizar al procedimiento administrativo propiamente dicho, al respecto, el TUO de la Ley N° 27444 refiere que es aquel conjunto de diligencias secuenciales que tienen como fin emitir un acto administrativo y así producir efectos sobre los administrados, coligiéndose por tanto que los procedimientos administrativos digitales son aquellas diligencias que usan las tecnologías para la tramitación y expedición de un acto. Para Leceta (2019) está referida al uso de las tecnologías orientadas a optimizar el rendimiento y alcance de las organizaciones, constituyéndose como un objetivo que influye en la cultura organizacional. En el ámbito gubernamental peruano, la digitalización de los procedimientos administrativos ha venido en paralelo con la transformación digital, es por ello que el TUO de la Ley N° 27444 (2019) estableció que estos puedan desarrollarse mediante el uso de tecnologías o medios electrónicos. Asimismo, el Decreto Legislativo N° 1412 (2018) señaló que los servicios y/o

procedimientos digitales son desarrollados total o parcialmente mediante el uso del internet, caracterizándose por ser automático, no presencial con el uso de las tecnologías para producir y acceder a datos o contenidos a favor de las personas. En tal sentido, se puede colegir que la digitalización de los procedimientos administrativos es la migración del uso de medios analógicos a digitales en el desarrollo de un procedimiento interno de una institución, con la finalidad de automatizarlo y así beneficiar al usuario externo.

Del mismo modo, con relación a dimensión de interoperabilidad, dicha teoría se concibió con la finalidad de generar valor público a través de la utilización de herramientas digitales que permitan intercambiar información entre las entidades y así no requerir a los usuarios información que posee el propio Estado; razón por la cual dichas instituciones, en aplicación de la cooperación digital, se interconectan para transmitir información una a la otra. El Decreto Legislativo N° 1412 (2018) señala que mediante dicho principio prima el intercambio de información, así como la interoperabilidad en los sistemas con la finalidad de prestar conjuntamente servicios digitales de calidad.

Por su parte, el eje transversal en la transformación digital del Estado ha sido la dimensión de seguridad digital, la cual debe de brindarse en el desarrollo de los procedimientos, toda vez que la seguridad conllevará a generar confianza por parte de los usuarios y el uso de su información privada. Al respecto, el Decreto Legislativo N° 1412 (2018) lo define como aquellas medidas reactivas y proactivas que se utilizan frente a los riesgos que pueden afectar la seguridad de los usuarios y/o su economía y/o datos personales, tiene como finalidad generar un estado de confianza dentro del marco digital. Del mismo modo, el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 (2021) refiere que existen principios dentro del marco de la seguridad digital del Estado como lo es que los servicios sean diseñados considerando la seguridad que se brinda a favor de los usuarios, la existencia de una participación responsable entre el Estado y la sociedad para la protección de los datos personales de cada usuario, propiciando la confidencialidad de la información obtenida por medios digitales y así generar confianza de los usuarios que deciden utilizar medios digitales.

En atención a los conceptos desarrollados, se colige que la transformación digital cuenta con antecedentes conceptuales relacionados que datan desde la década de los 70 del siglo pasado, ello quiere decir que es un concepto que ha venido evolucionando desde su primer hito internacional que se llevó a cabo con el gobierno abierto y que ha venido desarrollándose pasando por el gobierno electrónico en el cual únicamente se pensaba en la digitalización de sus servicios, para finalmente aterrizar en el gobierno digital, cuyo concepto es mucho mayor debido a que busca satisfacer las necesidades del ciudadano a través de la digitalización de sus servicios, ello es, considera al ciudadano como eje en la digitalización de sus servicios; no obstante, en el ordenamiento jurídico peruano, la transformación digital es un concepto que abarca mucho más que sólo el gobierno digital, sino que ha buscado incorporar otros conceptos de mucha importancia para favorecer a la ciudadanía, como seguridad digital, digitalización de procedimientos, interoperabilidad, entre otros; los cuales han venido de la mano con la cuarta revolución industrial para aminorar tiempos en los procedimientos públicos y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, Mejía y Manrique (2011) lo definieron como aquella sensación placentera o de decepción a través del cual se hace una comparación del servicio efectivamente brindado con la expectativa al mismo, refiriendo que si el servicio es inferior a lo que se esperaba, el usuario queda insatisfecho, pero que si el resultado es superior a lo que se esperaba, quedará satisfecho. Por su parte, Pérez et al. (2019) definen a la teoría de satisfacción del usuario como aquella capacidad para causar una experiencia positiva a los usuarios de un bien o servicio. Ante ello, se puede indicar que la sensación de satisfacción está enmarcada a lo que cada persona define como gratificante, sin embargo, dicha concepción es limitada, toda vez que no basta sólo con que el usuario esté contento, sino que adicionalmente a ello, es necesario que responda a las necesidades por la cual acudió a través de un servicio de calidad y que todo ello se vea traducido en la confianza que tendrá a la organización (Calva, 2009).

Con relación a la teoría de la satisfacción, las expectativas de los usuarios se encuentran concomitante a la satisfacción por el bien o servicio recibido considerándose lo que se ha pronosticado y su relación con su satisfacción final, con

relación a ello, Ganga, et al. (2019) refieren que las expectativas se basan en lo que los clientes buscan recibir de las entidades en atención a sus anteriores experiencias, información histórica, así como su formación propia, la cual está relacionada al estatus de sus necesidades. Por otro lado, con relación a usuarios digitales, Althunibat (2022) precisa que la teoría de la satisfacción del usuario se constituye como el eje determinante para que los gobiernos utilicen continuamente servicios electrónicos. Asimismo, señala que la satisfacción de los usuarios digitales a menudo es medida por la calidad del servicio, el cual abarca a la capacidad de respuesta (soporte) y la confiabilidad de los sistemas informáticos y/o aplicaciones. Del mismo modo, se puede entender por satisfacción al usuario como aquel grado o nivel de actitud que nace de la percepción que deja en evidencia un usuario referido a las expectativas logradas sobre un servicio por parte de una entidad (López et al., 2019).

En esa misma línea, es preciso indicar que la satisfacción al usuario se encuentra directamente relacionada con el grado de placer que se va a generar al momento de comparar las expectativas del usuario con la experiencia del servicio o aquellos resultados que esperaba obtener, por lo que, si estos no son como los esperaba el usuario, su satisfacción disminuirá, en tanto que, si los resultados se equiparan o asemejan a lo esperado, el usuario quedará satisfecho (Burgos y Morocho, 2018). Ahora bien, la satisfacción de los usuarios está ligada a que la experiencia del servicio tenga efectos positivos, demostrándose con ello, que al aumentar la satisfacción del usuario tendrá un efecto directo con el incremento de su confianza y viceversa (Kohlmeyer & Blanton, 2021).

En el marco del sector público, Villa et al. (2017) citando Ramió, señala que las entidades tienen el deber de satisfacer los intereses generales de la ciudadanía, precisándose que como entidades estatales son creadas para dicho fin, por tal motivo la finalidad de toda administración estatal es perfeccionar la prestación de sus servicios buscando conocer las necesidades de la población, para así en atención a lo obtenido poder replantear sus procesos. Del mismo modo, citando a la OECD, refieren que las entidades tienen como cliente a la ciudadanía debiendo de responder a sus derechos, enfatizándose en que los servicios que prestan sean eficientes, menos burocráticos y acordes a las demandas de la población. Por su parte, señalan que la satisfacción de

los intereses de la ciudadanía está directamente relacionada a la gestión pública, toda vez que a través de ello se realizan diversas acciones en función al interés público para así lograr sus objetivos y beneficiar a la población. Asimismo, Corrales y Sullca (2022) señalan que en el sector público resulta difícil determinar la calidad de servicio debido a la cultura poblacional de cada localidad, el cual es medido por los usuarios considerando el desempeño de los colaboradores de la entidad.

Ante ello, es preciso indicar que en el ámbito del sector público la conceptualización de usuarios es también entendida como administrados, los cuales conforme el TUO de la Ley N° 27444 (2019) son aquellas personas que promueven un procedimiento administrativo. Del mismo modo, la SUCAMEC (2020) los enmarca como las personas que participan en un procedimiento realizando trámites ante la entidad; razón por la cual, el termino usuario se utilizará de forma indistinta con el término de administrado cuando versen sobre procedimientos del sector público. En dicho contexto, la satisfacción de los usuarios se encuentra directamente relacionada al uso adecuado de la simplificación administrativa, toda vez que permite eliminar trámites innecesarios en los cuales los usuarios gastan su tiempo, así como su dinero; razón por la cual, las instituciones funcionaran adecuadamente cuando apliquen simplificación administrativa y utilicen tecnologías digitales para aminorar los tiempos en la atención de los procedimientos (Maraví, 2017).

Como puede advertirse, las teorías indicadas precedentemente coinciden en señalar que la satisfacción de los usuarios puede ser entendida como aquel resultado deseado por un servicio brindado, la cual está relacionada con la confianza que depositan los usuarios para la atención de sus procedimientos digitales y la expectativa que tienen respecto de las actuaciones de las entidades. En atención a ello, se ha asumido las teorías señaladas por Burgos y Morocho (2018), así como la teoría de Maraví (2017), toda vez que coinciden con la perspectiva planteada en el presente trabajo de investigación al haberse señalado que la satisfacción al usuario es el grado de placer que se genera al momento de comparar sus expectativas del servicio con la experiencia obtenida, satisfacción que, en el ámbito estatal, está relacionado a la simplificación de procedimientos y el uso de tecnologías digitales para brindar servicios eficientes y efectivos a favor de la ciudadanía. Del mismo modo, la satisfacción al

usuario tiene como fuente diversas dimensiones como fidelización, calidad de atención y aceptación por parte de los usuarios.

Con relación a la fidelización, señalaron Villalta et al. (2017) que se constituye como aquella demostración de lealtad por parte de una persona, considerada también como aquella cualidad o atributo que es posible medir y se constituye como un indicador clave para poder determinar la probabilidad en que un usuario frecuentará un lugar para adquirir bienes o servicios, el cual está basado el marco de la subjetividad y las emociones de cada persona en base a su experiencia de servicio.

Del mismo modo, es preciso indicar que la fidelización es medida como aquel resultado de la satisfacción de los usuarios, la cual va incrementándose en la medida que el usuario resulta satisfecho por el servicio brindado; por tal motivo, la confianza que se construye entre el proveedor del servicio y el usuario tiene como consecuencia elevar la lealtad hacia la entidad (Zamry & Nayan, 2020).

Por su parte, con relación a la calidad de atención, Narasimhan (2009) señaló que la calidad va a ser determinada de acuerdo con la satisfacción que va a recibir cada persona respecto de un bien o servicio, pudiéndose subdividir en calidad esperada y calidad experimentada, la primera está referida a las expectativas de un servicio mientras que la segunda está referida al recibir el servicio. En tal sentido, puede colegirse que la calidad se constituye como una característica de un servicio que será brindado a favor de los usuarios, criterio subjetivo que será determinado de acuerdo con su satisfacción.

Asimismo, se ha señalado que la calidad de servicio ha sido conceptualizada por Gronroos en el año de 1983, como aquel hecho de cumplir con lo que los usuarios de una corporación esperan por sus servicios ofertados, componiéndose por dos factores elementales, el primero referido a lo que los usuarios esperan recibir de un servicio y, el segundo, referido a la calidad del servicio desde la percepción de cada usuario (Zouari & Abdelhedi, 2021). Del mismo modo, la calidad del servicio viene siendo considerada como aquella estrategia que busca motivar y dinamizar los elementos esenciales para captar mayores consumidores del servicio (Narváez et al., 2020). Por su parte, Villa et al. (2017) señala que la calidad está relacionada con la satisfacción de los usuarios sobre las necesidades en los servicios públicos y cómo

estos se adaptan a sus requerimientos, además de ello, está relacionado con el trato que reciben por parte del personal en las entidades y que están a cargo de dar solución a sus demandas o requerimientos.

