



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía
provincial penal de El Dorado, 2023

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

AUTORA:

Panduro Guerrero, Magaly Vanesa (orcid.org/0009-0009-8277-1266)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación Tecnológica y Desarrollo Sostenible

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres que constituyen la fuerza y la razón que me impulsan a seguir adelante para hacer realidad mis sueños trazados y por ser el constante motivo de mi superación personal.

Vanesa

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir y tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, quienes fueron los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada y a todas las personas que me apoyaron para ser realizada este estudio.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023

", cuyo autor es PANDURO GUERRERO MAGALY VANESA, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 04-08-2023 18:37:03
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 19:42:16

Código documento Trilce: TRI - 0641263



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PANDURO GUERRERO MAGALY VANESA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado,2023

*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAGALY VANESA PANDURO GUERRERO DNI: 46772792 ORCID: 0009-0009-8277-1266	Firmado electrónicamente por: MPANDUROGU el 01-07-2023 12:55:55

Código documento Trilce: TRI - 0563573



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnica e instrumento, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	33
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXO.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gobierno digital	22
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios	23
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	25
Tabla 5 Relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de dispersión entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	27
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue 252 usuarios y la muestra 152 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad del gobierno digital fue de 0,963 y la confiabilidad de la satisfacción de los usuarios fue de 0,922. Los resultados determinaron que el nivel de gobierno digital tiene un nivel deficiente en 31 %, nivel regular en 53 % y eficiente en 16 %, y el nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel inadecuado en 32 %, nivel regular en 56 % y adecuado en 12 %. Concluyendo que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de el Dorado, 2023, p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), aceptando así la hipótesis de investigación, asimismo mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 877 existiendo correlación positiva alta, además, solo el 79.58 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción de los usuarios, seguridad, identidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between digital governance and user satisfaction in the provincial criminal prosecutor's office of El Dorado, 2023. The research was a basic, non-experimental design, with a population of 252 users and a sample of 152 users. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire; the reliability of the digital government was 0.963 and the reliability of user satisfaction was 0.922. The results determined that the level of digital governance has a deficient level in 31 %, regular level in 53 % and efficient in 16 %, and the level of user satisfaction has an inadequate level in 32 %, regular level in 56 % and adequate in 12 %. It is concluded that there is a significant relationship between digital governance and user satisfaction in the provincial criminal prosecutor's office of El Dorado, 2023, p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, also through the statistical analysis of Rho Spearman a coefficient of 0.877 was reached, with a high positive correlation, in addition, only 79.58 % of dependence between variables.

Keywords: Digital governance, user satisfaction, security, identity.

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología está cambiando continuamente nuestras vidas, sobre todo, en como tratamos a nuestro alrededor, lo que ha hecho posible la simplificación de procesos, reducción de tiempos y gastos. La gobernanza digital se ha convertido en el soporte para construir instituciones eficaces, responsables y sostenibles en todos los niveles que promuevan la inclusión y el desarrollo sostenible. El impacto del conocimiento digital está renovando la manera en que vivimos, trabajamos y nos comunicamos. Dado que el aumento de los usuarios de Internet es casi un 3 % el 2023, el 64,6 % de la población mundial ahora está en línea y pasa un promedio de 6,5 horas al día en línea. (Cardona, 2023).

Los nuevos avances tecnológicos ha cambiado diversos parámetros dentro de la sociedad, dentro de los cuales se encuentra la comunicación como uno de los elementos principales que ha permitido desde hace mucho tiempo la interacción entre la sociedad y las organizaciones; sin embargo, muchas veces esta herramienta ha sido utilizada de forma negativa debido a que ha venido sustituyendo a la comunicación formal o presencial, por lo que la capacidad de socializar de la personas ha disminuido; los mismos viene sucediendo respecto a la comunicación efectuada entre las instituciones y los usuarios, debido a que a pesar de la existencia de estas herramientas, la ciudadanía considera que el gobierno aún no ha implementado esta estrategia a través del equipamiento necesario, lo cual provoca que la comunicación sea muy tardía y burocrática. Bajo este panorama tecnológico cambiante, el gobierno se enfrenta ahora ante el reto de adaptarse a estas nuevas exigencias por parte del público usuario, de modo que pueda acondicionar los canales respectivos para lograr una interacción positiva que ayude a comprender las necesidades (Llanes – Font, 2019).

En Perú se aprobó la Ley de Gobierno Digital, ante la búsqueda de la modernización del Estado, a través del uso de las TIC, por medio del Decreto Legislativo 1412, buscando fortalecer los servicios digitales a la población, a través de las instituciones en sus diferentes niveles de gobierno, pese a dicha implementación de este servicio aún se ve limitado en las diferentes entidades del Estado, esto se ve en la percepción del usuario quienes muestran malestar ante

las deficiencias atenciones por parte de las entidades. Asimismo, la utilización de las herramientas digitales para promover el gobierno electrónico no ha sido impulsada de manera eficiente, en el cual se puede observar la ausencia de los equipos necesarios para promover la comunicación, el análisis de información, falta de mantenimiento, entre otros (Medina et al. (2020).

De igual forma, el Gobierno digital se encuentra integrada en la Política general del gobierno periodo 2021-2026, en el eje 8, que tiene como objetivo agilizar la administración pública y la transformación digital de las instituciones estatales, con el fin de garantizar el acceso y el uso incluyente, seguro y de calidad de las tecnologías digitales en el país, de ahí la necesidad de que la población utilicen las herramientas TIC adecuadas para la gestión de los servicios y puedan acceder y utilizar las tecnologías digitales desde cualquier sitio que se encuentren y al mismo tiempo transmitir la información relevante por medio de la participación democrática (Salirrosas et al. (2022).

En el distrito fiscal provincial penal de El Dorado, actualmente, aún no se implementa de manera adecuada el gobierno digital en todos sus niveles, ya que los servicios ofrecidos a los usuarios no son de calidad, las herramientas tecnológicas no están aún implementados de manera adecuada, al no existir las herramientas digitales necesarias, lo cual propicia insatisfacción, incomodidad e incertidumbre de los usuarios ante la demora de sus trámites, procesos, denuncias, tal es el ejemplo que las mesas de partes es de manera manual, no existiendo un software y/o programa de control para recepción y seguimiento de documentos que cuenta la institución.

En concordancia con lo expuesto, el **problema general** fue: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de el Dorado,2023? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios?

Se detalla la justificación por **conveniencia**, ya que su percepción en cuanto a la atención va ser la que va encaminar a tener un gobierno digital adecuado, oportuno y eficiente. **Relevancia social**, ayudará que se mejore los servicios públicos y se atienda de manera adecuada promoviendo siempre el mejoramiento de los servicios y recursos involucrados para incrementar la satisfacción, **valor teórico**, presenta información de interés que ayude a la comprensión del tema haciendo uso de enfoques y normativas para la descripción de cada uno de las variables de investigación. Tiene **implicancia práctica**, partiendo de los resultados presentados a la institución podrá aplicar estrategias puntualizadas en el estudio, es decir, servirá como un diagnóstico pertinente para diseñar un plan de mejora. Tiene una **utilidad metodológica**, ya que los cuestionarios aplicados podrán ser empleados posteriormente cuando se trate de la recopilación de la data sobre el mismo tema debido a que los cuestionarios presentan los criterios metodológicos exigidos.

Asimismo, se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno digital. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Por último, se planteó la **hipótesis general**: **H_i**: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023 y como **hipótesis específicas**: **H₁**: El nivel de gobierno digital, es eficiente. **H₂**: El nivel de satisfacción de los usuarios, es adecuado. **H₃**: Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Para los análisis de este estudio, validamos un conjunto de estudios previos que constituyen la base de nuestras variables.

Asimismo, Morales et al. (2020) cuyos autores opinaron que, se requiere de la incorporación de nuevas herramientas y estrategias para el uso de los recursos de manera adecuada y la plataformas digitales, debido a que estas permitirán lograr la implementación del gobierno electrónico abierto donde la ciudadanía pueda exteriorizar sus opiniones y puntos de vista sobre las acciones institucionales; se destacó también que en lo concerniente a América Latina, los aspectos de gobernanza están demasiado bajos debido a la falta de comunicación entre los gobiernos y la ciudadanía, lo mismo que precisamente se produce por la falta de plataformas estratégicas debidamente diseñadas de acuerdo a las necesidades para transmitir y recopilar información relevante.

A continuación, los científicos Zabala Chenglong et al. (2021) en sus investigaciones concluyeron que la incorporación de la digitalización dentro del gobierno puede reportar diversos beneficios a la población, entre los que se puede destacar, es la integración de datos individuales procesados que coadyuvaran a que los servicios prestados mejoren, también permitirá la inclusión de sistemas para adaptarse a las necesidades internas de la organización, de tal manera que permitirá a los gerentes tomar elecciones correctas en el tiempo menor posible, lo que incluye invertir recursos en actividades estratégicas, principalmente para dar una mejor experiencia en la atención al usuario.

En tanto, los autores Brida & Dadhich (2019), en el artículo de su investigación sobre los factores que facilitan que los usuarios tengan una mejor satisfacción de los servicios del gobierno electrónico desde la posición de los ciudadanos de la región tribal de Rajasthan (India), concluyeron que la personalización, la calidad del sitio web, la incomodidad con la computadora, la seguridad cibernética y otros factores no son predictores principales para los usuarios, ya que las facilidades del gobierno electrónico propuestas por el sistema, va depender totalmente de la

voluntad, disponibilidad y predisposición de los ciudadanos para utilizar el nuevo sistema que permita mejorar gran parte del desarrollo digital.

En su investigación, Alrawabdeh (2017) identificó nueve factores claves que afectan en el progreso del proyecto nacional del gobierno electrónico en Jordania, siendo la facilidad del uso y acceso a internet y la confianza en el sistema, creando un alto nivel de confianza entre los empleados en la ejecución del gobierno electrónico, siendo el beneficio más importante de ello, es proporcionar un servicio más fiable al cliente y que la barrera para la implementación del gobierno electrónico es la dificultad de un mantenimiento adecuado, lo cual perjudica gran parte de la entidad ya que no se efectúan mecanismos de gestión que permitan mejorar los procesos para una mejor acceso hacia los usuarios.

Asimismo, se citó a Rodríguez (2021) quien concluyó que se ha venido observando una creciente ola de actividades relacionadas con la gestión del gobierno abierto, las cuales han surtido efecto debido a que se ha logrado mejorar la comunicación, sin embargo, no todos los países cuentan con estas herramientas digitales que faciliten el uso de ellas a través de sus instituciones. Se destacó también que la incorporación de estos recursos permite disminuir los niveles de burocracia, al reducir las colas de espera, siendo una necesidad de gestionar diversos requerimientos para acceder a los servicios o la información pública; además promueve la participación de la ciudadanía por medio de opiniones, gestiones etc.

Además, los investigadores Talavera et al. (2021) concluyeron que después de analizar la información proporcionada por parte de los trabajadores de la institución municipal, su nivel de motivación es medida debido a la presencia de diversos factores que se han convertido en inconvenientes para desempeñarse de manera correcta, la comunicación no ha sido la más adecuada debido a que el canal utilizado es el tradicional y de tipo vertical donde no pueden expresar sus requerimientos; destacaron que estos factores no permiten lograr el máximo nivel de eficiencia para la entrega de servicios de calidad hacia el público debido a que rendimiento de los principales responsables de esta variable no están rindiendo cabalidad.