Por otro lado, un aspecto importante en la satisfacción de los usuarios es aceptación del servicio; Davis (1989) planteó el Technology acceptance model [TAM] el cual busca explicar al comportamiento del hombre respecto de su aceptación con el uso de las tecnologías, planteando como principales factores de la aceptación a la utilidad percibida y facilidad percibida, el primero es conceptualizado como el nivel en el cual una persona piensa que usando una tecnología coadyuvará a mejorar su rendimiento en sus labores, mientras que el segundo es conceptualizado como el grado en el cual una persona piensa que el uso de tecnologías no le generará ningún esfuerzo adicional. Al respecto, Adams et al. (1992) señalan que la aceptación de los usuarios se va a caracterizar como una mezcla comprendida entre una actitud positiva para el uso de las tecnologías, la intención de los usuarios de utilizar sistemas informáticos y el uso del sistema propiamente dicho.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### *Enfoque, Tipo y Alcance*

En primer lugar, el enfoque de la presente investigación ha sido cuantitativo, implicó el afirmar o negar las hipótesis formuladas; al respecto, Tamayo (2019) sostiene que en el enfoque cuantitativo se recolectan datos que sirven de sustento para las hipótesis y así poder argumentar una proposición. Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser un conjunto de procedimientos que se realizarán de forma secuencial y en mérito a las pruebas recolectadas, entre las características de este enfoque resalta que los estudios van a seguir un patrón que resulta estructurado y será predecible para el investigador, buscando confirmar los fenómenos materia de investigación, teniéndose como meta fundamental el formular y demostrar las teorías. Del mismo modo, Ñahupa et al. (2018) sostienen que todo ello es realizado mediante métodos y técnica de dicho enfoque, pudiéndose medir las variables mediante estadísticas.

Por otro lado, la investigación ha sido de tipo básica, ha tenido por finalidad aportar y/o ampliar el conocimiento a la comunidad respecto a las variables de estudio. Al respecto, Tamayo (2019) refiere que una investigación básica es aquella que tiene por finalidad contribuir al conocimiento teórico, independientemente de que dicha investigación puede tener una aplicación práctica. Ñaupas et al. (2018) sostienen que dichas investigaciones tienen como característica que surgen de una curiosidad de carácter científico con la finalidad de ampliar conocimientos en un determinado campo de estudio.

Por su parte, el alcance de la presente investigación ha sido explicativo, toda vez que se estudió la influencia de la transformación digital de la SUCAMEC en la satisfacción de los usuarios de dicha entidad, con la finalidad de poder conocer el efecto (positivo o negativo) que puede producir una variable sobre la otra. Al respecto, Hernández et al. (2014) refieren que los estudios de carácter explicativo no solo describen, sino que tienen por finalidad dar respuesta de los motivos por el cual ocurre un suceso, cómo se da y la relación causal que puede tener una variable sobre la otra.



### ***Diseño de Investigación***

El diseño del presente trabajo fue no experimental debido a que las variables de investigación no han sido objeto de manipulación. Con relación a ello, en dicho diseño no se varían intencionalmente las variables con la finalidad de ver sus efectos sobre otras variables, sino que, en una investigación de carácter no experimental se procede con observar los fenómenos tal cual se van dando en su contexto de forma natural, para así poder analizarse, sin generarse ninguna situación adicional, observándose únicamente las ya existentes; por tal motivo, en una investigación no experimental no resulta posible manipular las variables ya que no se cuenta con un control directo, debido a que ya han sucedido, así como los efectos de éstas (Hernández et al., 2014).

Del mismo modo, es preciso indicar que Sánchez et al. (2018) señalan que las investigaciones ex post facto, son aquellos estudios realizados después de haber ocurrido el hecho materia de investigación, siendo necesario evaluar los resultados obtenidos. En el presente caso, la investigación ha sido ex post facto toda vez que se han estudiado los resultados implementados por la SUCAMEC en cuanto a transformación digital y en base a ello, su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Intendencia Regional Centro de dicha entidad.

### ***Corte***

Es preciso indicar que una investigación de corte transversal (también llamada transaccional) se constituyen como estudios que recolectarán datos e información en un único momento, toda vez que no habrá dos (2) o más veces en las cuales se proceda con el recojo de información (Mata, 2019). En esa misma línea, Hernández et al. (2014) refieren que el objeto de dicho corte es efectuar una descripción y analizar la interrelación de las variables. En ese sentido, la presente investigación fue de corte transversal, donde se procedió con recoger la información en un corte determinado de tiempo para poder realizar un análisis de la influencia de la transformación digital en la satisfacción de los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC.

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### ***Variable 1: Transformación Digital***

**Definición Conceptual.** Proceso que se desarrolla de forma continua y disruptivo, que busca la innovación y cambio de la cultura sustentado en el uso de las tecnologías digitales con la finalidad de generar efectos que impacten en la economía, en la sociedad y que generen valor para las personas, afrontando los actos de corrupción y así devolver la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. Del mismo modo, comprende de forma enunciativa y no limitativa a otras teorías tales como gobierno digital, conectividad o interoperabilidad digital, tecnologías digitales en procedimientos, educación digital, servicios digitales, ciudadanía digital, seguridad digital, confianza digital, entre otros (Decreto de Urgencia N° 006-2020).

**Definición Operacional.** La variable transformación digital fue medida a través de la aplicación de un cuestionario elaborado y debidamente validado por el tesista. Sus respuestas estuvieron en base a la escala tipo Likert de 5 puntos que midieron la percepción de los usuarios, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. Del mismo modo, las dimensiones de la variable fueron: (1) seguridad digital, (2) digitalización de procedimientos administrativos, (3) interoperabilidad. Los indicadores de la dimensión seguridad digital han sido: (a) firma digital, (b) identidad digital y (c) certificado digital; los de la dimensión digitalización de procedimientos administrativos fueron: (a) plataformas digitales, (b) títulos habilitantes digitales y (c) notificación electrónica; mientras que de la dimensión interoperabilidad han sido: (a) colaboración interinstitucional, (b) automatización de servicios y (c) convenios de colaboración. Por su parte, la escala de medición fue de intervalo.

#### ***Variable 2: Satisfacción del Usuario***

**Definición Conceptual.** Grado de placer que se va a generar al momento de comparar las expectativas del usuario con la experiencia del servicio o aquellos resultados que esperaba obtener, por lo que, si estos no son como los esperaba el usuario, su satisfacción disminuirá, en tanto que, si los resultados se equiparan o asemejan a lo esperado, el usuario quedará satisfecho (Burgos y Morocho, 2018).

**Definición Operacional.** La variable satisfacción del usuario fue medida a través de la aplicación de un cuestionario elaborado y debidamente validado por el tesista. Sus respuestas estuvieron en base a la escala tipo Likert de 5 puntos que midieron la percepción de los usuarios, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. Del mismo modo, las dimensiones de la variable fueron: (1) fidelización, (2) calidad de atención, (3) aceptación. Los indicadores de la dimensión fidelización han sido: (a) compromiso, (b) transparencia y (c) confianza; los de la dimensión calidad de atención fueron: (a) eficiente, (b) capacidad de solución y (c) comunicación; mientras que de la dimensión aceptación han sido: (a) facilidad de interacción, (b) manejo de las TIC y (c) atención oportuna. Por su parte, la escala de medición fue de intervalo.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### ***Población***

La población puede ser definida como aquel conjunto de individuos que cuentan con características similares dentro de un mismo lugar y en un determinado momento (Linares y Mallma, 2019). Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan que en una de dichas características es la similitud en los problemas en los cuales se realiza la investigación. Al respecto, en el presente trabajo de investigación, la población se encontró conformada por todos los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, cuya población promedio mensual ha sido de dos mil ciento veintitrés (2123) usuarios.

#### ***Muestra***

La muestra es definida como aquella parte de la población de la cual se obtendrán los datos necesarios para realizar el estudio materia de investigación y sobre la cual se realizarán cálculos y análisis con respecto a las variables de estudio (Tamayo, 2019).

**Criterios de Inclusión.** Usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que asistieron a la entidad a pasar por una verificación física de sus armas de fuego y/o asistieron a la entidad para el uso del polígono de tiro, en ambos casos

previamente tienen que haber generado su cita por medio de la plataforma virtual SUCAMEC en línea (SEL).

**Criterios de Exclusión.** No se incluyeron a los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que no iniciaron sus procedimientos a través de medios digitales y que acudieron a realizar trámites diferentes al de una verificación física de armas de fuego y/o citas para el uso del polígono de tiro.

En ese sentido, la muestra estuvo conformada por doscientos (200) usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que cumplieron con los requisitos señalados en el párrafo precedente.

### ***Muestreo***

Hernández et al. (2014) refieren que existen 2 tipos de muestras, las probabilísticas y no probabilísticas, respecto a ésta última, el procedimiento no será mecánico ni se basa en fórmulas que determinen la probabilidad, sino que dependerá de las decisiones que tome el investigador para seleccionar sus muestras, las cuales obedecen al criterio de cada investigación. En la presente investigación, la técnica de muestreo fue no probabilística toda vez que se eligieron a los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que hayan iniciado el procedimiento mediante medios digitales y que asistieron a presentar su verificación física de sus armas de fuego y/o citas para el uso del polígono de tiro en los días del 02 al 04 de noviembre de 2022, durante el horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Este tipo de muestreo no probabilístico permitió seleccionar a los participantes de la investigación que cumplan con las características señaladas precedentemente al acudir a la entidad.

### ***Unidad de Análisis***

La unidad materia de estudio del presente trabajo de investigación ha sido un (1) usuario.

## **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Técnica***

El presente trabajo de investigación empleó la técnica de la encuesta, a través del cual se obtuvo datos cuantitativos a través de una muestra, y así se analizaron las diversas características sociales, así como las percepciones de estos (Hernández y

Mendoza, 2018). En tal sentido, la encuesta se realizó a los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que cumplan con los criterios de inclusión.

### ***Instrumento***

El instrumento que se aplicó para ambas variables fue cuestionario, el cual consistió en un grupo de preguntas respecto a las variables que fueron medidas por el investigador, dichas preguntas han sido congruentes con el problema de investigación, así como las hipótesis. Cabe precisar que este instrumento es utilizado en todo tipo de encuestas, pudiéndose inclusive implementar en otros campos (Hernández et al., 2014). Al respecto, el cuestionario que se aplicó en el presente trabajo de investigación ha tenido un total de treinta (30) preguntas, dichas preguntas han sido de respuestas cerradas, las mismas que estuvieron establecidas en la escala de Likert, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. Por su parte, correspondió quince (15) preguntas para la variable Transformación digital, la cual estuvo comprendida por tres (3) dimensiones y cada dimensión contó con cinco (5) preguntas; del mismo modo, la variable Satisfacción del usuario contó con un total de quince (15) preguntas comprendidas por tres (3) dimensiones, donde cada una abarcó cinco (5) preguntas.

**Validez.** Esta referido al grado por el cual el instrumento elegido por el investigador mide la variable de estudio, ello quiere decir que el instrumento refleja el dominio del contenido de lo que se pretende medir (Hernández et al., 2014). Al respecto, los instrumentos de las variables materia de investigación fueron previamente validados por juicio de tres (3) expertos, quienes estuvieron a cargo de medir la objetividad, claridad y pertinencia de cada una de las preguntas planteadas conforme a las dimensiones e indicadores de cada variable.

**Confiabilidad.** Implica que el grado de la medición sea precisa para así obtener resultados consistentes y coherentes, ello quiere decir que, de aplicarse de forma repetida el instrumento a las mismas unidades de estudio, se producen los mismos resultados (Hernández et al., 2014). En el presente trabajo de investigación, la confiabilidad del presente instrumento fue sometida a una prueba piloto, teniéndose como resultado que dicho instrumento presentó un 0.914 de confiabilidad (Alfa de

Cronbach) respecto del cuestionario de la primera variable y del 0.877 (Alfa de Cronbach) respecto del cuestionario de la segunda variable.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación cumplió con todos los procedimientos establecidos por la universidad, para tal efecto, cuenta con la autorización al titular de la entidad para el uso del nombre, la misma que ha sido otorgada por el Superintendente Nacional de la SUCAMEC a través de la Carta N° 070-2022-SUCAMEC-SN de fecha 14 de octubre de 2022. Luego de ello, se procedió con establecer los instrumentos a aplicar que, para la presente investigación, fueron los cuestionarios para ambas variables de estudio, los mismos que fueron validados por juicio de expertos, en cada cuestionario se consignó el consentimiento informado, así como se asignó un código de identificación para cada usuario encuestado; finalmente, fueron aplicados a cada unidad de análisis.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

De conformidad con Hernández et al. (2014), el método de análisis de datos se realiza a través de la matriz de los datos y utilizando el software IBM SPSS Statistics, está compuesto por siete (7) fases: (1) en primer lugar se seleccionó el software con el cual se analizaron los datos, (2) se procedió con ejecutar el programa elegido, (3) se exploraron los datos por cada variable, (4) se evaluó la confiabilidad y validez logrados por los instrumentos de medición, (5) se procedió con analizar, a través de pruebas estadísticas, las hipótesis, (6) se realizaron análisis adicionales, y (7) se procedió a preparar los resultados con la finalidad de presentarlos en gráficos, tablas, figuras, entre otros.

En la presente investigación se realizó el análisis de los datos a través del software IBM SPSS Statistics en su última versión, el cual es de alta credibilidad y permitió procesar los datos obtenidos y exportarlos a tablas que analizaron cada una de las variables, habiéndose empleado para tal efecto la estadística paramétrica lineal que, para el presente caso, recayó sobre una regresión lineal, para así haber analizado las probables influencias que pueden tener cada una de las variables materia de estudio.

Por otro lado, es preciso indicar que con la finalidad de poder determinar cómo se distribuyeron los datos recolectados, se procedió con realizar el estadístico de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra materia de estudio fue superior a 50 encuestados, siendo así que dicha prueba mostró un nivel de significancia de ,000 ello quiere decir un nivel menor a  $p < 0.05$ , coligiéndose que existió una distribución no normal y se utilizó la prueba de regresión lineal ordinal.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se consideraron los siguientes aspectos éticos: (1) la confidencialidad de la información obtenida de cada unidad de estudio ha sido de carácter reservado, para tal efecto se estableció un código de identificación, resguardándose los datos personales de cada usuario; (2) se solicitó la autorización para el uso del nombre de la entidad, así como para la aplicación de los instrumentos; (3) se solicitó la autorización de cada usuario con la finalidad de que brinden su consentimiento informado para la recopilación de la información y así lograr una participación voluntaria; (4) se respetó la información obtenida de cada usuario encuestado; (5) se utilizaron las normas de referenciación internacional de APA; y (6) se respetaron los principios de justicia, beneficencia y respeto.

Al respecto, con relación al principio de justicia se seleccionaron las tesis y trabajos de investigación que formaron parte de la presente investigación siempre que cumplan con los criterios y parámetros de inclusión en el marco de las variables de estudio. Del mismo modo, en cuanto a la beneficencia, en la presente investigación los datos recolectados fueron codificados y materia de custodia por parte del investigador con la finalidad de realizar diversas acciones para prevenir daños a terceros.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados Descriptivos

Los resultados han sido presentados posteriormente a la aplicación de los instrumentos a un total de 200 encuestados de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC.

En la tabla 1 se ha podido apreciar el resultado de la aplicación efectuada a 200 encuestados en la que se pudo observar que la variable transformación digital contiene un total de 61% de encuestados satisfechos, mientras que un 39% refieren estar poco satisfechos. Del mismo modo, se pudieron apreciar los resultados de las dimensiones de dicha variable, a través del cual la dimensión seguridad digital contiene un nivel sobresaliente de los encuestados satisfechos con un 54%, seguido por los encuestados poco satisfechos con un 46%; por su parte, para la dimensión digitalización de procedimientos administrativos, se advirtió que la satisfacción de los encuestados sobresalió en un 61.5%, seguido por los encuestados poco satisfechos con un 38.5%; en esa misma línea la dimensión interoperabilidad refleja que la mayoría de los encuestados están satisfechos con un 56.5%, seguido por los usuarios poco satisfechos que reflejan un 31.5%, mientras que un 12% de los encuestados se encuentran insatisfechos en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable transformación digital y sus dimensiones*

Nivel	Transformación Digital		Seguridad Digital		Digitalización de Procedimientos Administrativos		Interoperabilidad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Satisfecho	122	61%	108	54%	123	61.5%	113	56.5%
Poco Satisfecho	78	39%	92	46%	77	38.5%	63	31.5%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	24	12%
Total general	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%



En la tabla 2 se pudo apreciar el resultado de la aplicación efectuada a 200 encuestados en las que pudo observarse a la variable satisfacción del usuario en la cual resaltó que un 49.5% de los encuestados estaba poco satisfecho, seguido de un 49% de encuestados satisfechos y un 1.5% de encuestados insatisfechos. De igual forma, se pudo observar los resultados de sus dimensiones, teniéndose que para la dimensión fidelización un 64.5% de los encuestados estaba satisfecho, seguido de un 35.5% de los encuestados poco satisfechos; por otro lado, con relación a la variable calidad de atención se tiene que el nivel sobresaliente fue que los encuestados estaban poco satisfechos en un 58%, seguido de un 40.5% de encuestados satisfechos y un 1.5% de insatisfechos; por su parte, respecto a la variable aceptación se advirtió que un 67.5% de los encuestados estaban poco satisfechos, seguido de un 30% de encuestados satisfechos y finalizando con un 2.5% de insatisfechos.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Nivel	Satisfacción del Usuario		Fidelización		Calidad de Atención		Aceptación	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Satisfecho	98	49%	129	64.5%	81	40.5%	60	30%
Poco Satisfecho	99	49.5%	71	35.5%	116	58%	135	67.5%
Insatisfecho	3	1.5%	0	0%	3	1.5%	5	2.5%
Total general	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

## Resultados Inferenciales

### *Prueba de la hipótesis general*

En la tabla 3 se pudo observar que existe una relación entre la transformación digital y la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC. Del mismo modo, se ha tenido 216,199 como valor de Chi cuadrado, así como un p valor (significancia) de ,000 ello es menor a 0.05, por lo que se pudo señalar que la

transformación digital influye en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste de datos para el modelo si la transformación digital influye en la satisfacción del usuario*

<b>Información sobre el ajuste de los modelos</b>				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1072.629			
Final	856.430	216.199	3	.000

Función de vínculo: Logit.

Por otro lado, en la tabla 4 se ha podido observar que p valor (significancia) ha tenido un 0,000, siendo ello menor a 0.05 por lo que se pudo evidenciar que la transformación digital influye en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 4**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6905.150	1005	0.000
Desviación	841.540	1005	1.000

Función de vínculo: Logit.

Por su parte, en la tabla 5 se advierte que el Cox y Snell muestra un .661 (66%), asimismo el Nagelkerke muestra un .663 (66%), del mismo modo, el McFadden muestra un .191 (19%), razón por la cual, se advierte que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para poder dar una explicación a la hipótesis general, pudiéndose concluir que existe un grado de dependencia de forma significativa entre la variable transformación digital y la variable satisfacción del usuario, pudiéndose

señalar que la transformación digital influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 5**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

<b>Pseudo R-cuadrado</b>	
Cox y Snell	.661
Nagelkerke	.663
McFadden	.191

Función de vínculo: Logit.

***Prueba de las hipótesis específicas***

Por su parte, en la tabla 6 se advierte que el Cox y Snell muestra un .498 (50%), asimismo el Nagelkerke muestra un .500 (50%), del mismo modo, el McFadden muestra un .122 (12%), razón por la cual, se advierte que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para poder dar una explicación respecto a la influencia de la dimensión seguridad digital respecto a la variable satisfacción del usuario, pudiéndose señalar que la seguridad digital influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 6**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión seguridad digital y la variable satisfacción del usuario*

<b>Pseudo R-cuadrado</b>	
Cox y Snell	.498
Nagelkerke	.500
McFadden	.122

Función de vínculo: Logit.

Por su parte, en la tabla 7 se advierte que el Cox y Snell muestra un .587 (59%), asimismo el Nagelkerke muestra un .589 (59%), del mismo modo, el McFadden muestra un .157 (16%), razón por la cual, se advierte que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para poder dar una explicación respecto a la influencia

de la dimensión digitalización de los procedimientos administrativos respecto a la variable satisfacción del usuario, pudiéndose señalar que la digitalización de los procedimientos administrativos influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 7**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión digitalización de los procedimientos administrativos y la variable satisfacción del usuario*

<b>Pseudo R-cuadrado</b>	
Cox y Snell	.587
Nagelkerke	.589
McFadden	.157

Función de vínculo: Logit.

Por su parte, en la tabla 8 se advierte que el Cox y Snell muestra un .586 (59%), asimismo el Nagelkerke muestra un .588 (59%), del mismo modo, el McFadden muestra un .156 (15%), razón por la cual, se advierte que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para poder dar una explicación respecto a la influencia de la dimensión interoperabilidad respecto a la variable satisfacción del usuario, pudiéndose señalar que la interoperabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, 2022.

**Tabla 8**

*Pseudo R<sup>2</sup> de la dimensión interoperabilidad y la variable satisfacción del usuario*

<b>Pseudo R-cuadrado</b>	
Cox y Snell	.586
Nagelkerke	.588
McFadden	.156

Función de vínculo: Logit.

## V. DISCUSIÓN

Los instrumentos fueron aplicados a un total de 200 usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC que cumplieron con los criterios de inclusión, cabe precisar que la toma de las encuestas a dichos usuarios fue bastante complicada toda vez que muchos usuarios de la entidad no querían dar respuesta a las preguntas debido a que no querían firmar ni rubricar los documentos de consentimiento informado, lo cual dificultó la toma de dichas encuestas; por otro lado, muchos usuarios que, en un primer momento, accedieron a responder las encuestas no continuaron debido a la gran cantidad de preguntas formuladas, teniendo como consecuencia que durante los 3 días de toma de encuesta únicamente se llegó a un total de 163 usuarios, razón por la cual, se procedió con ampliar por un (1) día hábil más la aplicación de dichas encuestas, pudiéndose con ello llegar a encuestar a los 200 usuarios.

Con relación al primer objetivo específico, se ha podido demostrar que en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, la seguridad digital influye en un 50% en la satisfacción de los usuarios, ello ha quedado comprobado con los resultados obtenidos, toda vez que se pudo deducir que resulta de gran importancia para los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la entidad que se desarrollen una serie procedimientos que generen confianza al momento de utilizar las plataformas digitales, debido a que deberán de consignar sus datos personales, dicha influencia se ha podido evidenciar en la aceptación de los usuarios respecto a las acciones que se implementaron por la entidad ya que el dotar a sus plataformas digitales de protocolos de validación de datos permitió generar confianza en los usuarios, evitándose suspicacias de suplantación de identidad para el inicio y tramitación de los procedimientos administrativos. En atención a lo anteriormente señalado, se puede colegir la confianza de los usuarios ha resultado ser el pilar para la satisfacción en cuanto al uso de medios digitales.

Del mismo modo, los resultados descriptivos han permitido determinar que existe un 58% de usuarios satisfechos con las gestiones efectuadas por la SUCAMEC en cuanto a la seguridad que es brindada al momento de realizar un procedimiento administrativo a través de las plataformas digitales, toda vez que han advertido que la entidad viene utilizando adecuadamente herramientas digitales como lo son el uso de

firmas digitales y un adecuado procedimiento de identificación para los usuarios, acciones que han permitido generar confianza por parte estos al momento de realizar un trámite.

En atención a ello, se pudo confirmar la primera hipótesis específica, por lo cual resulta asertivo afirmar que en tanto la SUCAMEC mejore la seguridad en los procedimientos y plataformas digitales, la satisfacción de los usuarios se verá incrementada. Ello guarda relación con lo referido por Quispe (2021), quien en su investigación determinó que existe una correspondencia entre la gestión digital y la atención al público; cabe precisar que dicha investigación se efectuó durante la pandemia del Covid-19, por lo que, conforme lo señala el autor, los trámites eran efectuados únicamente por medios digitales en la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, lo cual permitió facilitar el inicio y seguimiento de los trámites a través de medios digitales, repercutiendo positivamente en los usuarios, razón por la cual, dicho autor obtuvo como resultado que existe un 79% de aceptación por parte de los usuarios a las tecnologías digitales.

Del mismo modo, coincide con la investigación efectuada por Pacotaípe (2021), en la municipalidad de Chuschi, quien determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre su dimensión de seguridad digital y su variable satisfacción en los usuarios, concluyendo en dicha investigación que mientras mayor sea la seguridad en un servicio digital que brinda la municipalidad, mayor será la satisfacción de sus usuarios. Cabe precisar que el referido autor señaló que dicha seguridad se ve reflejada en el uso de programas originales, así como el uso de antivirus, todo ello genera una garantía favorable a los usuarios para el uso de las plataformas de dicho municipio.