De acuerdo a Boada (2019) concluye, que el análisis de la correlación permitió establecer que la satisfacción de los trabajadores incide sobre su nivel de satisfacción, donde se destacó la necesidad de fortalecer aquellos parámetros y factores que ayuden a generar un ambiente positivo y colaborativo donde los trabajadores puedan desarrollar sus competencias de interacción, tolerancia y aceptación hacia las diferentes costumbres y culturas de los demás determinaron, también, que los usuarios presentan insatisfacción debido a que la institución no ha solucionado los problemas relacionados con los tiempos de espera y la calidad de los entregables, precisamente que los colaboradores internos no están satisfechos, lo cual impide generar estrategias y actividades para reducir la problemática.

Asimismo el investigador Núñez (2021) llegó a la conclusión que, los diferentes factores del derecho digital para la utilización de los recursos tecnológicos que se presentan dentro del mercado actual, determinaron que la función de los profesionales dedicados a la administración de justicia actualmente, no solamente, debe estar orientada hacia la promulgación de leyes o la protección de los derechos, sino que también deben tener la capacidad de utilizar estas herramientas para que la información sea mucho más transparente y accesible para el usuario, para lo cual también se requiere el compromiso de la organización para implementar capacitaciones de tal forma que estos conocimientos puedan lograr la digitalización de la información.

Seguidamente Diaz et al. (2022) abordaron en esta investigación, la relación entre los servicios de administración electrónica y la satisfacción de los usuarios en un municipio del distrito de San Martín (2021). Su metodología incluía una encuesta de referencia a 145 usuarios y un diseño no experimental, y concluyó que existe una significativa relación entre los servicios de administración electrónica y la satisfacción de los usuarios, con una significación bidireccional en un 0,000 y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 701; asimismo, este resultado demuestra que la entidad ha efectuado un buen desarrollo de las funciones con el objetivo de mejorar su servicio hacia el público usuario.

Por su parte Díaz (2022) quien concluyó que a través del cálculo del coeficiente dio como resultado de 0,421, por lo que se determinó la correlación positiva media, dicho resultado de debe a la implementación de los recursos digitales de acuerdo a las necesidades de la población; destacó también que la integración de estos recursos debe estar en función a las exigencias del público y la viabilidad de la implementación respectiva, teniendo en cuenta que muchas veces se han instaurado sistemas o herramientas pero no ha sido funcionales debido a la falta de planificación; por el cual esto perjudica gran parte de la organización, ya que no beneficia el desarrollo de sus actividades estratégicas.

De acuerdo a Vásquez (2021) llegó a la conclusión que por medio del coeficiente de Pearson como resultado de 0,875, en donde se destacó la importancia de fortalecer los pilares en torno al gobierno digital, debido a que estos son el sustento indispensable para poder mejorar el servicio de atención hacia el ciudadano, lo cual se propicia debido a la eliminación de barreras para que las personas puedan acceder a los servicios y la información respectiva, asimismo permite la comunicación de manera fluida sin importar el lugar donde se encuentre el emisor o receptor; también se destacó que la influencia encontrada es del 76.56%, en lo que va de los resultados. Precizando que la comunicación a través de los medios digitales una vez implementadas en las instituciones, permitirán una mejor comunicación, atención y celeridad en los diferentes procesos que efectuará el usuario.

Finalmente, se citó a Amaringo (2022) en cuya conclusión destacó que, en función a la información recopilada por medio de instrumentos, la misma que fue proporcionada por parte de los colaboradores, el nivel de eficiencia institucional para desarrollar el gobierno digital, es considerado como bajo por el 88.3%, mientras que solamente el 2.5% lo califica como de alto nivel, esto explica las expresiones negativas desarrollada por los usuarios quienes consideran que los servicios digitales no están siendo fortalecidos de manera continua por parte las autoridades al mostrar indiferencia y poca predisposición para integrar los recursos o equipos correspondientes que propicien la digitalización lo más pronto posible.

Para la variable Gobierno digital se encuentra en la teoría política que según el autor Soprano (2019) se basa en desarrollar las habilidades para mejorar las conversaciones respecto a temas sociales como de interés político, la misma que permite que la ciudadanía puede estar informada sobre los procedimientos coyunturales, estar preparados para discernir propuestas políticas que pueden ser engañosas, entre otros beneficios. Así mismo está la teoría del pluralismo, según Iannello (1987), está orientada hacia la clasificación de los grupos sociales de acuerdo a sus intereses o ideas políticas, teniendo en cuenta que esto permitirá mejorar sus relaciones personales, la conformación de equipos de trabajo, etc.

De acuerdo a la variable gobierno digital, según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021) comprende el uso de diferentes estrategias y herramientas tecnológicas con la finalidad de acercar los servicios hacia la ciudadanía y al mismo tiempo impulsar la participación de cada uno de ellos de una manera inclusiva, por consiguiente, esta variable se fundamenta en la integración de varios factores, como las autoridades, institucionales, la sociedad civil organizada, entre otros componentes, que permiten la interacción sostenida en el respeto y la equidad. Asimismo, Alderete et al. (2022) existen diversas ventajas asociadas a la incorporación de esta herramienta dentro del contexto estatal, entre las cuales se puede destacar la transmisión de información bidireccional de manera rápida, lo cual permite que las autoridades conozcan las necesidades del público informando las estrategias de solución más adecuadas.

De acuerdo con Rodríguez (2020) uno de los principales objetivos asociados al desarrollo del gobierno digital, es el fortalecimiento de la satisfacción del ciudadano mediante la incorporación de plataformas, donde cada uno de ellos puedan interactuar de manera transparente y sin complicaciones, para lo cual es necesario no solamente contar con el equipamiento necesario, sino también con las personas calificadas para brindar el mantenimiento respectivo. Seguidamente García y Plasencia (2020) determinaron que la implementación de esta variable está relacionada directamente con el crecimiento de las tecnologías de la información, debido a que conlleva principalmente el uso de plataformas y sistemas alojados en internet para poder acceder a la información desde cualquier parte.

Por consiguiente, Támara y Espinoza (2023), el aislamiento de los ciudadanos en el mundo, obligó a todas las entidades a nivel internacional a enfatizar el uso de las TIC (sector público y privado) bajo el título de teletrabajo en ella se estableció la integración de los recursos digitales, este proceso estaba implementando en las diferentes comunidades bajo el rótulo de gobierno electrónico, conocido como e-government (Hoffmann y Solarte, 2022). De ese mismo modo Arguelles (2022) para garantizar el funcionamiento integral del gobierno digital, principalmente, en las instituciones, deben realizar el seguimiento continuo del funcionamiento de las plataformas y los recursos, que son la base fundamental para su funcionamiento, esto, debido a que muchas veces se ha observado que dentro de la gestión pública se realiza la integración de diferentes equipos y su funcionamiento, pero es por tiempo limitado debido a la falta de mantenimiento.

Por otro lado, Mendes et al. (2021) sostienen la idea de que, a través de la innovación tecnológica, en este caso aplicando las TIC, los gobiernos podrán brindar servicios que crean valor público y estén centrados en el ciudadano. La creación de valor público representa la visión de la administración pública, para generar valor para el ciudadano, esto es similar al concepto de generar valor agregado. Seguidamente Reyna et al. (2020) el gobierno digital abarca el avance tecnológico que ha proporcionado a la humanidad, con nuevas formas de relacionarse y realizar tareas con menos esfuerzo que antes eran difíciles de realizar. La contemporaneidad y su complejidad traen la aparición de nuevas herramientas tecnológicas cada vez más potentes, ahora es común ver características que eran exclusivamente vinculadas a la naturaleza humana para ser imitado en las máquinas.

Asimismo, Soares y Barbosa (2022), dentro del gobierno digital está las TIC, que brinda formas más rápidas y eficientes de resolver problemas y acciones cotidianas. En la sociedad actual, donde las necesidades y demandas de los ciudadanos no están aumentando, pero está cambiando continuamente, por lo que el gobierno también debe responder rápidamente a tales cambios, este se sitúa el llamado gobierno electrónico sostenido en las TIC, combinado con cambios organizacionales para mejorar las estructuras y operaciones gubernamentales. Tal

como lo mencionan Melo y Castro (2021), últimamente se han llevado a cabo diferentes reformas, buscando alternativas innovadoras para cambiar y mejorar las operaciones y modelos de prestación de servicios públicos, entre las posibles alternativas está la incorporación de recursos tecnológicos, como las computadoras y el acceso a internet.

De acuerdo a Mendes et al. (2021) han abierto el debate de las tecnologías dentro del campo administrativo público, el cual precisamente está fundamentado en la incorporación de equipamiento tecnológico de alto costo, por lo que las normativas al estar diseñadas para la protección del público usuario, tiende a demorar estas peticiones dejando sin efecto a la verdadera esencia que se direcciona hacia el fortalecimiento óptimo de la eficiencia institucional. De otro modo Medina et al. (2020) determinaron que la integración de las herramientas tecnológicas, actualmente está revolucionando la forma de entrega de los servicios, no solamente dentro del ámbito privado, sino también en las actividades de las instituciones, sobre todo cuando se trata de la entrega de servicios simplificados los cuales no demandan de procesos engorrosos que, generalmente, son desarrollados de forma presencial en las oficinas, de allí también que puede reducir los costos asociados a la mano de obra.

De esa manera Mendoza (2021) sostiene que el fortalecimiento del gobierno digital también está mantenido en la forma en cómo las autoridades planifican las capacitaciones para que los colaboradores y que estos puedan manejar estas herramientas a la perfección sin generar conflictos o dificultades, de tal manera que puedan mejorar su rendimiento. Asimismo, Blanco (2020) las instituciones a través de la utilización de diversos mecanismos de gestión, tienen las posibilidades de incorporar las herramientas tecnológicas para los procesos productivos y la entrega de los servicios, sin embargo, las demoras están básicamente protagonizadas por la incapacidad de los directivos para realizar las gestiones respectivas.

Por otro lado, Lucas (2020) el desarrollo de las diferentes procedimientos y actividades para poder integrar los recursos digitales dentro de las instituciones como parte del planeamiento para mejorar el gobierno digital, deben estar

sustentadas primeramente en la necesidad de agilizar los procesos internos para ayudar a generar respuestas más rápidas y contundentes ante las necesidades de la población, fortalecer la comunicación entre las instituciones y las organizaciones. Seguidamente Toro et al. (2020) se debe tomar en cuenta que la incorporación del gobierno digital integra parte del proceso de innovación dentro del ámbito estatal, debido a que permiten fortalecer los pilares de la comunicación permitiendo que estos sean mucho más accesibles para la ciudadanía al encontrarse en las plataformas digitales.

De acuerdo a Aguirre et al. (2019) hacen referencia que, es importante enfatizar que el mejoramiento del gobierno digital no siempre estará sostenida a la incorporación de recursos digitales, sino que más bien debe sostenerse de la capacidad innovadora de las autoridades, las cuales atienden a la población para poder determinar las mejores estrategias para suplir estos requerimientos. De ese mismo modo Zambrano et al. (2019) la digitalización de los servicios en la comunicación en las entidades estatales tiene la capacidad de revolucionar la forma en cómo éstas se relacionan con el público, logrando una sinergia eficiente para el trabajo mancomunado.

Por consiguiente, Ripalda (2019) si bien es cierto el gobierno digital se respalda en la utilización de las tecnologías, de forma indirecta debe verse como el resultado de la iniciativa de los actores públicos y políticos para mejorar la comunicación y la forma en cómo se entrega los servicios hacia el ciudadano, por lo tanto, el capital humano es el sustento principal que permite gestionar los recursos y acondicionar los sistemas para que estos funcionen de acuerdo a las necesidades. Tal como lo mencionan Arcentales y Gamboa (2019) mediante la integración de esta herramienta, no solamente se podrá lograr almacenar una gran cantidad de información, sino que también se podrá procesarla de manera provechosa para solucionar errores y fortalecer la eficiencia institucional.