En ese mismo contexto, coincide con lo afirmado por González-Bustamante et al. (2020), quienes manifiestan que la infraestructura digital es catalogada como uno de los puntos determinantes para implementar un gobierno digital y como consecuencia de ello, satisfacer a la ciudadanía. En dicha investigación se determinó que las conexiones de internet son imprescindibles para el desarrollo de un gobierno electrónico en los municipios chilenos, concluyendo que ha sido óptimo el uso de

infraestructura digital toda vez que aumentó las probabilidades de mejorar el e-valor de los municipios en dicho país.

Del mismo modo, con relación a dicho objetivo específico, en la toma de encuestas se determinó como punto crítico que 50 usuarios (de un total de 200) manifestaron estar en desacuerdo respecto a la afirmación “La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de medios digitales”, pudiéndose colegir que dicha entidad no brinda información adecuada respecto a uso de sus plataformas, lo cual genera un grado de insatisfacción, situación que deberá de ser analizada por la entidad a efectos de adoptar medidas de solución que permitan brindar una acertiva comunicación a favor de los usuarios y el uso eficiente de los medios digitales. Ello coincide con la investigación efectuada por Quispe (2021), toda vez que llegó a determinar que un punto en contra fue la falta de conocimiento de la población en materia digital, así como el residir en zonas alejadas donde no existe conexión a internet. Como puede advertirse, la falta de conocimiento de la ciudadanía resulta debido a la falta de una adecuada información que las entidades proporcionan a sus usuarios, lo cual conlleva a la insatisfacción.

Por otro lado, con relación al segundo objetivo específico, se pudo demostrar que la digitalización de los procedimientos administrativos influye en un 59% en la satisfacción de los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, por tal motivo, resulta importante señalar que dicha digitalización ha afectado positivamente en los usuarios debido a que no tendrán que desplazarse hasta las oficinas institucionales, sino que pueden realizar sus trámites desde cualquier lugar con conexión a internet. En atención a ello, se pudo colegir que la implementación efectuada por la SUCAMEC fue asertiva para la satisfacción de sus usuarios, quienes se encuentran de acuerdo en que la entidad les permita realizar sus trámites a través de los medios digitales y así obtener autorizaciones electrónicas como son las licencias de uso de arma de fuego, tarjetas de propiedad electrónicas, entre otras autorizaciones electrónicas.

De igual manera, los resultados descriptivos han podido demostrar que en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC existe un 61.5% de usuarios satisfechos con la digitalización de los procedimientos administrativos, toda vez que han advertido

que la entidad ha disminuido significativamente el uso innecesario de papel, así como ha permitido que los usuarios puedan ser notificados de forma inmediata con sus autorizaciones electrónicas, pudiendo conversar dichas autorizaciones en cualquier dispositivo con acceso a internet e incluso descargar el archivo y presentarlo ante las autoridades respectivas, quienes podrán validar dichas autorizaciones al escanear el código QR.

En tal sentido, se pudo confirmar la segunda hipótesis específica, por lo cual, puede afirmarse que en tanto la SUCAMEC digitalice sus procedimientos administrativos, la satisfacción de los usuarios se ve incrementada. Dicho resultado guarda relación con la investigación efectuada por Diaz (2022), quien en su estudio efectuado en la una municipalidad distrital en la provincia de San Martín determinó que los servicios de e-gobierno y la satisfacción de los usuarios tienen una relación significativa, concluyendo que los servicios de e-gobierno influyeron en un 49% en la satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad. Del mismo modo, en dicha investigación se determinó que el nivel de los servicios de e-gobierno es medio debido a que los encuestados señalaron que tienen problemas en el uso de los servicios digitales, toda vez que no contaban con datos actualizados, lo cual conllevó a la desconfianza de los usuarios y afectó directamente con las solicitudes y trámites digitales ante la entidad, generando con ello que muchos de los usuarios acudiesen de forma presencial a realizar sus trámites administrativos.

Como pudo advertirse, no resulta suficiente que una entidad digitalice sus procedimientos, sino que es necesario que con ello se realicen diversas acciones que conlleven a generar confianza en los ciudadanos que harán uso de las plataformas digitales, como lo es el mantener actualizados los datos, así como del estado de los procedimientos ya iniciados, para que así los usuarios no tengan que acudir hasta las oficinas institucionales, pudiéndose colegir con ello que, en la medida que los procedimientos digitales sean adecuados, la satisfacción de los usuarios se verá elevada.

Del mismo modo, los resultados se condicen con la investigación efectuada por Pacotaípe (2021), quien en su investigación efectuada a los usuarios de la Municipalidad de Chuschi determinó que, a mayor servicio digital en la entidad, será



mayor la satisfacción de los usuarios. Ante dichos resultados, el autor refirió que las acciones realizadas por la entidad han sido regulares, toda vez que, si bien la referida municipalidad ha iniciado un proceso de transformación digital, se advirtió que la misma aún se encuentra en camino a lograr de forma progresiva los servicios digitales que brindan a su población local, de ello pudo deducirse que en medida que el municipio local digitalice sus procedimientos, la satisfacción de su población se verá incrementada, pudiéndose colegir que existió una influencia positiva de los servicios digitales hacia la satisfacción de la población Chuschina.

De igual manera, se tiene la investigación efectuada por Lizardo (2018), quien determinó que el desarrollo del e-gobierno contribuye con aminorar la percepción de corrupción de la ciudadanía española, y como consecuencia de ello, la satisfacción de los ciudadanos respecto al accionar de sus autoridades y el acceso a la información de carácter público. Del mismo modo, señaló que, con la llegada del gobierno electrónico, las necesidades de los ciudadanos son más complejas, concluyendo que existe una correlación significativa media entre el e-gobierno y la percepción de la corrupción, razón por la cual, se pudo colegir que, en caso de implementarse un adecuado e-gobierno en las entidades públicas españolas, existirá una influencia sobre la percepción de la ciudadanía y los trámites digitales que estos atienden y, como consecuencia de ello, una satisfacción de estos respecto a sus autoridades y las políticas de Estado.

Con relación en este segundo objetivo específico, se tuvo como punto crítico a la afirmación que “la digitalización de los procedimientos administrativos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna” obteniéndose que 46 usuarios (de un total de 200) manifestaron estar en desacuerdo, así como un total de 3 usuarios refirieron estar totalmente en desacuerdo; al respecto, se advirtió que ello se debió a que las plataformas digitales no permiten a los usuarios tener una conversación directa con los servidores de la entidad, sino que son atendidos a través de “chatbots”, lo cual dificulta la interacción entre el usuario y la entidad porque las respuestas son cerradas y no permiten la repregunta sobre temas específicos sino que se dan respuestas a temas generales, siendo tedioso para los usuarios poder comunicarse con un servidor que absuelva sus dudas.

Por otra parte, con relación al tercer objetivo específico, se pudo demostrar que la interoperabilidad influye en un 59% en la satisfacción de los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, en tal sentido, se pudo comprobar que las acciones efectuadas por la entidad para el intercambio de información ha sido asertiva, toda vez que dichas acciones han permitido que los usuarios no se vean en la obligación de presentar documentación innecesaria que se encuentra en posesión de otra entidad pública y que puede ser intercambiada, previa suscripción de convenios de cooperación interinstitucional. En atención a ello, fue posible determinar que la implementación efectuada por la SUCAMEC en cuanto a relaciones de interoperabilidad ha sido correcta, pudiéndose colegir que el intercambio de información entre entidades de la administración pública resulta esencial para la modernización del Estado, del mismo modo, ha permitido automatizar los procedimientos para su atención célere, así como el intercambio de información de forma rápida y segura mediante el uso de herramientas digitales.

Del mismo modo, los resultados descriptivos han permitido demostrar que un 56.5% de los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC se encuentran satisfechos con las acciones de interoperabilidad efectuadas por la entidad para favorecer al intercambio de información, permitiéndose con ello una automatización en los servicios en línea, asimismo, dichos usuarios han señalado que los convenios que vienen siendo suscritos por la SUCAMEC con otras entidades han sido asertivos, toda vez que ha conllevado a un intercambio de información adecuado, evitándose con ello el requerir documentación innecesaria, ello ha podido concretizarse, por ejemplo, con el suministro de la base de datos del RENIEC, así como también las acciones de coordinación de la SUCAMEC con los registros públicos, entre otras acciones de interoperabilidad.

En ese sentido, se ha podido confirmar la tercera hipótesis específica, razón por la cual, se puede afirmar que en tanto la SUCAMEC realice acciones de interoperabilidad con otras entidades públicas, la satisfacción de los usuarios se verá incrementada. Cabe precisar que dicho resultado ha guardado relación con la investigación efectuada por Infante (2019), quien en su estudio realizado en el RENIEC determinó que el gobierno electrónico tiene una relación significativa con la gestión

pública de la citada entidad, concluyendo que la facilidad del intercambio y acceso a la información permitirá que los servidores se desempeñen de manera eficiente en el desarrollo de sus funciones; cabe precisar que el autor hizo referencia a que la RENIEC viene buscando implementar un sistema integrado de trámite documentario entre todas las procuradurías a nivel nacional basado en el uso de plataformas informáticas de interoperabilidad e integración de información, por lo que, debido a los resultados arribados por dicho autor, es posible aseverar que en el caso se concrete dicho sistema de interoperabilidad de las procuradurías, será posible afirmar que dichas plataformas tendrán una significativa influencia sobre la gestión pública del RENIEC y, como consecuencia de ello, un impacto positivo en la ciudadanía que verá que las entidades realizan acciones de mejora para satisfacer sus necesidades.

Del mismo modo, dichos resultados tienen relación con lo señalado por Aguilera (2019), quien en su investigación determinó que resulta necesario una buena comunicación digital para mejorar la calidad de servicios a favor de la población neuquina, concluyendo que la comunicación digital se constituye como un componente esencial para desarrollar un e-gobierno, toda vez que permitirá a las entidades administrativas difundir e intercambiar información a través de canales digitales, mejorándose con ello la percepción de la calidad por parte de los usuarios.

Como pudo advertirse, en dicha investigación se pudo evidenciar la influencia que tiene el intercambio de información entre las entidades para la satisfacción de los usuarios, toda vez que la implementación de un intercambio adecuado de información conllevará al municipio a satisfacer a su población debido a que los trámites administrativos serán fluidos evitando requerir información innecesaria que puede ser obtenida por la entidad mediante medios digitales sin necesidad de ser requerida al ciudadano.

Por otro lado, con relación al punto crítico del tercer objetivo específico, se advirtió que un total de 37 usuarios (de un total de 200) se encuentran en desacuerdo con la afirmación referida a que el uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura, ello puede deberse a que las entidades no mantienen actualizada la data de información que es intercambiada con otras entidades, lo cual conlleva a que el administrado finalmente deba presentar

documentos actualizados a la SUCAMEC. Cabe precisar que dicho punto crítico también fue hallado en la investigación efectuada por Aguilera (2019), quien advirtió que en el municipio en el cual se desarrolló la investigación, sus plataformas digitales presentan diversos déficits al momento de realizar los trámites debido a que no existe un adecuado cruce de información entre las diversas áreas del municipio ni con otros entes públicos de nivel nacional o provincial, lo cual conlleva a una deficiencia en la transacción de la información digital.

Por otra parte, con relación al objetivo general se pudo demostrar que en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, la transformación digital influye en un 66% en la satisfacción de los usuarios, quedando comprobado con los resultados obtenidos, debido a que se pudo deducir que resulta significativo para los usuarios las implementaciones efectuadas por la entidad en cuanto a la seguridad digital, la cual permitió generar confianza respecto al uso de la información personal que proporcionaron los usuarios, del mismo modo, se ha dedujo que la digitalización de los procedimientos de la entidad ha permitido que los usuarios puedan iniciar sus trámites sin necesidad de acudir a las oficinas institucionales y así obtener sus autorizaciones de forma digital, así como el intercambio de información entre la SUCAMEC y otras entidades ha permitido evitar requerir información adicional a los usuarios, conllevando ello a obtener como resultado satisfacción por parte de la ciudadanía.

Del mismo modo, los resultados descriptivos han permitido determinar que existe un 61% de usuarios satisfechos con las gestiones efectuadas por la SUCAMEC en cuanto a la transformación digital, debido a que pudieron advertir que las acciones de transformación digital efectuadas por la entidad han sido asertivas y que han contribuido a generar satisfacción por parte de los usuarios de la Intendencia Regional Centro.

En atención a ello, se pudo confirmar la hipótesis general, por lo cual resulta asertivo afirmar que la transformación digital implementada por la SUCAMEC ha influido positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Intendencia Regional Centro. Dicha afirmación guarda relación con la investigación efectuada por Gonzales (2021), quien determinó la existencia de una correlación significativa entre el gobierno digital y la gestión administrativa, debido a que en tanto Migraciones mejore sus

procesos e implemente una digitalización de sus procesos internos, estos servirán de soporte eficiente para los usuarios.

Del mismo modo, tiene relación con la investigación efectuada por Delgado (2020), quien determinó que la ciudadanía cubana se verá satisfecha respecto a la modernización de su país en tanto se continúe aplicando el uso de tecnologías digitales, concluyendo que en tanto mayor sea el grado de uso de tecnologías digitales, mayor será la percepción de los ciudadanos en cuanto a la modernización de su país y por ende mayor será su satisfacción respecto a sus instituciones públicas.

Finalmente, es preciso indicar que se tuvo como punto crítico en el objetivo general que 111 usuarios (de un total de 200) manifestaron encontrarse en desacuerdo con relación a la afirmación referida a que la SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales. Al respecto, se pudo colegir que la entidad no está brindando capacitaciones a los usuarios sobre el uso de dichas plataformas, lo cual conlleva a generar confusiones de estos al momento de utilizarlas y, como consecuencia de ello, la demora en el inicio de un trámite y con ello insatisfacción hacia la implementación de la transformación digital, situación que podría solucionarse con un plan de capacitación constante a los usuarios para el uso adecuado de las plataformas digitales de la entidad.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Con relación al objetivo general, se pudo determinar que la variable transformación digital ha influido en un 66% (Nagelkerke) respecto a la variable satisfacción del usuario, por lo tanto, se puede señalar que la implementación efectuada por la SUCAMEC ha sido apropiada debido que se ha podido demostrar que la transformación digital efectuada por la entidad ha influido significativamente en la satisfacción de sus usuarios de la Intendencia Regional Centro.
- Segunda.** Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la dimensión seguridad digital ha influido en un 50% (Nagelkerke) respecto a la variable satisfacción del usuario, por tal motivo, se advirtió que la implementación efectuada por la SUCAMEC en cuanto a medidas de seguridad digital ha sido correcta, ello debido a que se pudo demostrar que dichas medidas han influido significativamente en la satisfacción de sus usuarios de la Intendencia Regional Centro.
- Tercera.** Con relación al segundo objetivo específico, se determinó que la dimensión digitalización de los procedimientos administrativos ha influido en un 59% (Nagelkerke) respecto a la variable satisfacción del usuario, por tanto, la implementación efectuada por la SUCAMEC en cuanto a la digitalización de sus procedimientos administrativos ha sido asertiva, toda vez que los usuarios de la Intendencia Regional Centro han quedado significativamente satisfechos con dichas acciones.
- Cuarta.** Respecto al tercer objetivo específico, se pudo determinar que la dimensión interoperabilidad ha influido en un 59% (Nagelkerke) respecto a la variable satisfacción del usuario, por tal motivo, se pudo determinar que la implementación efectuada por la SUCAMEC en cuanto a relaciones de interoperabilidad entre entidades públicas ha sido correcta, debido a que ha generado significativa satisfacción a los usuarios de la Intendencia Regional Centro.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Considerando las conclusiones arribadas en la presente investigación, se recomienda que el Superintendente Nacional de la SUCAMEC implemente progresivamente la digitalización del 100% de sus procedimientos administrativos a cargo de la entidad, ya que se ha podido demostrar que la transformación digital ha influido significativamente en la satisfacción de los usuarios, razón por la cual se recomienda digitalizar las acciones de control y fiscalización, los cuales vienen siendo desarrollados de manera física. Asimismo, se recomienda promover un proyecto de inversión pública (PIP) a favor de la SUCAMEC con el fin de obtener los recursos presupuestales necesarios para mejorar la infraestructura digital de la entidad.
- Segunda.** Considerando las respuestas obtenidas en la aplicación de las encuestas, se recomienda que la entidad brinde mayor información a través de sus redes sociales y otros medios de comunicación masiva respecto a la posibilidad de realizar procedimientos administrativos mediante el uso de plataformas digitales con la finalidad de que los usuarios no tengan que desplazarse hasta las sedes u oficinas a realizar trámites administrativos.
- Tercera.** Considerando las respuestas obtenidas en la aplicación de las encuestas, se recomienda al Superintendente Nacional implementar herramientas digitales que permitan interactuar con los usuarios de forma amigable, sencilla y a tiempo real que no sean complicadas para los usuarios, toda vez que se ha obtenido que estos consideran que los chatbots no permiten tener una interacción personalizada y oportuna al registrarse respuestas automatizadas.
- Cuarta.** Considerando las respuestas obtenidas en la aplicación de las encuestas a los usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC, se recomienda que el Superintendente Nacional implemente talleres de capacitación sincrónica a favor de la ciudadanía respecto al correcto uso de las plataformas digitales de la entidad, ya que se ha podido determinar que la entidad no está brindando capacitaciones a los usuarios respecto al uso de las plataformas.

## REFERENCIAS

- Adams, D. A., Nelson, R. R. y Todd, P. A. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*, 16(2), 227-247. <http://dx.doi.org/10.2307/249577>
- Aguilera D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Comahue] Repositorio institucional <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15798>
- Althunibat, A., Abdallah, M., Mohammed, A., Alabwaini, N., Thamer, A. (2022). An acceptance model of using mobile-government services (AMGS). *Computer Modeling in Engineering & Sciences*, 131(2), 865-880. <https://doi.org/10.32604/cmes.2022.019075>
- Anand, B., & Krishna, K. (2019). *Overcoming Hurdles to Accelerate Data-Centric Ways of Working in the Energy Industry*. In *Offshore Technology Conference* (Vol. 2019-May). Offshore Technology Conference. <https://doi.org/10.4043/29446-MS>
- Arana, R. (16 de marzo de 2022). *Qué es la transformación digital y por qué es necesaria para cualquier negocio*. Obtenido de TTANDEM: <https://www.ttandem.com/blog/que-es-la-transformacion-digital-y-por-quees-necesaria-para-cualquier-negocio/>
- Boughzala, I., Garmaki, M., & Chourabi, O. (2020). Understanding how Digital Intelligence contributes to Digital Creativity and Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1(1), 320-329. [https://pdfs.semanticscholar.org/b1ff/3df15cb5f6ca95b3a4e8575fd0fa2ec2897b.pdf?\\_ga=2.104378889.823632355.1656372993-2140382000.1639174005](https://pdfs.semanticscholar.org/b1ff/3df15cb5f6ca95b3a4e8575fd0fa2ec2897b.pdf?_ga=2.104378889.823632355.1656372993-2140382000.1639174005)



- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. 2018. Valor agregado, *Revista científica de Administración*, 5(1), 22-39.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- CAF, CEPAL, Digital Policy and Law y Telecom Advisory Services LLC (2020). *Las oportunidades de digitalización en América Latina frente al Covid-19*. Caracas  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)
- Congreso de la República. (2002, 30 de enero). *Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario oficial El Peruano.  
<https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H820537>
- Corrales, K. y Sullca, P. (2022). Estrategia competitiva y calidad de servicio del programa vaso de leche de San Juan de Lurigancho. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 3911-3927.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98385/AC\\_Corrales\\_DKC-Sullca\\_TPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98385/AC_Corrales_DKC-Sullca_TPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Delgado Lucas, H. B. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización* (Vol. 10). Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas.  
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695/573>
- Díaz, M. (2022). *Servicios de e-gobierno y su relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81630/D%c3%adaz\\_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81630/D%c3%adaz_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Durkiewicz, J. y Janowski, T. (2021). *Is digital government advancing sustainable governance? A study of OECD/EU countries*. Sustainability, 13(24), 13603. <https://doi.org/10.3390/su132413603>

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*, ISSN: 0718- 3305, 27(4), 668-681. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt)

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V29I1.658>

Gonzales, G. V. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72232/Gonzales\\_GVI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72232/Gonzales_GVI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://n9.cl/l0j5h>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC*. (Tesis de maestría). Universidad

Nacional Federico Villareal, Lima.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2871>

Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro, N., & Roig, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *SAGE Open*, 1(1), 1–15.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440211047576>

Kohlmeyer, J., & Blanton, J. (2021). Improving is service quality. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 2(1), 1-10.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/301356863.pdf>

Kumar, H., Singh, M. Gupta, M., y Madaan, J. (2020). *Moving towards smart cities: solutions that lead to the smart city transformation framework. Technological forecasting and social change*, 153, 119281.  
<https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103791>

Leceta, J. M. (2019). A vueltas con la sociedad de la información: la transformación digital como "innovación posible" para España. *Boletín Económico de ICE*, 3108 (3), 31 - 46.  
<http://www.revistasice.com/index.php/BICE/issue/view/729/BICE%203108%20febrero%202019>

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre corrupción: Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España]. Repositorio Institucional  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>

Linares J. y Mallma G. (2019). *Metodología de la Investigación*. "Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones". Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.

- López, J., Rodríguez, A., & Castillo, M. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Revista Horizonte Sanitario*, 18(1), 83–90. <https://doi.org/10.19136/HS.A18N1.2400>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos para la simplificación administrativa ante las recientes modificaciones a la Ley General de Procedimiento Administrativo, 27444, y el reciente Decreto Legislativo Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Ius et veritas*, (54), 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Mata, L. (2019, 30 de julio), Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Consultado el 29 de julio de 2022. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mayta, C. (2020). *Servicios Archivísticos y Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL 02, Lima, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64016>
- Mejía, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Revista Ingeniería Industrial*, 32 (1), 43 – 47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Monsalve, B. (2017, 14 de setiembre). Transformación Digital Estratégica. *Conferencia llevada a cabo en el tercer Congreso Internacional de Ingeniería Informática en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima*. [Presentación de diapositivas]. Repositorio Institucional PUCP. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71307>

- Morales, I. Morillo, J. Tobar, L. (2020). *Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?* FIGEMPA: Investigación y Desarrollo, 1(2), 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Muñoz, D., Sebastián, A., & Núñez, M. (2019). La cultura corporativa: claves de la palanca para la verdadera transformación digital. *Revista Prisma Social*, 11(25), 439 - 463. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2675>
- Narasimhan, K. (2009), "Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition (3rd ed.)", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 19 No. 5, pp. 629-630. <https://doi.org/10.1108/09604520910984418>
- Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 233-241. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11301-020-00185-7>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Digital Publisher*, 5(3), 191-204. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacio Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U. <https://drive.google.com/file/d/1HehdGk3bQMq2nD5GYrp56VTmKnjip0PQ/view?usp=sharing>
- OECD, CAF, United Nations & European Commission (2020). *Latin American Economic Outlook 2020: DIGITAL TRANSFORMATION FOR BUILDING BACK BETTER*. Paris: OECD Publishing. doi: <https://doi.org/10.1787/f2fdced2-es>
- ONU (2020). *Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental*. <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/los-paises-latinoamericanos-con-mayor-digitalizacion-gubernamental/>

- Pacotaípe, R. (2021). *Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi, Ayacucho – 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71698/Pacotaípe\\_DR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71698/Pacotaípe_DR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, C. V., Maciá, S. L., & Gonzáles, C. V. (25 de abril de 2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87). <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Poder Ejecutivo. (2020, 09 de enero). *Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Diario oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1>
- Poder Ejecutivo. (2012, 07 de diciembre). *Decreto Legislativo N° 1127, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC*. Diario oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1068696>
- Poder Ejecutivo. (2018, 13 de setiembre). *Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1216097>
- Poder Ejecutivo. (2019, 25 de enero). *Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1226958>