Respecto a sus dimensiones de la variable según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021), son: Dimensión 1: identidad digital, es considerada como una herramienta que permite la identificación de las cualidades o capacidad de las personas para involucrarse en el uso de las herramientas digitales como parte de las estrategias

para ser mucho más productivos dentro de su entorno laboral y el desarrollo de la comunicación. Dimensión 2: gobernanza de datos, está enfocado hacia la autonomía del estado para poder realizar el tratamiento respectivo de la información obtenida de acuerdo a sus objetivos siempre y cuando no se ponga en riesgo los datos sensibles.

Asimismo, dimensión 3: interoperabilidad, se refiere a la competencia de las instituciones para poder desarrollar diversas actividades en función a los objetivos estratégicos planificados, para lo cual utilizan los sistemas informáticos como una estrategia para poder obtener resultados mediante el intercambio de datos. Dimensión 4: seguridad digital, se relaciona directamente con la integración de procedimientos estratégicos para mejorar la seguridad de las personas, sobre todo cuando estas utilizan las herramientas digitales para comunicarse con las entidades estatales, lo cual es fundamental garantizar un alto nivel de seguridad que no comprometa información personal sensible.

Para la variable satisfacción del usuario se encuentra a la teoría bifactorial que según el autor Martínez (2013) está compuesta por diversos factores de carácter intrínseco que se encuentra al interior de las personas, los cuales interfieren al momento de una experiencia para determinar los niveles de satisfacción. Así mismo está la teoría de dos factores, según Martínez (2013) permite analizar los dos factores denominado satisfacción e insatisfacción, de modo que se reconozca aquellos elementos incidentes sobre cada uno de estos escenarios para poder aplicar estrategias centradas en la reducción de las experiencias negativas para incrementar la satisfacción.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, Según Silva et al. (2021) es considerada también como un elemento fundamental que puede ser utilizado de manera estratégica por parte de las empresas, para generar ventaja competitiva, de modo que el conocimiento de esta variable dentro de su público permitirá identificar aquellos errores que se están cometiendo para la solución respectiva e ir un paso adelante a través de la atención de estas necesidades y la comunicación directa mediante las plataformas de interacción y los diversos mecanismos para desarrollar la comunicación. Según el RM N° 527-2011/MINSA (2011), es la

experiencia final de un usuario de acuerdo a sus percepciones y expectativas respecto a un servicio brindado por la entidad estatal.

De ese mismo modo, Arias y Valdivia (2021) existen diversas herramientas que puede ser empleada por parte de las empresas y organizaciones para lograr la satisfacción del trazo público dentro de los cuales se encuentran los sistemas informáticos como los pioneros dentro de este campo, debido a que permite la recopilación de información y al mismo tiempo permite automatizar actividades sin la necesidad de una supervisión constante, de modo que el acercamiento es mucho más eficiente hacia el público, al mismo tiempo que permite generar relaciones positivas. Por consiguiente, Crispín et al. (2020) determinaron que la realización de actividades y la extensión de instrumentos para conocer el nivel de satisfacción del público es sumamente necesaria debido a que despliega la posibilidad de recabar información sobre los errores y aquellos factores que están causando insatisfacción en el público.

De acuerdo a Morales et al. (2021) no todo debe estar enfocado en generar beneficios solamente para la organización dejando sin efecto a las experiencias del público, mucho más teniendo en cuenta que esta posición ha conllevado al fracaso a múltiples firmas comerciales debido a que han puesto a los usuarios en segundo plano. Por otro lado Torres et al. (2019) dentro de las organizaciones existe una amplia diversidad de objetivos los cuales están direccionadas de acuerdo a la naturaleza y los intereses propias de cada actividad comercial, sin embargo existe una que debe ser la prioridad de la totalidad de ellas, la cual está referida a la satisfacción de su público usuario, esto debido a que principalmente son ellos quienes determinan la viabilidad del negocio en cuanto al ingreso de recursos por parte de las ventas, asimismo, cuando existe un público altamente satisfecho permitirá la generación de un marketing positivo, propagando provechosamente dentro del círculo amical y social, de modo que es acrecentar la posibilidad de generar mayores márgenes de venta.

Seguidamente Zea et al. (2022) el mercado actual es altamente cambiante y mucho más exigente, dentro del cual no solamente exigen un producto o servicio de calidad, sino que esto también se extiende hacia la posibilidad de generar una

experiencia innovadora, por lo que las organizaciones deben estar preparadas, de modo que pueda resaltar dentro del mercado y no quedarse en la obsolescencia. Asimismo López y Arenas (2020) la satisfacción del público está altamente vinculado con el nivel de fidelización, está precisamente debido a que cuando las personas obtienen una experiencia satisfactoria realmente, desarrollarán un sentimiento de seguridad y confianza hacia la organización o empresa, lo cual permitirá seguir realizando las compras por mucho tiempo; por lo tanto, a medida que la organización implemente sus esfuerzos para mantener a su público satisfecho, tiene abierta la posibilidad de incrementar su fidelización para sostener su desarrollo integral a través de las ventas permanentes.

Tal como lo mencionan Ramírez et al. (2020) dentro sector público la satisfacción del público debe ser sin fines de lucro, debido a que las instituciones tienen la responsabilidad esencial de distribuir los recursos estatales para generar bienestar y satisfacción sin esperar una retribución a cambio, debido a que la ciudadanía se hace acreedora de ello a partir del pago de tributos. De esa manera Valenzuela et al. (2019) la satisfacción de los usuarios pasa por diferentes campos, los cuales se relaciona con el estado emocional y la actitud de las personas al momento de adquirir bienes o servicios que satisfaga sus necesidades, por lo tanto, para lograr el óptimo nivel de conformidad de las personas, las organizaciones debe recurrir al análisis de una amplia cantidad de información de tipo cognitiva a para entender el comportamiento de su público, de modo que sus actividades y prestaciones estén direccionadas en estos elementos, lo cual abrirá las puertas para lograr un mayor nivel de aceptación y por lo tanto mejorar los márgenes de rentabilidad.

En este sentido Rodríguez et al. (2020) este cambio representa una revolución en la forma en que se ubican los sitios web en este IRS, ya que se prioriza la calidad del contenido que se entrega a los usuarios y la relación que tiene con sus intereses. Aunque los motores de búsqueda pueden ofrecer millones de resultados para una sola búsqueda, en realidad esto no es importante. Desde la perspectiva de los usuarios, es indiferente que, para una palabra clave, el buscador tenga unas decenas o varios millones de resultados, ya que solo examinará los primeros. Según Peñaranda et al. (2019) sustenta que el compromiso de las organizaciones siempre debe estar orientada hacia la entrega de propuestas coherentes con las

necesidades de su público, teniendo en cuenta que las expectativas son creadas a partir de experiencias anteriores o las posibilidades que ofrece el mercado; esto sugiere estar en constante investigación sobre las tendencias y la competitividad de las organizaciones competidoras, de modo que se conozcan los estándares o parámetros relacionados al servicio ofertado.

De ese mismo modo Hurtado et al. (2020) la evaluación es un paso importante para revisar y reorientar las acciones ya que es una herramienta fundamental que deben incorporarse para mejorar el sistema, porque su objetivo es verificar la eficiencia de las estructuras, procesos y resultados, considerando vulnerabilidades en accesibilidad a los servicios y satisfacción ciudadana, la calidad de la atención es indispensable y puede juzgarse conociendo, entre otros aspectos, es por ello que para el usuario, la satisfacción es un elemento indirecto de evaluación y medición, pero importante para la planificación de actividades y mejora de los servicios que están al alcance de los usuarios.

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario fueron expuestas por RM N° 527-2011/MINSA (2011) teniendo así: 1. aspectos tangibles: es todo lo que se puede sentir y tocar, por lo que hace que el usuario pueda ser atraído o llamar su atención de acercarse a preguntar o querer experimentar. Dimensión 2 fiabilidad, es cumplir con lo que prometes al usuario, al poder detallar sobre un servicio, de que al experimentar cumple con todas sus funciones indicadas. Dimensión 3 capacidad de respuesta, es la forma de resolver dudas de manera precisa, por lo que eso te hace decir que estás preparado y que sabes de mucha información acerca de lo que quieres ofrecer o dar a indicar. Dimensión 4 seguridad, es poder sentirse a gusto de lo que obtiene, que la calidad de tu producto hace sentir la seguridad de que no está haciendo una mala inversión. Dimensión 5 empatía, es pensar en la necesidad del usuario, de poder hacer que respondas de manera inmediata a su necesidad, por lo que se sienta que el usuario es importante, para ellos poder demostrarle que están a su disposición.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Básico, sostenido por Esteban (2008) donde determinó que este tipo de investigaciones estuvo orientado bajo la visión crematística para la indagación de fenómenos o comportamiento de las variables que ayuden a incrementar el nivel de conocimiento sobre la misma. (p.1).

Diseño de investigación:

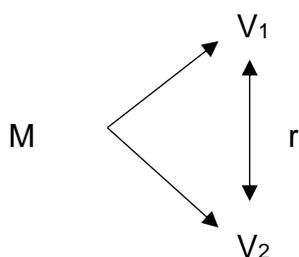
No experimental, ya que solo se observó el comportamiento de las variables sin interferir en ninguna de sus etapas, ni manipulación el escenario en el que se desenvuelve (Guillén & Valderrama, 2013, p. 62).

Fue de enfoque **cuantitativo**, ya que la obtención de información y su posterior procesamiento involucró la utilización de procedimientos estadísticos y científicos para conocer los resultados que posteriormente ayuden a establecer la relación entre variables, comprobar hipótesis y establecer teorías (Neill & Cortez, 2018, p. 72).

Fue **correlacional**. Para Hnaire et al. (2022) porque principalmente estuvo enfocada en conocer el grado de correlación para finalmente establecer la aplicación de estos resultados sobre la práctica para la solución de la problemática. (p. 71)

Todo lo anterior se resumió en la siguiente figura:

Representación:



Donde:

- M =** Muestra
V1 = Gobierno digital
V2= Satisfacción de los usuarios
r = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población

Según Gallardo (2017) estuvo compuesto por una cantidad contable de elementos que comparten características específicas generalizada, sobre la cual el investigador despliegue el análisis respectivo tomando en cuenta el tema adoptado. (p. 63).

Fue de 252 usuarios de la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.

Criterios de selección

Criterio de inclusión

- ✓ Usuarios con procesos pendientes
- ✓ Usuarios de la zona urbana
- ✓ Usuarios entre 18 a 65 años

Criterio de exclusión

- ✓ Usuarios de la zona rural
- ✓ Usuarios que no brinden su consentimiento
- ✓ Usuarios menores de 18 años

Muestra: Son unidades que han sido previamente seleccionadas de una población global a partir de las cuales se emitieron las conclusiones respectivas (Niño, 2011, p. 55- 56).

Se calculó así:

$$n = \frac{z^2pqN}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

N = 252

n =	3.84	*	0.25	*	252
	16				
	<hr/>				
	0.00	*	251	+	0.96
	25				04

n =	242.	152
	0208	
	1.59	

Estuvo conformada por 152 usuarios de la fiscalía provincial PENAL de El Dorado,2023.

Muestreo probabilístico, pues su principal atributo es que utilizó una fórmula para conocer el total de personas a encuestar. Además, fue concebida como una técnica en el cual el autor propone una selección a través de la definición de criterios limitados donde se eligió al azar a las unidades a investigar. (Hernández et al., 2014, p. 175).