- Poder Ejecutivo. (2021, 19 de febrero). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y usos de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. Diario oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1277162>
- Quispe, B. F. (2021). *Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar – San Miguel, 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71184/Quispe\\_B\\_F-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71184/Quispe_B_F-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., Aristovnik, A. (2022). *A review of digital era governance research in the first two decades: A bibliometric study*. *Future Internet*, 14(5), 126. <https://www.mdpi.com/1999-5903/14/5/126>
- Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018). *Wait no more: Citizens, red tape, and digital government*. *Inter-American Development Bank – IDB* <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Roth, S., Dahms, H., Welz, F., & Cattacin, S. (2019). Print theories of computer societies. Introduction to the digital. *Technological Forecasting & Social Change*, 149, 10-28. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519317354>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Scupola, A. (2019). Digital Transformation of Public Administration Services in Denmark: A Process Tracing Case Study. *Journal of NBICT*, 1(1), 261-284:

[https://www.riverpublishers.com/journal/journal\\_articles/RP\\_Journal\\_1902-097X\\_2018114.pdf](https://www.riverpublishers.com/journal/journal_articles/RP_Journal_1902-097X_2018114.pdf)

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil. (2020, 02 de julio). *Resolución de Superintendencia N° 144-2020-SUCAMEC, Aprueban la “Directiva que regula el uso de la plataforma virtual - SUCAMEC en línea (SEL) de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC” y la “Directiva que regula la notificación electrónica en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC”*. Diario oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-que-regula-el-uso-de-la-plataforma-vi-resolucion-n-144-2020-sucamec-1869328-1/>

Tamayo, M. (2019). Diccionario de la investigación científica. In SERBIULA (sistema Librum 2.0) (Editorial). [https://www.academia.edu/7012157/MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO](https://www.academia.edu/7012157/MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO)

Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. DOI: <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

United Nations (2020). *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. E-Government Survey 2020*. New York. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/>



- Villalba, R. F., Medina, R. P. y Abril J.F. (2017). El marketing como estrategia para la fidelización del cliente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(2), 1259-1268. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/198>
- Zamry, A., & Nayan, S. (2020). What Is the Relationship Between Trust and Customer Satisfaction? *Journal of Undergraduate social science & tecnologia*, 1-7. <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/76>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 147-153. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Transformación digital</b>				
¿De qué manera la transformación digital influye en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?	Determinar la influencia de la transformación digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	La transformación digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Seguridad digital	Firma digital Identidad digital Certificado digital	1 – 5	Ordinal Likert (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo	1) Insatisfecho 2) Poco satisfecho 3) Satisfecho
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Digitalización de los procedimientos administrativos	Plataformas digitales Títulos habilitantes digitales Notificación electrónica	6 – 10		
¿Cómo influye la seguridad digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?	Determinar la influencia de la seguridad digital en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	La seguridad digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	Interoperabilidad	Colaboración interinstitucional Automatización de servicios Convenios de colaboración	11 – 15		
			<b>Variable 2: Satisfacción del Usuario</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cómo influye la digitalización de los procedimientos administrativos en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?	Identificar la influencia de la digitalización de los procedimientos administrativos en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	La digitalización de los procedimientos administrativos influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	Fidelización	Compromiso Transparencia Confianza	1 – 5	Ordinal Likert (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo	1) Insatisfecho 2) Poco satisfecho 3) Satisfecho
			Calidad de atención	Eficiente Capacidad de solución Comunicación	6 – 10		
¿Cómo influye la interoperabilidad en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022?	Analizar la influencia de la interoperabilidad en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	La interoperabilidad influye significativamente en la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Lima, 2022.	Aceptación	Facilidad de interacción Manejo de las TIC Atención oportuna	11 – 15		
			<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Técnicas e instrumentos:</b>
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo Diseño: No experimental		Población: Usuarios de la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC Muestra: Usuarios que pasaran verificación física de sus armas de fuego y y/o asistieron a la entidad para el uso del polígono de tiro.		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva Inferencial	

## Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Transformación digital</b>	Proceso que se desarrolla de forma continua y disruptivo, que busca la innovación y cambio de la cultura sustentado en el uso de las tecnologías digitales con la finalidad de generar efectos que impacten en la economía, en la sociedad y que generen valor para las personas, afrontando los actos de corrupción y así devolver la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. Asimismo, comprende de forma enunciativa y no limitativa a otras teorías tales como gobierno digital, conectividad o interoperabilidad digital, tecnologías digitales en procedimientos, educación digital, servicios digitales, ciudadanía digital, seguridad digital, confianza digital, entre otros (Decreto de Urgencia N° 006-2020)	La variable transformación digital será medida a través de la aplicación de un cuestionario elaborado y debidamente validado por el tesista. Sus respuestas estarán en base a la escala tipo Likert de 5 puntos que meden la percepción de los usuarios, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.	Seguridad digital	(a) firma digital, (b) identidad digital y (c) certificado digital.	Intervalo (Likert)
			Digitalización de procedimientos administrativos	(a) plataformas digitales, (b) títulos habilitantes digitales y (c) notificación electrónica.	Intervalo (Likert)
			Interoperabilidad	(a) colaboración interinstitucional, (b) automatización de servicios y (c) convenios de colaboración.	Intervalo (Likert)
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Grado de placer que se va a generar al momento de comparar las expectativas del usuario con la experiencia del servicio o aquellos resultados que esperaba obtener, por lo que, si estos no son como los esperaba el usuario, su satisfacción disminuirá, en tanto <u>que</u> si los resultados se equiparan o asemejan a lo esperado, el usuario quedará satisfecho (Burgos y Morocho, 2018).	La variable satisfacción del usuario será medida a través de la aplicación de un cuestionario elaborado y debidamente validado por el tesista. Sus respuestas estarán en base a la escala tipo Likert de 5 puntos que meden la percepción de los usuarios, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.	Fidelización	(a) compromiso, (b) transparencia y (c) confianza.	Intervalo (Likert)
			Calidad de atención	(a) eficiente, (b) capacidad de solución y (c) comunicación.	Intervalo (Likert)
			Aceptación	(a) facilidad de interacción, (b) manejo de las TIC y (c) atención oportuna.	Intervalo (Likert)

### Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Código de Entrevistado	
------------------------	--

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:
NO ACEPTO:

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.					
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.					
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.					
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.					
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.					
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.					
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.					

## Anexo 04: Validez y confiabilidad

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DIGITAL</b> El uso de la firma digital ha permitido aplicar los procedimientos administrativos de la entidad.	X		X		X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.	X		X		X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generar confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.	X		X		X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.	X		X		X		
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confiabilidad de la información brindada por los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: DIGITALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.	X		X		X		
7	La emisión de títulos habilitados digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.	X		X		X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.	X		X		X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.	X		X		X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.	X		X		X		
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.	X		X		X		
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.	X		X		X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.	X		X		X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.	X		X		X		

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

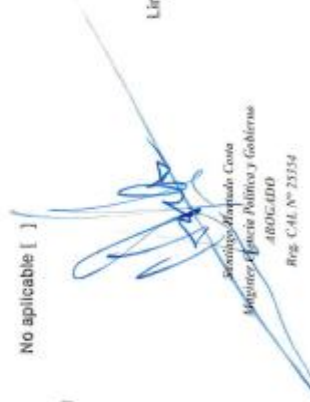
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg: Santiago Hurtado Costa**      **DNI: 08873951**

Especialidad del validador: **Magister en Ciencia Política y Gobierno**

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

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

  
 Santiago Hurtado Costa  
 Magister en Ciencia Política y Gobierno  
 ABOC.IDD  
 Pág. C-41, N° 23334  
 Lima, 14 de octubre de 2022



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: FIDELIZACIÓN</b> La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.	X		X		X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.	X		X		X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.	X		X		X		
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son convalidables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 2: DIGITALIZACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b> La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.	X		X		X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.	X		X		X		
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.	X		X		X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.	X		X		X		
11	<b>DIMENSIÓN 3: ACEPTACIÓN</b> Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.	X		X		X		
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.	X		X		X		
14	La SUCAMEC brinda capacitación consistente a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X		X		X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Santiago Hurtado Costa DNI: 08875951

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno

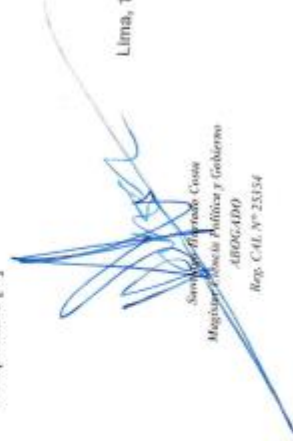
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

Lima, 14 de octubre de 2022



Magister en Ciencia Política y Gobierno  
ABRACADU  
Rep. C.A.L. N° 25154

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DIGITAL</b> El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.	X		X		X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.	X		X		X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generar confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.	X		X		X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.	X		X		X		
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 2: DIGITALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b> La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.	X		X		X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.	X		X		X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.	X		X		X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.	X		X		X		
11	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b> La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.	X		X		X		
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.	X		X		X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.	X		X		X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Gustavo Carlos Cordova Morillo DNI: 08884825

Especialidad del validador: Gestión pública.

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

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

Lima, 14 de octubre de 2022

ESTUDIO JURÍDICO  
GENERALISTA  
Gustavo Carlos Cordova Morillo  
DNI: 08884825

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIDELIZACIÓN</b>								
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.	X		X		X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.	X		X		X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.	X		X		X		
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: DIGITALIZACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>								
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.	X		X		X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.	X		X		X		
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.	X		X		X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ACEPTACIÓN</b>								
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.	X		X		X		
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.	X		X		X		
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X		X		X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gustavo Carlos Cordova Morillo    DNI:08884825  
 Especialidad del validador: Gestión pública.

Lima, 14 de octubre de 2022

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

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD DIGITAL</b> El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad. La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.	X		X		X		
2	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.	X		X		X		
3	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.	X		X		X		
4	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.	X		X		X		
5	<b>DIMENSIÓN 2: DIGITALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b> La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.	X		X		X		
7	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.	X		X		X		
8	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.	X		X		X		
9	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.	X		X		X		
10	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b> La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerate.	X		X		X		
12	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.	X		X		X		
13	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.	X		X		X		
14	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.	X		X		X		
15								

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Wenzel Miranda Eliseo Segundo**      DNI: 09940210

Especialidad del validador: **Docente Asesor Desarrollo de Proyecto de Investigación.**

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

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

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

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

Lima, 18 de octubre de 2022



**Mg. ELISEO SEGUNDO WENZEL MIRANDA**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: FIDELIZACIÓN</b> La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.	X		X		X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.	X		X		X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.	X		X		X		
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X		X		X		
6	<b>DIMENSION 2: DIGITALIZACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b> La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.	X		X		X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.	X		X		X		
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.	X		X		X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.	X		X		X		
11	<b>DIMENSION 3: ACEPTACIÓN</b> Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.	X		X		X		
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.	X		X		X		
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X		X		X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Wenzel Miranda Eliseo Segundo DNI: 09940210

Especialidad del validador: Docente Asesor Desarrollo de Proyecto de Investigación.

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

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

Lima, 18 de octubre de 2022



**MG. ELISEO SEGUNDO WENZEL MIRANDA**

**Tabla 9**

*Confiabilidad del cuestionario de la variable transformación digital*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	15

**Tabla 10**

*Confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción del usuario*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	15

## Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos

### Ficha técnica del instrumento para medir la transformación digital

**Nombre** : Cuestionario de la transformación digital  
**Autor** : Edwar Teodoro Zapata Ñahuis  
**Lugar** : Lima, Perú  
**Fecha** : Noviembre, 2022  
**Objetivo** : Medir la transformación digital en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC  
**Tiempo** : 10 minutos  
**Aplicación** : Individual  
**Estructura** : Estuvo conformada por 3 dimensiones: seguridad digital, digitalización de los procedimientos administrativos e interoperabilidad. Cada una de ellas constituida por 5 preguntas.  
**Escala de medición** : La escala de Likert estuvo conformada por 5 puntos, las cuales tuvieron las siguientes equivalencias: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, y (5) totalmente de acuerdo.

**Tabla 11**

Datos de validación del cuestionario transformación digital

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Santiago Hurtado Costa	Si	Si	Si
Mg. Gustavo Carlos Córdova Morillo	Si	Si	Si
Mg. Eliseo Segundo Wenzel Miranda	Si	Si	Si

**Tabla 12**

Baremos para la valoración de la transformación digital

Valor	1	2	3
Nivel	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
Intervalo	15 - 35	36 - 55	56 - 75

## Ficha técnica del instrumento para medir la transformación digital

<b>Nombre</b>	: Cuestionario de la satisfacción del usuario
<b>Autor</b>	: Edwar Teodoro Zapata Ñahuis
<b>Lugar</b>	: Lima, Perú
<b>Fecha</b>	: Noviembre, 2022
<b>Objetivo</b>	: Medir la satisfacción del usuario en la Intendencia Regional Centro de la SUCAMEC
<b>Tiempo</b>	: 10 minutos
<b>Aplicación</b>	: Individual
<b>Estructura</b>	: Estuvo conformada por 3 dimensiones: fidelización, calidad de atención y aceptación. Cada una de ellas constituida por 5 preguntas.
<b>Escala de medición</b>	: La escala de Likert estuvo conformada por 5 puntos, las cuales tuvieron las siguientes equivalencias: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, y (5) totalmente de acuerdo.

**Tabla 13**

Datos de validación del cuestionario satisfacción del usuario

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Santiago Hurtado Costa	Si	Si	Si
Mg. Gustavo Carlos Córdova Morillo	Si	Si	Si
Mg. Eliseo Segundo Wenzel Miranda	Si	Si	Si

**Tabla 14**

Baremos para la valoración de la satisfacción del usuario

Valor	1	2	3
Nivel	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
Intervalo	15 - 35	36 - 55	56 - 75



## Anexo 06: Autorización de título y consentimiento informado



Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Superintendencia Nacional

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 14 de octubre de 2022

**CARTA N° 070-2022-SUCAMEC-SN**

Señor  
**EDWAR TEODORO ZAPATA ÑAHUIS**  
Urbanización La Pemicholi Mz "C", Lt 8, distrito del Rímac



Firmado digitalmente por:  
BALLADARES RAMÍREZ Manuel  
Alberto FAU 20221854940 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 14/10/2022 16:40:08-0500

Asunto : Remito respuesta respecto a solicitud de autorización para trabajo de investigación

Referencia : Carta s/n de fecha 26 de setiembre de 2022

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia por medio del cual solicita autorización para el uso del nombre de la SUCAMEC para trabajo de investigación y aplicación de instrumentos de recolección de datos, así como acceso a la información que contiene la entidad, con la finalidad de obtener el grado de Magister de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Sobre el particular, y teniendo en consideración los fundamentos expuestos por la Oficina General de Asesoría Jurídica en el Informe Legal N° 01402-2022-SUCAMEC-OGAJ, se le comunica que se autoriza a su persona el uso del nombre de la SUCAMEC para su trabajo de investigación denominado "*Transformación digital y satisfacción del usuario, Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil*" y para la aplicación de instrumentos de recolección de datos relacionados al aludido trabajo de investigación, así como se autoriza el acceso a la información que contiene la entidad y sea solicitada por su persona, salvo las excepciones mencionadas en el citado Informe Legal.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que su persona debe guardar reserva y confidencialidad respecto a toda la información a la que tenga acceso, reservándose el derecho de utilizar los datos que se le otorguen para fines estrictamente académicos. Por tanto, toda información que se mencione en su trabajo de investigación debe ser sobre datos estadísticos y sin utilizar el nombre o datos personales, con la finalidad de salvaguardar la privacidad de las personas.

Por último, y conforme a lo señalado en la Carta s/n de fecha 26 de setiembre de 2022, su persona deberá proporcionar a esta Superintendencia los resultados del referido trabajo de investigación.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**MANUEL ALBERTO BALLADARES RAMÍREZ**  
Superintendente Nacional  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS,  
MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL - SUCAMEC

Adjunto:  
-Informe Legal N° 01402-2022-SUCAMEC-OGAJ

Dirección: Av. Contraalmirante Montero N° 1050, Magdalena del Mar - Teléfono: 01 412-0000  
www.gob.pe/sucamec

Con relación al consentimiento informado y la toma de encuestas, se cumplió con la ética requerida para la investigación procediéndose con realizar la toma de consentimiento informado y cuestionarios a los doscientos (200) usuarios que cumplieron los criterios de inclusión, para tal efecto, se adjunta algunas evidencias:

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	1
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Nahuiz al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X		
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.			X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.			X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.			X		
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X		X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X				
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	002
------------------------	-----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					X
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					X
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					X
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.			X		

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	3
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.			X		
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X		
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.			X		
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.			X		
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.			X		
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					X
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	4
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.		X			
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.		X			
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X			
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.	X				
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.	X				
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X				
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.	X				
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.	X				
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.	X				
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.	X				
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.	X				
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X				
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	005
------------------------	-----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.					X
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.					X
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					X
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.			X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					X
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.					X
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					X
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.					X
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					X
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.					X



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	6
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:-----**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.	X				
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.	X				
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.			X		

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	7
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X		X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X	X		
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	08
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR: <input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO: <input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.			X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.		X			
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.			X		
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.			X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.			X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.			X		



**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.			X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.			X		
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.			X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.			X	X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.			X		
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	9
------------------------	---

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X			
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.		X			
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.		X			
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.		X			
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.		X			
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	10
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

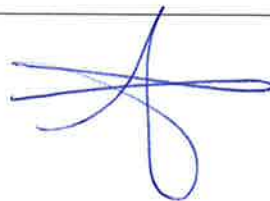
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera cèlere.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.			X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X	X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.			X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					X
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.	X				
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	11
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.					X
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	12
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.	X				
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	13
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:-----**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					X
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	14
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

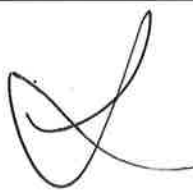
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		4			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				4	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		4			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	15
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

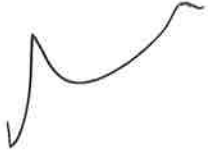
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	16
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

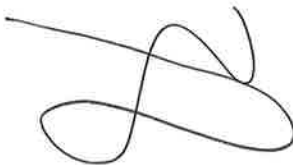
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	



**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	17
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X	X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X			
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.		X			
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.		X			
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.		X			
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.		X			
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	18
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X		X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X		X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	19
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

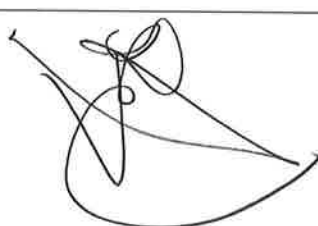
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.		X			
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	20
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

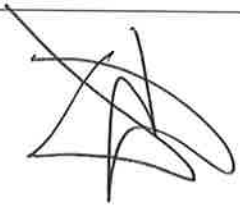
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.	X		X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.			X		
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X				
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	21
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	22
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

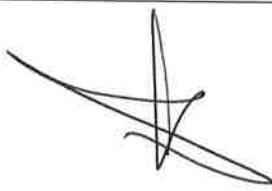
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	23
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

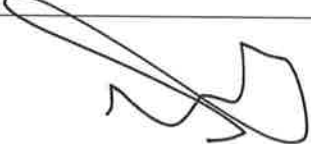
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	24
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

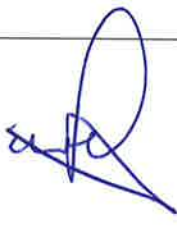
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.					X
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					X
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	



Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.					X
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.					X
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	25
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X				
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	26
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	27
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	28
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	29
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				✓	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.					✓
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				✓	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					✓
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				✓	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				✓	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				✓	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					✓
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					✓
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				✓	
<b>Interoperabilidad .....</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				✓	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.					✓
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura...				✓	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					✓
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				✓	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.					X
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.					X
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	30
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

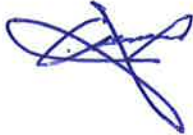
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.	X				
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.	X				
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X		1	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	31
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	32
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

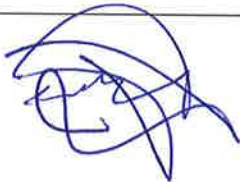
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.			X	X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X	X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	



Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	33
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## QUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					X
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.					X
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.					X
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					X
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.					X
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					X
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	34
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.		X		X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.		X			
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.		X			
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	35
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Nahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.					X

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	36
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					X
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	39
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X		X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.		X			
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X				



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	38
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				✓	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				✓	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				✓	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				✓	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				✓	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				✓	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				✓	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				✓	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				✓	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				✓	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				✓	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				✓	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				✓	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				✓	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				✓	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	39
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				✓	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.					X
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	40
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.			X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.			X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.			X		



**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	41
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X		
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.			X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.			X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.			X		
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X				
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	42
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

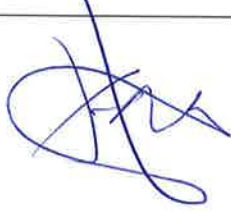
**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.		X			
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	43
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.			X		
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.			X	●	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.			X		

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.			X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.			X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	404
------------------------	-----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.		X			
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.			X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.			X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.			X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.	X				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	45
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X		
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.			X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.			X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.			X		
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	



Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.	X				
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	46
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.					X
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.					X
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					X
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					X
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.			X		

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	47
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.		X			
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.			X		
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.			X		
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.			X		
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.			X		
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.			X		
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					X
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	48
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	---

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.		X			
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celer.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.		X			
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X			
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	



Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.		X			
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.		X			
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	49
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.					X
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.					X
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.					X
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.					X
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.					X
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.					X
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.					X
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.					X
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los diferentes permisos a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.					X

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					X
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					X
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					X
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.			X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					X
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	50
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.			X		

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	51
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.			X		
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	52
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.			X		
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.			X		
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.		X			
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.			X		
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.			X		
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.			X		
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.			X		
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.			X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.			X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.			X		

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.			X		
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.			X		
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.			X		
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.			X		
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.			X		
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	53
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.			X		
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.		X			
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.		X			
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.		X			
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.		X			
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.		X			
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.		X			
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	54
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.		X			
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.		X			
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.		X			
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.		X			
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.		X			
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.			X		
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.			X		
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.			X		
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.			X		
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					X
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					X
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					X
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					X
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					X
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.			X		
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.			X		
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		X			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.			X		
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	55
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.		X			
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	56
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.		X			
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.	X				
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.		X			



Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.		X			
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.		X			
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.				X	
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	57
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
Nº	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.					X
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.					X
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.		X			
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.					X
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.					X
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celerе.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

Variable 2: Satisfacción del usuario						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.				X	
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.		X			
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	58.
------------------------	-----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.					2
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.					2
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.					2
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.					2
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.					2
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.					2
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.					2
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.					2
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.					2
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.					2
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.		2			
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.					2
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		2			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		2			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	59
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--



## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

<b>Variable 1: Transformación digital</b>						
<b>(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo</b>						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeré.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.				X	
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.				X	
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.				X	
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.				X	
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.				X	

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código de Entrevistado	60
------------------------	----

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Beneficios:** Mediante su participación se podrá medir la percepción respecto a la transformación digital de la SUCAMEC y la satisfacción de los usuarios.


**Confidencialidad:** Toda opinión o información que usted 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 en un archivo digital 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 Edwar Teodoro Zapata Ñahuis al siguiente email: [edwar.zapata.16@gmail.com](mailto:edwar.zapata.16@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque la opción respectiva:**

ACEPTO PARTICIPAR:	<input checked="" type="checkbox"/>
NO ACEPTO:	<input type="checkbox"/>

Rúbrica del participante	
--------------------------	--

## CUESTIONARIO SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la transformación digital y la satisfacción de los usuarios de la SUCAMEC.

### Instrucciones:

Estimado participante, lea atentamente cada uno de los ítems y seleccione la alternativa que considere sea más pertinente conforme a su percepción. Cabe precisar que no existen respuestas correctas o incorrectas, toda vez que se medirá el grado de percepción de cada participante, razón por la cual, se solicita responder con honestidad.