Unidad de análisis: Un usuario.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Fue la encuesta, la misma que estuvo conceptualizada por Maya (2014) como un procedimiento eficiente para que los investigadores puedan acceder de manera realista hacia el lugar donde se encontró la información que posteriormente pasó a ser procesada para conocer los resultados en torno al tema. (p. 17)

Instrumento

Se hizo uso del cuestionario, el mismo que Hernández et al. (2014) lo conceptualiza como un instrumento conformado por una cierta cantidad de preguntas cuyo enfoque principal recopilar datos específicos de acuerdo a los objetivos del estudio. (p. 217)

Se empleó un cuestionario de 17 interrogantes para conocer el gobierno digital, que fueron distribuidas en cada una de sus dimensiones con una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, la variable se midió en tres niveles o rangos: deficiente (17 - 39), regular (40 - 62) y eficiente (63 -85).

Se empleó un cuestionario de 17 interrogantes para conocer la satisfacción de los usuarios, que fueron distribuidas en cada una de sus dimensiones con una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, la variable se midió en tres niveles o rangos: inadecuado (17 - 39), regular (40 - 62) y eficiente (63 -85).

Validez

Se precisa como aquella medida, en donde la evidencia y el razonamiento teórico interpretan los resultados de una prueba o instrumento de medición para su uso previsto. (Medina y Verdejo, 2020).

Fue aprobado a través de profesionales, se equilibró a 5 expertos con prudencia. Se determinó la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken (ver anexos). Respecto a la primera variable, su resultado fue un promedio de 0.88 (88 %), y la segunda variable, dio un promedio de 0.92 (92 %) de conformidad entre jueces; lo que indico, que tienen una validez alta; reuniendo las condiciones metodológicas para aplicarlo.

Confiabilidad

Fue mediante el alfa de Cronbach vigilando que el valor aceptado sea igual o superior a 0.7 (Hernández et al. 2014).

Variable	Nº de ítems	Alpha de Cronbach
Gobierno digital	17	0.963
Satisfacción de los usuarios	17	0.922

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad del gobierno digital, la cual da como resultado 0,963, la confiabilidad de la satisfacción de los usuarios la cual da como resultado 0,922 al ser superior a 0,70 estos resultan significativos; por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Por medio de la indagación directas se ha recopilado la información asociada a la problemática dentro de los diversos niveles, la cual aterrizó en el problema local; posterior a ello se seleccionó a la información teórica respectiva para brindar mayor realce el conocimiento del tema; se estructuraron cada uno de los cuestionarios para su posterior aplicación de manera directa a la muestra, dicho procedimiento aportó a los datos necesarios para abbrir el análisis estadístico que a su vez determinó los resultados que pasaron a discusión y posteriormente desencadenaron en la conclusión y recomendación de acuerdo a cada objetivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

La data obtenida fue procesada estadísticamente utilizando el SPSS V.25, por medio del cual se diseñaron las tablas y figuras a respectivas para exponer los resultados, también se utilizó al mismo programa para el cálculo del coeficiente de correlación y la comprobación de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los siguientes principios éticos internacionales: según Manjarres (2013), la **autonomía**, inicia con la libertad para la determinación del tema a desarrollar y posteriormente se extiende ante la posibilidad de brindar la autonomía para que los participantes tome sus propias decisiones; **beneficencia**, porque principalmente como parte de la justificación práctica buscó extender las posibilidades para que la entidad mejore las condiciones actuales y lograr el desarrollo; **no maleficencia**, porque ningún momento se busca el perjuicio o la generación de conflictos dentro de la entidad que pueda afectar su funcionamiento; **justicia**, porque se tomaron en cuenta que haya derechos y limitaciones de las personas al igual que todos los elementos involucrados dentro del proceso, permitiendo de esta forma que cada uno de ellos obtengan un trato justo y adecuado sus posibilidades.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gobierno digital en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023.

Tabla 1

Nivel de gobierno digital

Variable	Nivel	Rango	Frecuencia	%
Gobierno digital	Deficiente	17-39	47	31%
	Regular	40-62	80	53%
	Eficiente	63-85	25	16%
	Total		152	100%
Dimensión identidad digital	Deficiente	5-11	49	32%
	Regular	12-18	75	49%
	Eficiente	19-25	28	19%
	Total		152	100%
Dimensión gobernanza de datos	Deficiente	4-9	47	31%
	Regular	10-15	75	49%
	Eficiente	16-20	30	20%
	Total		152	100%
Dimensión interoperabilidad	Deficiente	4-9	52	34%
	Regular	10-15	70	46%
	Eficiente	16-20	30	20%
	Total		152	100%
Dimensión seguridad digital	Deficiente	4-9	54	36%
	Regular	10-15	77	51%
	Eficiente	16-20	21	13%
	Total		152	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario a los usuarios

Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de gobierno digital tiene un nivel deficiente en 31 %, nivel regular en 53 % y eficiente en 16 %, dichos resultados se deben a que aun no se implementa de manera adecuada el gobierno digital en todos sus niveles, ya que

los servicios ofrecidos a los usuarios no son de calidad, no mejora la productividad del personal fiscal y administrativo, por lo que las herramientas tecnológicas aún no están implementados.

4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de El Dorado, 2023.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios

Variable	Nivel	Rango	frecuencia	%
Satisfacción de los usuarios	Inadecuado	17-39	49	32%
	Regular	40-62	85	56%
	Adecuado	63-85	18	12%
	Total		152	100%
Dimensión aspectos tangibles	Inadecuado	4-9	54	36%
	Regular	10-15	76	50%
	Adecuado	16-20	22	14%
	Total		152	100%
Dimensión fiabilidad	Inadecuado	3-7	63	41%
	Regular	8-12	82	54%
	Adecuado	13-15	7	5%
	Total		152	100%
Dimensión capacidad de respuesta	Inadecuado	4-9	47	31%
	Regular	10-15	76	50%
	Adecuado	16-20	29	19%
	Total		152	100%
Dimensión seguridad	Inadecuado	3-7	70	46%
	Regular	8-12	75	49%
	Inadecuado	13-15	7	5%
	Total		152	100%
Dimensión empatía	Inadecuado	3-7	57	38%
	Regular	8-12	81	53%
	Inadecuado	13-15	14	9%
	Total		152	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario a los usuarios

Interpretación

Según la tabla 2, el nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel inadecuado en 32 %, nivel regular en 56 % y adecuado en 12 %, dichos resultados se deben a la insatisfacción, incomodidad e incertidumbre de los usuarios ante la demora de sus trámites, procesos, tal es el ejemplo que las mesas de partes son de manera manual, no existiendo un software y/o programa de control para recepción y seguimiento de documentos.

4.3. Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,129	152	,000	,952	152	,000
satisfacción de los usuarios	,095	152	,002	,962	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov^a. Siendo $p = 0.000$ y 0.002 menor a 0.05 , de tal manera, se demuestra que no existe una distribución normal; en tal sentido se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

			Identidad digital	Gobernanza de datos	interoperabilidad	Seguridad digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de 1,000	,871**	,843**	,894**	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	152	152	152	152	152
		Coeficiente de correlación	de ,871**	1,000	,948**	,749**	,742**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	152	152	152	152	152
	Coeficiente de correlación	de ,843**	,948**	1,000	,731**	,732**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	
	N	152	152	152	152	152	
	Coeficiente de correlación	de ,894**	,749**	,731**	1,000	,947**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	
	N	152	152	152	152	152	
	Coeficiente de correlación	de ,904**	,742**	,732**	,947**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	
	N	152	152	152	152	152	

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, Sig = 0.000 < 0.01. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, la dimensión gobernanza de datos y la interoperabilidad tienen correlación positiva alta Sp = 0.742, 0.732 y la dimensión identidad digital como seguridad digital tienen correlación positiva muy alta Sp = 0.904, 0.947, aceptando así la hipótesis de investigación.

4.4. Relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023.

Tabla 5

Relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

			Gobierno digital	Satisfacción de los usuarios
Rho Spearman	de Gobierno digital	Coeficiente de correlación	de 0,877**	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	de 0,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023, con un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01),

igualmente existe correlación positiva alta según el Rho Spearman con un coeficiente de 0.877, aceptando así la hipótesis de investigación.

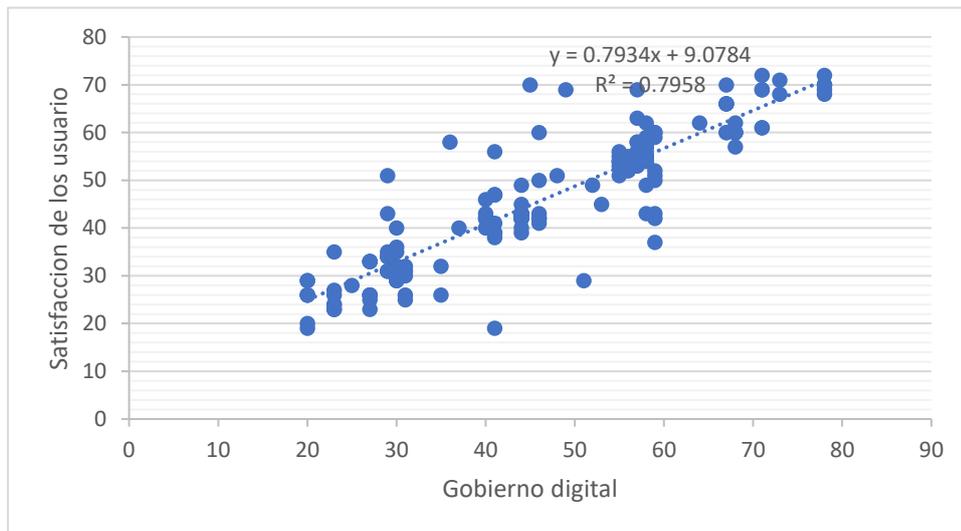


Figura 1. Gráfico de dispersión entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.7958$), indica que la satisfacción de los usuarios depende en 79.58 % del gobierno digital.

V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de gobierno digital tiene un nivel regular en 53 %, la dimensión identidad digital tiene un nivel regular en 49 %, la dimensión gobernanza de datos tiene un nivel regular en 49 %, la dimensión interoperabilidad tiene un nivel regular en 46 %, la dimensión seguridad digital tiene un nivel regular en 51 %, dichos resultados se deben a que aun no se implementa de manera adecuada el gobierno digital en todos sus niveles, ya que los servicios ofrecidos a los usuarios no son de calidad, no mejora la productividad del personal fiscal y administrativo, las herramientas tecnológicas no están aún implementados, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Orales et al. (2020) cuyos autores opinaron que, se requiere de la integración de nuevas herramientas como las plataformas digitales, debido a que estas permitirán lograr la implementación del gobierno electrónico abierto donde la ciudadanía pueda emitir sus opiniones y puntos de vista sobre las actividades institucionales; se destacó también que en lo concerniente a América Latina, los aspectos de gobernanza están demasiado bajos debido a la falta de comunicación entre los gobiernos y la ciudadanía, lo mismo que precisamente se produce por la falta de plataformas estratégicas debidamente diseñadas de acuerdo a las necesidades para transmitir y recopilar información relevante.

Además, Zabala Chenglong et al. (2021) indican que la incorporación de la digitalización dentro del gobierno puede reportar diversos beneficios, entre los que se puede destacar la integración de datos individuales procesados que coadyuvar a que los servicios prestados mejoren, también permitirá la inclusión de sistemas para adaptarse a las necesidades internas. necesidades de la organización, permitiendo a los Gerentes tomar decisiones correctas en el tiempo menor posible, lo que incluye invertir recursos en actividades estratégicas, principalmente para dar una mejor experiencia al usuario. En tanto, Alrawabdeh (2017) identificó nueve factores claves que influyen en el progreso del proyecto nacional de gobierno electrónico en Jordania, siendo la facilidad del uso y acceso a internet y la

confianza en el sistema, creando un alto nivel de confianza entre los empleados para proporcionar un servicio más fiable al cliente y que la barrera para la implementación es la dificultad de un mantenimiento adecuado. En tanto, Mendes et al. (2021) indica que, muchas veces abierto el debate de las tecnologías dentro del campo administrativo público, el cual precisamente está fundamentado en la incorporación de equipamiento tecnológico de alto costo, por lo que las normativas al estar diseñadas para la protección del público usuario, tiende a demorar estas peticiones dejando sin efecto a la verdadera esencia que se direcciona hacia el fortalecimiento óptimo de la eficiencia institucional.

Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel regular en 56 %, la dimensión aspectos tangibles tiene un nivel regular en 50 %, la dimensión fiabilidad tiene un nivel regular en 54 %, la capacidad de respuesta tiene un nivel regular en 50 %, la dimensión seguridad tiene un nivel regular en 49 %, la dimensión empatía tiene un nivel regular en 53 %, dichos resultados se deben a la insatisfacción, incomodidad e incertidumbre de los usuarios ante la demora de sus trámites, procesos, tal es el ejemplo que las mesas de partes es de manera manual, no existiendo un software y/o programa de control para recepción y seguimiento de documentos, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Brida & Dadhich (2019), indican que, sobre los factores que facilitan que los usuarios tengan satisfacción, es decir, los ciudadanos de la región tribal de Rajasthan (India), concluyeron que la personalización, la calidad del sitio web, la incomodidad con la computadora, y la seguridad cibernética no son predictores principales para los usuarios, ya que las facilidades del gobierno electrónico propuestas por el sistema, va depender totalmente de la voluntad y disponibilidad de los ciudadanos para utilizar el nuevo sistema.

En tanto, Boada (2019) menciona, que el análisis de la correlación permitió establecer que la satisfacción de los trabajadores incide sobre su nivel de satisfacción, donde se destacó la necesidad de fortalecer aquellos parámetros y factores que ayuden a generar un ambiente positivo y colaborativo donde los trabajadores puedan desarrollar sus competencias de

interacción, tolerancia y aceptación hacia las diferentes costumbres y culturas de los demás; determinaron también que los usuarios presentan insatisfacción debido a que la institución no ha solucionado los problemas relacionados con los tiempos de espera y la calidad de los entregables, precisamente que los colaboradores internos no están satisfechos, lo cual impide la generar estrategias y actividades para reducir la problemática.

En tanto, Diaz et al. (2022) deducen que, la relación entre los servicios de administración electrónica y la satisfacción del público, concluyeron que, tomando como base al resultado de Spearman igual a ,701 se prosiguió con la determinación de una relación positiva, la cual puede ser provechosa para la entidad en la medida que logre explotar de forma positiva todos los recursos para proveer propuestas adecuadas hacia los usuarios. De otro modo Medina et al. (2020) determinaron que la integración de las herramientas tecnológicas actualmente está revolucionando la forma de entrega los servicios no solamente dentro del ámbito privado, sino también en las actividades en de las entidades, sobre todo cuando se trata de la entrega de servicios simplificados los cuales no demandan de procesos engorrosos en que generalmente son desarrollados de forma presencial en las oficinas, de allí también que puede reducir los costos asociados a la mano de obra.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman la dimensión gobernanza de datos y la interoperabilidad tienen correlación positiva alta $S_p = 0.742$, 0.732 y la dimensión identidad digital como seguridad digital tienen correlación positiva muy alta $S_p = 0.904$, y un p-valor igual a $0,000$ ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando, que a mejor desarrollo de las dimensiones del gobierno digital, mejor será la satisfacción de los usuarios, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Rodríguez (2021) menciona que se ha venido observando una creciente ola de actividades relacionadas con la gestión del gobierno abierto, las cuales han surtido efecto debido a que se ha logrado mejorar la comunicación, sin embargo, no todos los países cuentan con estas herramientas para facilitar el uso de esta

herramienta. Se destacó también que la incorporación de estos recursos permite disminuir los niveles de burocracia a reducir las colas de espera una necesidad de gestionar diversos requerimientos para acceder a los servicios o la información pública; además promueve la participación de la ciudadanía por medio de opiniones, gestiones, etc.

Asimismo, Talavera et al. (2021) indican que después de analizar la información proporcionada, su nivel de motivación es medida debido a la presencia de diversos factores que se han convertido en inconvenientes para desempeñarse de manera correcta, la comunicación no ha sido la más adecuada debido a que el canal utilizado es el tradicional y de tipo vertical donde no pueden expresar sus requerimientos; destacaron que estos factores no permiten lograr el máximo nivel de eficiencia para la entrega de servicios de calidad hacia el público debido a que el rendimiento de los principales responsables de esta variable no están rindiendo cabalidad.

Asimismo, Núñez (2021) indica que, los diferentes factores del derecho digital para la utilización de los recursos tecnológicos que se presentan dentro del mercado actual, determinaron que la función de los profesionales dedicados a la administración de justicia actualmente no solamente debe estar orientada hacia la promulgación de leyes o la protección de los derechos, sino que también deben tener la capacidad de utilizar estas herramientas para que la información sea mucho más transparente y accesible para el usuario, para lo cual también se requiere el compromiso de la organización para implementar capacitaciones de tal forma que estos conocimientos puedan lograr la digitalización de la información. De ese mismo modo Arguelles (2022) menciona que, para garantizar el funcionamiento integral del gobierno digital, principalmente las autoridades deben realizar el seguimiento continuo al funcionamiento de las plataformas y los recursos que son la base fundamental para su funcionamiento.

Finalmente, existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023, con un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), igualmente existe correlación

positiva alta que la satisfacción de los usuarios depende en 79.58 % del gobierno digital según el Rho Spearman con un coeficiente de 0.877, además el $R^2 = 0.7958$, indica, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Díaz (2022) menciona que, a través del cálculo del coeficiente como resultado de 0,421 se determinó la correlación positiva media, será el resultado de la implementación de los recursos digitales de acuerdo a las necesidades; destacaron también que la integración de estos recursos debe estar en función a las exigencias del público y la viabilidad de la implementación respectiva teniendo en cuenta que muchas veces se han instaurado sistemas o herramientas pero no ha sido funcionales debido a la falta de planificación.

Asimismo, Vásquez (2021) menciona que por medio del coeficiente de Pearson como resultado de 0,875 se destaca la importancia de fortalecer los pilares en torno al gobierno vegetal, debido a que estos son el sustento indispensable para poder mejorar el servicio de atención a hacer el ciudadano, lo cual se propicia debido a la eliminación de barreras para que las personas puedan acceder hacia los servicios y la información respectiva, asimismo permite la comunicación de manera fluida sin importar el lugar donde se encuentre el emisor o receptor; destacaron también que la influencia encontrada es del 76.56%.

Además, Amaringo (2022) destacó que, el nivel de eficiencia institucional para desarrollar el gobierno digital es considerado como bajo por el 88.3%, mientras que solamente el 2.5% lo califica como de alto nivel, esto explica las expresiones negativas desarrollada por los usuarios quienes consideran que los servicios digitales no están siendo fortalecidos de manera continua por parte las autoridades al mostrar indiferencia y poca predisposición para integrar los recursos o equipos correspondientes que propicien la digitalización lo más pronto posible. Por consiguiente, Támara y Espinoza (2023), indica que, la apertura de los gobiernos hacia la ciudadanía por medio de estrategias especializadas, permite que se generen los vínculos necesarios para la confianza y la participación en procedimientos importantes.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023, con un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), igualmente existe correlación positiva alta que la satisfacción de los usuarios depende en 79.58 % del gobierno digital según el Rho Spearman con un coeficiente de 0.877, además el $R^2 = 0.7958$, indica.

6.2. Se determinó que el nivel de gobierno digital tiene un nivel regular en 53 %, dicho resultado se debe a que aun no se implementa de manera adecuada el gobierno digital en todos sus niveles, ya que los servicios ofrecidos a los usuarios no son de calidad, no mejora la productividad del personal fiscal y administrativo, las herramientas tecnológicas no están aún implementados.

6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel regular en 56 %, dichos resultados se deben a la insatisfacción, incomodidad e incertidumbre de los usuarios ante la demora de sus trámites, procesos, tal es el ejemplo que las mesas de partes son de manera manual, no existiendo un software y/o programa de control para recepción y seguimiento de documentos.

6.4. Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, $\text{Sig} = 0.000 < 0.01$, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman la dimensión gobernanza de datos y la interoperabilidad tienen correlación positiva alta $\text{Sp} = 0.742, 0.732$ y la dimensión identidad digital como seguridad digital tienen correlación positiva muy alta $\text{Sp} = 0.904, 0.947$, indicando, que, a mejor desarrollo de las dimensiones del gobierno digital, mejor será la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Al fiscal provincial penal de El Dorado, implementar de manera adecuada el gobierno digital en todos sus niveles, mediante la entrega de los servicios de calidad ofrecidos a los usuarios, rapidez en la atención, con el fin de mejorar la productividad del personal fiscal y administrativo.

7.2. Al fiscal provincial penal de El Dorado, gestionar mayores herramientas tecnológicas implementadas, mediante la entrega de equipos tecnológicos modernos, con el fin que permita desarrollar un adecuado gobierno digital para poder así contar con procesos eficientes que permita brindar una rápida respuesta al usuario.

7.3. Al fiscal provincial penal de El Dorado, verificar la eficiencia de las estructuras, procesos y resultados, mediante la consideración de las vulnerabilidades en accesibilidad a los servicios y satisfacción ciudadana, con el fin de brindar una adecuada calidad de la atención en todo el proceso de atención.

7.4. Al fiscal provincial penal de El Dorado, incorporar herramientas tecnológicas a los procesos productivos y la entrega de los servicios, mediante el monitoreo y seguimiento vía electrónica de todos los procesos, con el fin de disminuir las demoras con mayor capacidad de los directivos para realizar las gestiones respectivas.