Variable 1: Transformación digital						
(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad digital</b>						
1	El uso de la firma digital ha permitido agilizar los procedimientos administrativos de la entidad.				X	
2	La SUCAMEC realiza un adecuado procedimiento de identificación digital en sus plataformas.				X	
3	Los certificados digitales de la SUCAMEC han permitido generarle confianza en la autenticidad de los documentos emitidos.				X	
4	La SUCAMEC brinda información a los usuarios sobre el uso de los medios digitales.				X	
5	Los servicios digitales que brinda la SUCAMEC garantizan la confidencialidad de la información brindada por los usuarios.				X	
<b>Digitalización de procedimientos administrativos</b>						
6	La SUCAMEC permite realizar trámites administrativos a favor de los usuarios a través de plataformas digitales.				X	
7	La emisión de títulos habilitantes digitales ha permitido disminuir el uso innecesario de papel en la SUCAMEC.				X	
8	La digitalización de los procedimientos ha permitido generar una atención personalizada y oportuna.				X	
9	La notificación electrónica ha permitido que la documentación digital sea conservada adecuadamente.				X	
10	La notificación electrónica ha permitido realizar notificaciones de forma inmediata.				X	
<b>Interoperabilidad</b>						
11	La colaboración entre entidades públicas para el intercambio de información es esencial para la modernización de las entidades.				X	
12	La automatización de los servicios en línea ha permitido obtener información de manera celeridad.				X	
13	El uso de herramientas digitales permite intercambiar información de forma rápida y segura.				X	
14	La plataforma digital de la SUCAMEC es acorde a las nuevas tecnologías y permite intercambiar información de manera adecuada.				X	
15	Los convenios permiten a la SUCAMEC acordar mecanismos de colaboración digital con otras entidades.				X	

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

**(1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo**

N°	DIMENSIONES	Criterio de evaluación				
		1	2	3	4	5
<b>Fidelización</b>						
1	La SUCAMEC está comprometida en brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios a través de herramientas digitales.				X	
2	La entidad comunica adecuadamente los requisitos, procedimientos, información de interés a través de los medios digitales.				X	
3	Los servicios y plataformas digitales de la SUCAMEC garantizan la transparencia de la información y los procedimientos administrativos.				X	
4	Las plataformas virtuales de la SUCAMEC generan confianza en los usuarios que registran sus datos personales.		X			
5	Los títulos habilitantes digitales emitidos por la SUCAMEC son confiables para su uso ante otras entidades públicas o privadas.		X			
<b>Calidad de atención</b>						
6	La atención de los procedimientos administrativos iniciados por medios digitales es oportuna y eficiente.				X	
7	El servicio digital de citas, el servicio digital de reserva para verificación de armas y soporte técnico de la SUCAMEC es adecuado a las demandas de los usuarios.				X	
8	La capacidad de solución por parte del soporte técnico de las plataformas digitales es adecuada.				X	
9	La entidad toma en consideración las expectativas, necesidades y recomendaciones de los usuarios.		X			
10	Existe una adecuada comunicación digital entre la SUCAMEC y los usuarios.		X			
<b>Aceptación</b>						
11	Las plataformas digitales de la SUCAMEC permiten interactuar fácilmente al usuario.				X	
12	Los usuarios de la SUCAMEC conocen y manejan las herramientas digitales con las que trabaja la SUCAMEC.				X	
13	Las plataformas digitales que brinda la SUCAMEC a los usuarios son innovadoras.		X			
14	La SUCAMEC brinda capacitación constante a los usuarios sobre el uso de sus plataformas digitales.		X			
15	Los medios de comunicación digital de la SUCAMEC (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) atienden oportunamente a las consultas, dudas y/o sugerencias de los usuarios.		X			

## Anexo 07: Base de datos

Variable: Transformación digital															
SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SUJETO 01	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4
SUJETO 02	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 03	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
SUJETO 04	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4
SUJETO 05	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 06	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
SUJETO 07	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 08	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
SUJETO 09	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 10	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2
SUJETO 11	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
SUJETO 12	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 13	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4
SUJETO 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 17	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
SUJETO 18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
SUJETO 19	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 20	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 21	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
SUJETO 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 24	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
SUJETO 25	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 29	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
SUJETO 30	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 31	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
SUJETO 32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 34	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4
SUJETO 35	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
SUJETO 36	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
SUJETO 37	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
SUJETO 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 39	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
SUJETO 40	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3
SUJETO 41	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4
SUJETO 42	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 43	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
SUJETO 44	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
SUJETO 45	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4
SUJETO 46	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 47	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
SUJETO 48	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4
SUJETO 49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 50	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
SUJETO 51	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 52	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
SUJETO 53	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 54	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2
SUJETO 55	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
SUJETO 56	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 57	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4
SUJETO 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 61	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
SUJETO 62	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
SUJETO 63	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 64	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 65	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
SUJETO 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 68	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
SUJETO 69	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 73	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
SUJETO 74	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 75	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
SUJETO 76	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 78	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4
SUJETO 79	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
SUJETO 80	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4

SUJETO 81	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
SUJETO 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 83	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
SUJETO 84	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
SUJETO 85	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4
SUJETO 86	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 87	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
SUJETO 88	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
SUJETO 89	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4
SUJETO 90	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 91	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
SUJETO 92	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4
SUJETO 93	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 94	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
SUJETO 95	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 96	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
SUJETO 97	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 98	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2
SUJETO 99	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
SUJETO 100	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 101	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 102	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 103	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 104	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3

SUJETO 105	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 106	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
SUJETO 107	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 108	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 110	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3
SUJETO 111	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 112	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 113	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 114	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 115	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
SUJETO 116	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 117	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 118	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 119	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4
SUJETO 120	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
SUJETO 121	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 122	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 123	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
SUJETO 124	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 125	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 126	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 127	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 128	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

SUJETO 129	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 130	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3
SUJETO 131	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 132	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 133	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 134	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3
SUJETO 135	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 136	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 137	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
SUJETO 138	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 139	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 140	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 141	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 142	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 143	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
SUJETO 144	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 145	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 146	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 147	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 148	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 149	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 150	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 151	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 152	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3

SUJETO 153	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 154	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 155	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
SUJETO 156	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 157	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 158	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
SUJETO 159	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
SUJETO 160	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
SUJETO 161	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 162	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4
SUJETO 163	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
SUJETO 164	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2

SUJETO 165	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 166	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 167	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 168	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 169	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 170	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 171	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
SUJETO 172	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 173	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 174	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 175	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 176	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
SUJETO 177	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3
SUJETO 178	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
SUJETO 179	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
SUJETO 180	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
SUJETO 181	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 182	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
SUJETO 183	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
SUJETO 184	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 185	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 186	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 187	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 188	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4

SUJETO 189	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 190	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 191	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
SUJETO 192	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 193	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
SUJETO 194	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 195	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
SUJETO 196	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
SUJETO 197	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3
SUJETO 198	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
SUJETO 199	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
SUJETO 200	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Variable: Satisfacción del usuario															
SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SUJETO 01	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	1	2
SUJETO 02	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
SUJETO 03	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
SUJETO 04	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2
SUJETO 05	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4
SUJETO 06	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3
SUJETO 07	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
SUJETO 08	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
SUJETO 09	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJETO 10	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	2
SUJETO 11	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2
SUJETO 12	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2
SUJETO 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
SUJETO 14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2
SUJETO 15	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 16	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2
SUJETO 17	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2
SUJETO 18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
SUJETO 19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4

SUJETO 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 24	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4
SUJETO 25	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 29	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
SUJETO 30	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
SUJETO 31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 33	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
SUJETO 34	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJETO 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
SUJETO 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
SUJETO 37	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2
SUJETO 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 40	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 41	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	1	2
SUJETO 42	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
SUJETO 43	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2
SUJETO 45	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	1	2
SUJETO 46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3



SUJETO 47	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
SUJETO 48	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2
SUJETO 49	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3
SUJETO 50	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3
SUJETO 51	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4
SUJETO 52	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2
SUJETO 53	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJETO 54	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	2
SUJETO 55	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2
SUJETO 56	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2
SUJETO 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
SUJETO 58	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2
SUJETO 59	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 60	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2
SUJETO 61	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2
SUJETO 62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
SUJETO 63	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 68	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2
SUJETO 69	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

SUJETO 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 73	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
SUJETO 74	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
SUJETO 75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 77	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
SUJETO 78	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJETO 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
SUJETO 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
SUJETO 81	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2
SUJETO 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 84	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 85	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	1	2
SUJETO 86	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
SUJETO 87	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 88	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2
SUJETO 89	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	1	2
SUJETO 90	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
SUJETO 91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
SUJETO 92	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2
SUJETO 93	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4
SUJETO 94	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3

SUJETO 95	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
SUJETO 96	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
SUJETO 97	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
SUJETO 98	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	2
SUJETO 99	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2
SUJETO 100	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2
SUJETO 101	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 102	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 103	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 104	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
SUJETO 105	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 106	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 107	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
SUJETO 108	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
SUJETO 109	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
SUJETO 110	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
SUJETO 111	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 112	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
SUJETO 113	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 114	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
SUJETO 115	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2
SUJETO 116	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
SUJETO 117	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
SUJETO 118	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2

SUJETO 119	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
SUJETO 120	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3
SUJETO 121	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	
SUJETO 122	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
SUJETO 123	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	
SUJETO 124	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
SUJETO 125	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
SUJETO 126	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
SUJETO 127	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	
SUJETO 128	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	
SUJETO 129	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
SUJETO 130	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2	
SUJETO 131	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	
SUJETO 132	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
SUJETO 133	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
SUJETO 134	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
SUJETO 135	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
SUJETO 136	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
SUJETO 137	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	
SUJETO 138	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	
SUJETO 139	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
SUJETO 140	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
SUJETO 141	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
SUJETO 142	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	

SUJETO 143	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
SUJETO 144	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 145	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 146	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 147	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
SUJETO 148	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 149	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
SUJETO 150	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
SUJETO 151	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
SUJETO 152	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3
SUJETO 153	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
SUJETO 154	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2
SUJETO 155	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2
SUJETO 156	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
SUJETO 157	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 158	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
SUJETO 159	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 160	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
SUJETO 161	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
SUJETO 162	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
SUJETO 163	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
SUJETO 164	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 165	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2
SUJETO 166	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2

SUJETO 167	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
SUJETO 168	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
SUJETO 169	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 170	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3
SUJETO 171	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2
SUJETO 172	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2
SUJETO 173	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 174	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 175	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
SUJETO 176	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 177	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2
SUJETO 178	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
SUJETO 179	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
SUJETO 180	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
SUJETO 181	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 182	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
SUJETO 183	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
SUJETO 184	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 185	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2
SUJETO 186	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
SUJETO 187	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 188	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
SUJETO 189	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 190	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3

SUJETO 191	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2
SUJETO 192	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3
SUJETO 193	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2
SUJETO 194	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 195	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2
SUJETO 196	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
SUJETO 197	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2
SUJETO 198	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
SUJETO 199	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
SUJETO 200	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3

**Anexo 08: Otros**  
**Prueba de normalidad**

**Tabla 15**

*Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	.156	200	.000	.927	200	.000
V1D1	.161	200	.000	.947	200	.000
V1D2	.154	200	.000	.936	200	.000
V1D3	.204	200	.000	.893	200	.000
V2	.154	200	.000	.916	200	.000
V2D1	.187	200	.000	.904	200	.000
V2D2	.191	200	.000	.925	200	.000
V2D3	.156	200	.000	.921	200	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. V1: Transformación digital, V1D1: Seguridad digital, V1D2: Digitalización de procedimientos administrativos, V1D3: Interoperabilidad, V2: Satisfacción del usuario, V2D1: Fidelización, V2D2: Calidad de atención, V2D3: Aceptación.

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20551964940
<b>Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Manuel Alberto Balladares Ramírez	Superintendente Nacional

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Transformación digital y satisfacción del usuario en la Superintendencia nacional de control de servicios de seguridad, armas, municiones y explosivos de uso civil”</b>	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor (a): Edwar Teodoro Zapata Ñahuis	DNI: 75334244

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.



Firmado digitalmente por:  
BALLADARES RAMIREZ Manuel  
Alberto FAU 20551964940 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 01/12/2022 12:45:17-0500

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Transformación digital y satisfacción del usuario en la Superintendencia nacional de control de servicios de seguridad, armas, municiones y explosivos de uso civil", cuyo autor es ZAPATA ÑAHUIS EDWAR TEODORO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 26 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD <b>DNI:</b> 08104562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 07- 01-2023 11:15:59

Código documento Trilce: TRI - 0502327