REFERENCIAS

- Alderete, M.V., Diaz, L.A., Alvarez, N. (2022). E-government through different digital platforms in a group of citizens from an Argentinean city. (artículo científico). *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>.
- Alrawabdeh, W. (2017). E-government diffusion in Jordan: employee perceptions towards e-government in Jordan. *American journal of applied sciences*, 14 (1), 124-133. <https://doi.org/10.3844/ajassp.2017.124.133>
- Alvarado-Aguirre, P.F., Cevallos-Vásquez, P.I., and Moran-Villamarin, E.D. (2019). Peruvian e-government model: citizen services in regional government portals (scientific article). *Visionario Digita*. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>.
- Amaringo, M. (2022). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96691>
- Arguelles-Toache, E. (2022). The e-government development stages: review of the literature and analysis of the definitions. (artículo científico). *Between sciences: dialogues in the knowledge society*. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>.
- Arias, J. and Valdivia, I. (2021) “Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19” (Artículo de investigación) *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244- 8314. 09 (13)*, pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978>.
- Barbosa, J. D. S., & Mota, F. P. B.. (2022). Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. *Revista De Administração Pública*, 56(4), 441–464. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027>
- Birda, RK and Dadhich, M. (2019). Study of ICT facilities and e-governance in Tribal District of Rajasthan. *ZENITH International Journal of Multidisciplinary Research*, 9 (7), 39-49. <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:zijmr&volume=9&issue=7&article=005>

- Blanco, L. (2020). Ethics and values in information and communication technologies (ICT): Electronic government (e-gov) between dictatorship and democracy. *Economics and Development*, 163(1). <https://www.redalyc.org/journal/4255/425565062006/>
- Boada-Llerena, N.A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. (artículo científico). *Journal of Economics, Finance and International Business*. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Crispín-Aranda, J.L., Torero-Solano, N.Z., y Martel-Carranza, C.P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. (artículo científico). *Revista Científica de ciencias sociales y humanidades*. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Decreto Legislativo N° 1412. Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital (13 de setiembre de 2018). https://spijweb.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/02/DL_1412.pdf
- Díaz Sangama, GJ. (2022). *Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Valle, Tarapoto]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95748>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, CD., Reátegui Salas, JA, & Pizzán-Tomanguillo, SL (2022). Servicios de gobierno electrónico y satisfacción del usuario en un municipio. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3 (1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Diana Marcela Cardona Román, (2023), Gobierno Digital: Mediciones y Tendencias que Contribuyen al Desarrollo Sostenible. (artículo). *La Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa – RECLA*. <https://recla.org/blog/gobierno-digital/>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. España. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Perú*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf -
- García Baluja, Walter, & Plasencia Soler, Juan Antonio (2020). Main aspects of informatization and Electronic Government. t. *Cuban Journal of Informatics Sciences*, 14(3), 124-147.. Epub 01 de septiembre de 2020. Recuperado en 19 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124&lng=es&tlng=es.
- Gonzalez-Bustamamente, B., Carvajal, A., y Gonzalez, A. (2020). Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case. (artículo científico). *Gestión y política pública*. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.
- Guerrero, A. F. H., Alves, A. P., Libório, G. L., Freitas, J. V. D., & Guerrero, J. C. H. (2020). Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. *Revista Bioética*, 28, 500-506. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>.
- Guillén, M. (2022). Citizen satisfaction with online procedures and services related to digital government in Cuba. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 3(3), e178. Recuperado a partir de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Guillén, O. y Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de posgrado*. *Ando Educando*. 150 https://www.academia.edu/37024919/GUÍA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoffmann, Thomas y Solarte-Vásquez, María Claudia. (2022). El programa de residencia electrónica de Estonia y su papel más allá del ecosistema del sector público digital del país. *Revista CES Derecho*, 13 (2), 184-204. Epub 13 de octubre de 2022. <https://doi.org/10.21615/cesder.6772>

- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Herrera, A., y Rodríguez, R. (2022). *El arte de dominar el método científico*. Lima – Peru. <https://zenodo.org/record/5944818/files/LIBRO%20TESIS%20FACIL%20ENERO%20segunda%20edici%C3%B3n.pdf?download=1>
- Iannello, P. (1987). *Pluralismo jurídico*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3875/24.pdf> ¿?
- Laleff Ilieff, Ricardo; Soprano, Germán (2019) Raymond Aron, intérprete del siglo XX. *Cuestiones de Sociología*, (20). <http://dx.doi.org/10.24215/23468904e070>
- Llanes – Font, M., Salvador – Hernández, Y.· Aguilera – Díaz, E. y Escalona – Ávila, P. (2019) Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba, *Reflexiones vol.98 n.2 San Pedro de Montes de Oca*. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>.
- López Castro, F. C., & Arenas Estela, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 7(2), 107 - 124. Recuperado a partir de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Lucas, H. B. D. (2020). Impact of Digital Government on reducing the perception of modernization. *Scientific Series of the University of Computer Science*, 13(10), 145-156. (artículo científico). <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Manjarrés, S. M. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en cardiología: revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología*, (58), 27-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907>
- Martínez, M. (2013). *La Teoría de Herzberg*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic

- government. *Investigación administrativa*, (127).
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04> .
- Medina-Díaz, María del R., & Verdejo-Carrión, Ada L.. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *ALTERIDAD.Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Melo-Santos, Castro-Souza, E. (2021). Evolution and trend of studies on e-government: mapping the area – from 1992 to 2018. (artículo científico). *Revista Scielo*.
<https://www.scielo.br/j/rap/a/LjYCH9c78h89Lx9LvLPTjkM/?format=pdf&lang=en>
- Mendes-Vargas, L.C., Macadar, M.A., y Fernandez-Wanke, P. (2021). Electronic Government services in Brazil: an analysis of impact factors on the citizen's usage decisión. (artículo científico). *Revista Scielo*.
<https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/?lang=pt>
- Mendoza-Navarro, A.L. (2021). Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital. (artículo científico). *Universidad Católica Sedes Sapientiae*.
<https://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/view/124/207>
- Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41.
<https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Navarro, A. L. M. (2021). Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital. *Revista del Archivo General de la Nación*, 36(1), 133-151.
<https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.124>
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación.
https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION

- Núñez Ponce, J. (2021). El derecho digital y de las nuevas tecnologías: su importancia en el gobierno y en la empresa. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(3), 85–104. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n3.06>
- Peñaranda Ayala, Z. V. ., Quijano Parra, A. ., & Thomas Manzano, S. . (2020). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *BISTUA Revista De La Facultad De Ciencias Básicas*, 17(1), 94–111. <https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.275>
- Ponce, J. N. (2021). El derecho digital y de las nuevas tecnologías: su importancia en el gobierno y en la empresa. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(3), 85-104. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n3.06>
- Poveda, J. E. G., & Macas, R. A. A. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. (artículo científico). *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 28-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325003>
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña-Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Reyna, J., Gabardo, E., & Santos, F. de S. (2020). Governo eletrônico, invisibilidade digital e direitos fundamentais sociais. *Seqüência estudos Jurídicos Políticos*, 41(85), 30–50. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>
- Ripalda-Yáñez, J.F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. (artículo científico). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- RM N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Rodríguez-Cruz, Yunier. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico”

y "abierto". Alcance, 9(22), 95-125.
<https://www.scienceopen.com/document?vid=3e0a50b6-86c4-4def-ad59-c490ae8bb61e>

Rodríguez-Leyva, P., Viltres-Sala, H., y Febles-Rodríguez, J.P. (2020). User preferences, query and document categorization, three important variables in relevance calculation. (artículo científico). *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000200007&lang=es

Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>

Romero, G. P. M., Manrique, Y. R. P., Velarde, C. G. L., Manguinuri, J. J. M., Cristobal, O. E. P., & Zubieta, E. E. G. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01–San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

Salas, I. X. T., Cuevas, S. C. C., Machaca, J. E. C., & Garcia, J. L. C. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 3-14.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3179>

Santos, N. de M., & Souza, E. C. L. de .. (2021). Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área - de 1992 a 2018. *Revista De Administração Pública*, 55(5), 1124–1148.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220200582>.

Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 18-34.. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Toro-García, A.F., Gutiérrez-Vargas, C.C.,y Correa-Ortiz, L.C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivo. (artículo científico). *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Torres, GAF, Torres, DAF and Fernandez, AR (2019). Proposal of an instrument to evaluate service quality and user satisfaction in the registration process of a higher education institution. *Contemporary Dilemmas: Education, Politics and Value* , 6 (2).. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508/925>.
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vargas, L. C. M., Macadar, M. A., Wanke, P. F., & Antunes, J. J. M.. (2021). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. *Cadernos EBAPE.BR*, 19(spe), 792–810. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>.
- Vásquez, T. (2021). *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Valle, Tarapoto]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67817/V%c3%a1squez_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., y Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. (artículo científico). *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Zambrano-Yépez, C. A., Vélez-Romero, X. A., & Vélez-Romero, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Domino de las Ciencias*, 5(3), 355-374. DOI:[10.23857/dc.v5i3.940](https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940)

Zea, M., Chiquito, D. M., Romero, A. V., & del Río, J. A. J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(2), 146-178. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

ANEXOS

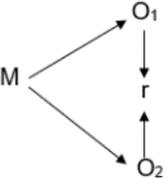
1.-MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021) El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público.	La variable se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores.	Identidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Atributos • entornos digitales 	Ordinal
			Gobernanza de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento • Almacenamiento • comunicación • interpretación 	
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • objetivos • información • conocimientos 	
			Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> • seguridad de las personas • medidas proactivas y reactivas • riesgo 	
Satisfacción de los usuarios	Según el RM N° 527-2011/MINSA (2011), la satisfacción del usuario está constituida por la percepción del usuario de que el proveedor de un servicio ha alcanzado o superado sus expectativas.	La variable se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos e instalaciones • Apariencia impecable del personal • Materiales informativos atractivos 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesa • Interés por resolver los problemas • Materiales informativos atractivos 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con prontitud • Disposición de ayuda • Disponibilidad de tiempo 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiración de confianza • Seguridad para realizar transacciones • Conocimientos necesarios para atender consultas 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Intereses mostrados • Entendimiento de las necesidades específicas 	

2.- Matriz de consistencia:

Título: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2022.

Fuente: *Elaboración propia*

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica Instrumento ^e															
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial PENAL de El Dorado,2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno digital en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023. Analizar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de gobierno digital en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023, es eficiente. H2: El nivel de satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023, es adecuado. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.</p>	<p>Técnica</p>															
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>																
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p>  <p>M = Muestra V1= Gobierno digital V2 = Satisfacción de los usuarios R: Relación</p>	<p>Población: estará conformado por 252 usuarios de la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023</p> <p>Muestra: estará conformada por 152 usuarios de la fiscalía provincial penal de El Dorado,2023.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1310 912 1568 935">Variables</th> <th data-bbox="1574 912 1928 935">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1310 986 1568 1056" rowspan="3">Gobierno digital</td> <td data-bbox="1574 941 1928 963">Identidad digital.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 968 1928 991">Gobernanza de datos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 995 1928 1018">interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1023 1568 1045"></td> <td data-bbox="1574 1027 1928 1050">Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1129 1568 1200" rowspan="4">Satisfacción de los usuarios</td> <td data-bbox="1574 1066 1928 1088">Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 1093 1928 1115">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 1120 1928 1142">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1574 1147 1928 1169">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1310 1174 1568 1197"></td> <td data-bbox="1574 1179 1928 1201">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Identidad digital.	Gobernanza de datos.	interoperabilidad		Seguridad digital	Satisfacción de los usuarios	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Empatía	<p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones																	
Gobierno digital	Identidad digital.																	
	Gobernanza de datos.																	
	interoperabilidad																	
	Seguridad digital																	
Satisfacción de los usuarios	Aspectos tangibles																	
	Fiabilidad																	
	Capacidad de respuesta																	
	Seguridad																	
	Empatía																	

3.- Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gobierno digital

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gobierno digital.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Criterios				
		1	2	3	4	5
Identidad digital						
01	Le han explicado acerca de los atributos que trae consigo el gobierno digital.					
02	El personal que lo atendió le explicó hacer de los trámites digitales.					
03	El personal le ayudó a realizar sus trámites digitales.					
04	Se siente familiarizado con los entornos digitales de la entidad.					
05	Le han explicado los beneficios que se tiene con los entornos digitales.					
Gobernanza de datos						
06	Le han explicado acerca del procesamiento de su información o trámite digital.					
07	Tiene conocimiento acerca del almacenamiento digital de su trámite.					

08	Le han comunicado de manera oportuna acerca de sus trámites realizados.					
09	Le han explicado el proceso de sus trámites digitales.					
interoperabilidad						
10	Le comunican algunos objetivos de gobiernos digital.					
11	Le explican o dan información acerca de sus trámites digitales.					
12	Tiene conocimiento acerca de las tecnologías digitales.					
13	Cuenta con los equipos necesarios para los trámites digitales.					
Seguridad digital						
14	Considera que el gobierno digital les brinda más seguridad a las personas.					
15	Considera que la información brindada es más segura y confiable.					
16	Considera que se toma medidas proactivas y reactivas respecto a sus trámites.					
17	Considera que existe algún tipo de riesgos haciendo uso del gobierno digital					

Cuestionario:
Satisfacción de los usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Aspectos tangibles						
1	La institución cuenta con equipos e instalaciones adecuadas.					
2	El personal tiene una apariencia impecable.					
3	Le brindan todos los materiales informativos adecuados.					
4	Los materiales informativos contienen información valiosa.					
Fiabilidad						
5	El personal ha cumplido en el tiempo establecido con sus trámites.					

6	Sus problemas resueltos han satisfechos sus expectativas.					
7	El personal ha explicado de manera adecuada el estado de sus tramites.					
Capacidad de respuesta						
8	Le atendieron de manera rápida.					
9	El personal tuvo disposición de ayudarlo.					
10	El personal tuvo disponibilidad de tiempo para ayudarlo.					
11	La respuesta recibida por parte del personal fueron las adecuadas.					
Seguridad						
12	Se siente seguro para realizar sus trámites.					
13	Considera que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para atenderlo.					
14	Se siente satisfecho con los conocimientos brindados por el personal.					
Empatía						
15	Le brindaron una atención personalizada.					
16	El personal mostro interés por apoyarlo.					
17	El personal comprendió sus necesidades y sus tramites.					

4.- Consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía Provincial penal de el Dorado, 2023.

Investigador (a): Magaly Vanesa Panduro Guerrero.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de el Dorado, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado,2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Fiscalía Provincial Penal de El Dorado.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las herramientas tecnológicas no están aún implementados en la Fiscalía Provincial Penal de El Dorado, lo cual propicia insatisfacción, incomodidad e incertidumbre en los usuarios ante la demora de sus trámites, procesos, tal es el ejemplo que las mesas de partes es de manera manual, no existiendo un software y/o programa de control para recepción y seguimiento de documentos

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía Provincial penal de el Dorado, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de sala de espera de la institución Fiscalía Provincial Penal de El Dorado. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Magaly Vanesa Panduro Guerrero, email: maggyadv@hotmail.com y docente asesor Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, Pedro Arturo, email: pabz3@hotmail.com

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Abelardo Segundo Navido Ferrnandez
Fecha y hora: 05/06/23 12:14 00942376 

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

*Obligatorio a partir de 18 años

5.-Validación de instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION 1/ Identidad Digital													
01	Atributos			X			X			X				
02	entornos digitales			X			X					X		
	DIMENSION 2 / Gobernanza de datos													
01	Procesamiento			X			X					X		
02	Almacenamiento				X			X				X		
03	comunicación				X			X					X	
04	interpretación			X			X					X		
	DIMENSION 3 /interoperatividad													
01	objetivos				X			X				X		
02	información				X			X				X		
03	Conocimientos				X			X				X		
	DIMENSION 3/Seguridad digital													
01	seguridad de las personas				X			X				X		
02	medidas proactivas y reactivas				X			X				X		
03	riesgo				X			X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. LICETH PAIMA JUZGA DNI: 47530405
Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública.




CODIGO VIRTUAL 0001331698

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 22 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION 1/Aspectos Tangibles/														
01	Equipos e instalaciones			X				X					X	
02	Apariencia impecable del personal			X				X				X		
03	Materiales informativos atractivos			X				X				X		
DIMENSION 2 / Fiabilidad														
01	Cumplimiento de promesa			X				X				X		
02	Interés por resolver los problemas			X				X				X		
DIMENSION 3/ Capacidad de respuesta														
01	Atención con prontitud			X				X				X		
02	Disponibilidad de ayuda		X					X				X		
03	Disponibilidad de tiempo		X					X				X		
DIMENSION 4/ Seguridad														
01	Inspiración de confianza			X				X				X		
02	Seguridad para realizar transacciones			X				X				X		
03	Conocimientos necesarios para atender consultas			X				X				X		
DIMENSION 5/ Empatía														
01	Atención personalizada			X				X				X		
02	Intereses mostrados			X				X				X		
03	Entendimiento de las necesidades específicas			X				X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. LICETH PAIMA JUZGA DNI: 47530405
Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública.




CÓDIGO VIRTUAL 0001331695

Tarapoto, 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION 1/ Identidad Digital														
01	Atributos			X				X				X		
02	Entornos digitales				X			X				X		
DIMENSION 2 / Gobernanza de datos														
01	Procesamiento				X			X				X		
02	Almacenamiento				X			X				X		
03	Comunicación				X			X				X		
04	Interpretación			X				X				X		
DIMENSION 3 / Interoperabilidad														
01	Objetivos			X				X				X		
02	Información				X			X				X		
03	Conocimientos			X				X				X		
DIMENSION 3/Seguridad digital														
01	Seguridad de las personas				X			X				X		
02	Medidas proactivas y reactivas			X				X				X		
03	Riesgo				X			X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



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



Apellidos y nombres del Juez validador. **RICARDO DANIEL LEIVA SILVA** DNI: 42321851

Especialidad del validador (a): **Maestría en Gestión Pública.**

CÓDIGO VIRTUAL 0001331738

Tarapoto 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION 1/ Aspectos Tangibles⁴													
01	Equipos e instalaciones				X				X					X
02	Apariencia impecable del personal			X				X				X		
03	Materiales informativos atractivos				X			X				X		
	DIMENSION 2 / Fiabilidad													
01	Cumplimiento de promesa				X			X						X
02	Interés por resolver los problemas				X			X				X		
	DIMENSION 3/ Capacidad de respuesta													
01	Atención con prontitud				X			X						X
02	Disposición de ayuda				X			X				X		
03	Disponibilidad de tiempo				X			X				X		
	DIMENSION 4/ Seguridad													
01	Inspiración de confianza				X			X						X
02	Seguridad para realizar transacciones				X			X						X
03	Conocimientos necesarios para atender consultas				X			X				X		
	DIMENSION 5/ Empatía													
04	Atención personalizada				X			X				X		
05	Intereses mostrados				X			X				X		
06	Entendimiento de las necesidades específicas				X			X				X		

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. RICARDO DANIEL LEIVA SILVA DNI: 42321851

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública.

¹Claridad: El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante



CÓDIGO VIRTUAL 0001331738

Tarapoto, 22 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION 1/ Identidad Digital													
01	Atributos			X				X				X		
02	Entornos digitales			X				X				X		
	DIMENSION 2 / Gobernanza de datos													
01	Procesamiento			X				X				X		
02	Almacenamiento			X				X			X			
03	Comunicación			X				X			X			
04	Interpretación		X				X				X			
	DIMENSION 3 / Interoperabilidad													
01	Objetivos			X				X				X		
02	Información			X				X				X		
03	Conocimientos			X				X			X			
	DIMENSION 3/Seguridad digital													
01	Seguridad de las personas			X				X				X		
02	Medidas proactivas y reactivas			X				X				X		
03	Riesgo			X				X				X		

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. SANTILLAN ALVA RICHARD DNI: 01046928

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Educacional



CÓDIGO VIRTUAL 0001331725

Tarapoto 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.



 Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION 1/ Aspectos Tangibles¹														
01	Equipos e instalaciones				X				X				X	
02	Apariencia impecable del personal				X				X				X	
03	Materiales informativos atractivos				X				X				X	
DIMENSION 2 / Fiabilidad														
01	Cumplimiento de promesa				X				X				X	
02	Interés por resolver los problemas				X				X				X	
DIMENSION 3/ Capacidad de respuesta														
01	Atención con prontitud				X				X				X	
02	Disposición de ayuda				X				X				X	
03	Disponibilidad de tiempo				X				X				X	
DIMENSION 4/ Seguridad														
01	Inspiración de confianza				X				X				X	
02	Seguridad para realizar transacciones				X				X				X	
03	Conocimientos necesarios para atender consultas				X				X				X	
DIMENSION 5/ Empatía														
04	Atención personalizada				X				X				X	
05	Intereses mostrados				X				X				X	
06	Entendimiento de las necesidades específicas				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. SANTILLAN ALVA RICHARD DNI: 01016928

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Educativa.



CÓDIGO VIRTUAL 0001331725

Tarapoto, 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.



 Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno Digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION 1/ Identidad Digital														
01	Atributos			X				X				X		
02	Entornos digitales											X		
DIMENSION 2 / Gobernanza de datos														
01	Procesamiento				X			X				X		
02	Almacenamiento				X								X	
03	Comunicación				X			X					X	
04	Interpretación				X			X					X	
DIMENSION 3 / Interoperabilidad														
01	Objetivos			X				X				X		
02	Información			X							X		X	
03	Conocimientos				X			X				X		
DIMENSION 3/ Seguridad digital														
01	Seguridad de las personas				X			X					X	
02	Medidas proactivas y reactivas				X					X			X	
03	Riesgo				X					X			X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. RAMÍREZ ROJAS EDIN ANTONIO. DNI: 70136379.

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública



CÓDIGO VIRTUAL 0001331732

Tarapoto 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido


Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION 1/ Aspectos Tangibles/														
01	Equipos e instalaciones				X				X					X
02	Apariencia impecable del personal			X				X						X
03	Materiales informativos atractivos			X				X						X
DIMENSION 2 / Fiabilidad														
01	Cumplimiento de promesa			X				X						X
02	Interés por resolver los problemas			X				X						X
DIMENSION 3/ Capacidad de respuesta														
01	Atención con prontitud			X				X						X
02	Disposición de ayuda			X				X						X
03	Disponibilidad de tiempo			X				X						X
DIMENSION 4/ Seguridad														
01	Inspiración de confianza			X				X						X
02	Seguridad para realizar transacciones			X				X						X
03	Conocimientos necesarios para atender consultas			X				X						X
DIMENSION 5/ Empatía														
04	Atención personalizada			X				X						X
05	Intereses mostrados			X				X						X
06	Entendimiento de las necesidades específicas			X				X						X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. RAMÍREZ ROJAS EDIN ANTONIO. DNI: 70136379.

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


Firma del experto informante



CÓDIGO VIRTUAL 0001331732

Tarapoto, 22 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION 1/ Identidad Digital													
01	Atributos			X			X				X			
02	Entornos digitales			X			X				X			
	DIMENSION 2 / Gobernanza de datos													
01	Procesamiento			X			X						X	
02	Almacenamiento			X			X						X	
03	Comunicación			X			X					X		
04	Interpretación			X			X						X	
	DIMENSION 3 / Interoperabilidad													
01	Objetivos			X			X						X	
02	Información			X			X					X		
03	Conocimientos			X			X					X		
	DIMENSION 3/Seguridad digital													
01	Seguridad de las personas			X			X						X	
02	Medidas proactivas y reactivas			X			X						X	
03	Riesgo			X			X						X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. ARTEMISA REATEGUI CARO DNI: 00912701

Especialidad del validador (a): Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad



¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.



[Handwritten Signature]
ARTEMISA REATEGUI CARO

Tarapoto 22 de mayo de 2023

CÓDIGO VIRTUAL 0001331734

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Satisfacción de los usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION 1/Aspectos Tangibles/													
01	Equipos e instalaciones				X				X				X	
02	Apariencia impecable del personal				X				X				X	
03	Materiales informativos atractivos				X				X				X	
	DIMENSION 2 / Fiabilidad													
01	Cumplimiento de promesa				X				X				X	
02	Interés por resolver los problemas				X			X				X		
	DIMENSION 3/ Capacidad de respuesta													
01	Atención con prontitud				X				X				X	
02	Disposición de ayuda				X				X				X	
03	Disponibilidad de tiempo				X				X				X	
	DIMENSION 4/ Seguridad													
01	Inspiración de confianza				X				X				X	
02	Seguridad para realizar transacciones				X				X				X	
03	Conocimientos necesarios para atender consultas				X				X				X	
	DIMENSION 5/ Empatía													
04	Atención personalizada				X				X				X	
05	Intereses mostrados				X				X				X	
06	Entendimiento de las necesidades específicas				X				X				X	

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

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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable



Apellidos y nombres del juez validador. ARTEMISA REATEGUI CARO DNI: 00932793

Especialidad del validadora: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

CÓDIGO VIRTUAL 0001331734

Tarapoto, 22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo


ARTEMISA REATEGUI CARO

6.-Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
	P2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
D2	P3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
	P5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
D3	P7	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

V de Ayken

0.88

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
D3	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P7	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
	P8	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
D4	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	P11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
D5	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	P13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
	P14	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

V de Ayken

0.92

7.- Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad del gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	17

Análisis de confiabilidad de la satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	17

8.- Base de datos estadísticos

Variable 1: Gobierno digital

N°	Identidad digital						Gobernanza de datos					Interoperabilidad				Seguridad digital				TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	SUBTOTAL	P6	P7	P8	P9	SUBTOTAL	P10	P11	P12	P13	SUBTOTAL	P14	P15	P16		P17	SUBTOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	78
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	71
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	46
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	40
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	78
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	71
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	46
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	40
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55

38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
50	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	73
51	5	4	4	4	3	20	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	4	4	4	5	17	57
52	2	3	2	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	2	4	3	12	58
53	2	2	3	2	5	14	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	2	3	2	2	9	59
54	3	4	3	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13	64
55	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	10	4	3	2	2	11	2	2	1	1	6	37
56	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	41
57	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	58
58	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	1	1	2	5	27
59	1	1	2	1	2	7	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	1	2	2	2	7	35
60	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	56
61	2	2	3	2	2	11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	3	3	2	10	29
62	4	3	3	3	1	14	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	3	3	4	4	14	41
63	2	1	1	1	3	8	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	1	1	1	2	5	41
64	1	1	2	1	2	7	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	1	2	2	2	7	35
65	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	56
66	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	23
67	4	4	4	4	1	17	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	4	4	4	3	15	45
68	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	2	3	2	10	52
69	3	4	4	4	2	17	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	4	4	5	3	16	46
70	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	73
71	5	4	4	4	3	20	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	4	4	4	5	17	57
72	2	3	2	3	3	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	2	4	3	12	58
73	2	2	3	2	5	14	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	2	3	2	2	9	59
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44

82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	78
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	71
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	46
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	40
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	78
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	71
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	46
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	40
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	58

126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	29
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	67
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	44
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	5	3	16	68
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	78
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	71
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	4	3	12	46
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	40
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	58
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	30
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	41
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	4	4	14	55
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	2	5	23
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	31
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	59
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	44
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	57
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	20
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	27
145	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	4	3	4	14	48
146	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	2	3	3	2	10	53
147	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	3	3	4	4	14	29
148	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	1	1	2	5	25
149	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	1	2	2	2	7	51
150	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	3	4	3	4	14	36
151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	2	2	2	7	59
152	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	4	4	4	3	15	49

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

N°	Aspectos tangibles				Fiabilidad			Capacidad de respuesta				Seguridad			Empatía			TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	SUBTOTAL	P5	P6	P7	SUBTOTAL	P8	P9	P10	P11	SUBTOTAL	P12	P13	P14		SUBTOTAL	P15	P16	P17	SUBTOTAL
1	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	3	2	7	42
2	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	4	4	4	12	58
3	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	5	4	13	29
4	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	4	4	12	33
5	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	3	2	7	54
6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	2	3	8	31
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	3	10	66
8	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	2	2	2	6	43
9	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	2	3	8	60
10	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	3	3	3	9	70
11	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	1	1	1	3	61
12	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	2	1	2	5	42
13	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	4	3	4	11	46
14	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	3	2	3	8	57
15	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	3	3	3	9	35
16	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	1	1	1	3	38
17	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	1	2	5	51
18	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	3	4	11	27
19	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	1	2	5	26
20	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	4	4	4	12	59
21	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	3	2	7	42
22	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	4	4	4	12	58
23	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	5	4	13	29
24	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	4	4	12	33
25	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	3	2	7	54
26	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	2	3	8	31
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	3	10	66
28	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	2	2	2	6	43
29	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	2	3	8	60
30	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	3	3	3	9	70
31	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	1	1	1	3	61
32	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	2	1	2	5	42
33	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	3	3	8	43
34	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	5	4	13	62
35	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	4	5	5	14	40
36	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	4	4	4	12	47
37	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	4	3	9	55
38	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	2	2	7	23
39	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	4	4	11	32

40	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	1	2	5	52
41	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	2	8	43
42	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	10	56
43	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
44	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	2	1	5	26
45	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	4	3	3	10	57
46	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	3	2	8	31
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	3	10	66
48	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	1	1	1	3	40
49	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	2	2	1	5	57
50	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	4	3	3	10	71
51	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	2	1	5	63
52	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	4	4	4	12	49
53	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	3	3	8	43
54	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	5	4	13	62
55	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	4	5	5	14	40
56	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	4	4	4	12	47
57	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	4	3	9	55
58	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	2	2	7	23
59	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	4	4	11	32
60	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	1	2	5	52
61	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	2	8	43
62	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	10	56
63	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
64	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	2	1	5	26
65	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	2	3	8	55
66	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	4	4	12	35
67	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	14	70
68	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	4	4	4	12	49
69	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	2	3	8	60
70	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	2	3	2	7	68
71	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	11	69
72	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	2	2	2	6	43
73	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	3	2	7	42
74	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	3	3	3	9	58
75	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	1	1	1	3	29
76	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	1	2	1	4	39
77	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	10	56
78	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	2	7	23
79	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	3	3	9	30
80	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	1	1	1	3	50
81	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	1	2	1	4	39
82	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	3	10	56
83	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	20

84	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	4	4	12	33
85	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	2	3	8	55
86	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	4	4	12	35
87	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	14	70
88	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	4	4	4	12	49
89	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	2	3	8	60
90	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	2	3	2	7	68
91	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	11	69
92	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	2	2	2	6	43
93	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	3	2	7	42
94	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	3	3	3	9	58
95	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	1	1	1	3	29
96	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	1	2	1	4	39
97	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	3	3	8	54
98	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	1	3	8	24
99	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	1	5	10	31
100	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	4	4	5	13	60
101	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	4	2	8	43
102	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	2	9	55
103	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	4	3	10	26
104	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	1	2	5	26
105	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	3	2	8	55
106	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	4	4	11	34
107	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	1	1	2	4	60
108	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	2	2	1	5	42
109	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	3	3	10	62
110	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	3	3	2	8	69
111	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	69
112	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	1	1	2	4	41
113	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	2	1	5	40
114	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	59
115	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	32
116	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	4	4	4	12	47
117	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	3	3	8	54
118	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	1	3	8	24
119	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	4	1	5	10	31
120	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	4	4	5	13	60
121	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	4	2	8	43
122	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	4	2	9	55
123	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	4	3	10	26
124	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	1	2	5	26
125	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	3	2	8	55
126	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	4	4	11	34
127	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	1	1	2	4	60

128	3	3	2	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10	3	2	3	8	2	2	1	5	42
129	3	4	4	4	15	1	3	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	3	2	8	60
130	5	5	4	4	18	1	5	5	11	4	5	4	5	18	5	4	5	14	3	4	4	11	72
131	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	14	72
132	2	3	2	2	9	4	2	3	9	2	3	2	4	11	3	2	3	8	5	4	4	13	50
133	2	2	3	3	10	4	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	3	2	7	42
134	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	3	4	11	2	2	3	7	56
135	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	6	3	4	3	10	36
136	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	2	2	6	41
137	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	2	3	7	53
138	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	3	3	10	26
139	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	1	1	4	25
140	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	1	1	2	4	51
141	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	4	10	45
142	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	2	3	7	53
143	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	3	3	10	26
144	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	2	1	1	4	25
145	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	1	1	2	4	51
146	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	4	10	45
147	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	9	2	1	2	5	51
148	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	4	4	12	28
149	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	4	3	3	2	8	29
150	3	3	4	4	14	3	3	3	9	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	4	4	11	58
151	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	2	7	1	2	1	4	5	5	4	14	37
152	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13	69

9.-Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 15 de mayo de 2023

SEÑOR
CESAR ELI BOCANEGRA HORNA
FISCAL PROVINCIAL DE LA FISCALIA PROVINCIAL PENAL DE EL DORADO

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 15 de mayo 2023

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

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información: mpandurogu@ucvvirtual.edu.pe

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Panduro Guerrero Magaly Vanesa
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios en la Fiscalía Provincial Penal de El Dorado, 2023.
- 6) Asesores : Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo
Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

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

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV - TARAPOTO

10.-Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20600027426
Ministerio Público	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI: 16771368
Cesar Eli Bocanegra Horna	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César-Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Gobierno Digital y Satisfacción de los Usuarios en la Fiscalía Provincial Penal de El Dorado, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Gestión Pública	
Autor: Magaly Vanesa Panduro Guerrero	DNI: 46772792

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.

Lugar y Fecha: San José de Sisa, 24 de mayo del 2023

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) 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 ~~lo tanto en los documentos de investigación como en los informes o tesis no se deberá incluir la denominación de la organización, aun~~

11.- Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, PANDURO GUERRERO MAGALY VANESA identificado con N° de Documento N° 46772792 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado,2023

."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MAGALY VANESA PANDURO GUERRERO DNI: 46772792 ORCID: 0009-0009-8277-1266	Firmado electrónicamente por: MPANDUROGU el 01- 07-2023 12:56:32

Código documento Trilce: TRI - 0563572



12.-Constancia de revisión ortográfica (lingüístico).

Buen día Sra. Carmen.

Tengo a bien dirigirme a usted a fin de informarle sobre las acciones correctivas de la ortografía de la investigación: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023" tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, teniendo como autora a Magaly Vanesa Panduro Guerrero, con DNI: 46772792.

En atención se le informa lo siguiente:

- Soy el responsable de la revisión ortográfica y sintáctica de la tesis.
- Se ha realizado una revisión minuciosa en aplicación de las reglas ortográficas de la lengua española.
- De igual forma, se revisó la relación y su función de las palabras dentro del texto.

Es todo lo que tengo que informar en honor a la verdad, para los fines que estime conveniente.

Atentamente:



Prof. Ronal Pérez Díaz
Docente de Lengua y Literatura
41066686

13.-Resultado de similitud del programa Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023

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

AUTORA:
Magaly Vanesa Panduro Guerrero (<https://orcid.org/0009-0009-8277-1266>)

ASESORES:
Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (<https://orcid.org/0000-0001-9032-782>)
Dr. Saavedra Sandoval, Renán (<https://orcid.org/0000-0002-3018-8460>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reformas y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TARAPOTO - PERÚ

At the bottom of the document area, it says: "Página: 1 de 35", "Número de palabras: 9731", "Versión solo texto del Informe", "Alta resolución", and "Activado".

The right sidebar shows the "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) with a total similarity score of 14%. Below this, a list of 11 sources is shown with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de internet	2 %
4	repositorio.uas.edu.pe Fuente de internet	<1 %
5	cartacompromiso.sgp... Fuente de internet	<1 %
6	repositorio.uap.edu.pe Fuente de internet	<
7	repositorio.usamp.edu.pe Fuente de internet	<
8	"Encyclopedic Dictiona... Publicación	<
9	issuu.com Fuente de internet	<1 %
10	repositorio.utn.edu.ec Fuente de internet	<1 %
11	virtual.urbe.edu Fuente de internet	<1 %

The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the date 11/07/2023 and time 10:18.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial Penal de el Dorado, 2023

", cuyo autor es PANDURO GUERRERO MAGALY VANESA, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 04- 08-2023 18:37:03
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 19:42:16

Código documento Trilce: TRI - 0641263