



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores
de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022

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

AUTOR:

Vinces Petit, Edwin Jordan (orcid.org/0000-0002-0577-7308)

ASESORES:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis fieles compañeros, Dante Kaizer, Briccola Blanquita, Kummy Mashida, Ippo Makanaoshi y Latte Rakan.

Para mi amiga Melisa Anaya, en el cielo nos volveremos a ver.

A mi familia, cada aliento cuenta en mi vida.

Especial dedicatoria para mi laptop, pese a la adversidad lo afrontaste todo.

AGRADECIMIENTO

A mis asesoras por su apoyo continuo y paciencia, por su guía motivación y aporte a la presente.

A Veronika Espinoza, por siempre contar con la disposición a la elaboración de la presente.

Para Vanessa Valdiviezo con tu apoyo, todo es más fácil.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima - 2022", cuyo autor es VINCES PETIT EDWIN JORDAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 11- 01-2023 20:27:10

Código documento Trilce: TRI - 0515629

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VINCES PETIT EDWIN JORDAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima - 2022", 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
VINCES PETIT EDWIN JORDAN DNI: 48051295 ORCID: 0000-0002-0577-7308	Firmado electrónicamente por: EVINCESP el 29-01- 2023 17:13:46

Código documento Trilce: INV - 1130731

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	1
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	31

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo principal determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022. Habiendo desarrollado un tipo de investigación básica, siendo la misma descriptiva y correlacional, la investigación tuvo como población a tratar, un total de ochenta colaboradores del Ministerio Público, en específico los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios, compuestos por un total de 17 ítems, respecto al gobierno electrónico, y habiendo empleado un total de 19 ítems para la variable de eficiencia. Los resultados recabados fueron procesados a través del programa de análisis de paquetes estadísticos SPSS (versión 22). Habiéndose obtenido que, existe una relación, entre el gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores del Ministerio Público. Concluyendo que, se tiene una correlación entre el Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Palabras Clave: Gobierno electrónico, eficiencia, colaboradores.

ABSTRACT

The present investigation has had as main objective to determine the relationship between the Electronic Government and efficiency in the work of the collaborators of the Superior Prosecutors of Lima, 2022. Having developed a type of basic investigation, being the same descriptive and correlational, the investigation had as a population to be treated, a total of eighty collaborators of the Public Ministry, specifically the collaborators of the Superior Prosecutors of Lima. The survey was used as a technique, and as instruments two questionnaires, composed of a total of 17 items, regarding electronic government, and having used a total of 19 items for the efficiency variable. The collected results were processed through the SPSS statistical package analysis program (version 22). Having obtained that there is a relationship between electronic government and efficiency in the work of the collaborators of the Public Ministry. Concluding that, there is a correlation between the electronic Government and efficiency in the work of the collaborators of the Superior Prosecutors of Lima, 2022.

Keywords: E-government, efficiency, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Debemos considerar que, la Organización de Naciones Unidas (ONU) ha afirmado que, las tecnologías de información y comunicación (TIC) constituyen una herramienta en la vida diaria, siendo esta una innovación en pro de un intercambio social, dándose ello, entre las entidades públicas y privadas, en palabras de Ban Ki-moon (ex secretario general de las Naciones Unidas), a través del página web de la ONU, “En la actualidad más del 80% de los hogares en los países desarrollados tiene acceso a Internet, mientras que dos tercios de los de los países en desarrollo no lo tienen”.

Con respecto al empleo de tecnologías de información y comunicación, en nuestro ámbito nacional, es menester considerar lo precisado por el Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI) que indica el 81% de uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares, iniciándose desde los 6 años de edad a más (INEI, 2022).

Por el argumento antes mencionado, el Ministerio Público ha considerado que los procesos (servicios brindados) a los cuales se encuentran sometidos los usuarios, de manera tradicional son tres, siendo el primero, el proceso de mejorar al consultar si un usuario cuenta con denuncias, con un tiempo estimado de espera de 30 a 45 días hábiles; consulta de estado de caso, con un tiempo estimado de 1 hora, conllevando la interacción entre la entidad y el usuario; presentación de una denuncia sobre un posible hecho delictivo, con un tiempo estimado de 1 a 2 horas, aproximadamente, lo cual tiene de por medio la interacción burocrática tradicional. Siendo conscientes de ello, se buscar brindar una atención más oportuna y directa, a través del empleo de TIC, reduciendo los tiempos de espera y mejorando el acceso a la información de los usuarios.

Considerando al Ministerio Público como una de las entidades más grandes del Estado, debido a la carga laboral exorbitante, es menester el adiestramiento sus colaboradores para afrontar de forma inmediata las labores conferidas a los mismos, salvaguardando la calidad del trabajo en la institución, así como del servicio brindado al usuario.

Siendo así, el gobierno electrónico se encuentra dirigido a administrar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), siendo estos los sistemas empresariales tanto en el sector público (gobierno) como en el privado (particulares). Los componentes más importantes para lograr el éxito deseado en las organizaciones son la calidad de los servicios prestados, con la facilidad de reducir la complejidad organizacional asociada a los mismos, traduciéndose en la entrega de servicios gestionados de forma independiente en el tiempo, e indistintos de las distancias que pudiera tener el usuario.

Podemos apreciar que existe una relación entre el gobierno electrónico, en contraste con el valor agregado en el empleo de sistemas que ayuden al desarrollo de las actividades propias, suscitándose una colaboración entre las tecnologías de la información asistenciales en los servicios brindados por el sector público (Estado). A la par del empleo de tecnologías, se obtiene un componente primario que permite una atención y manejo más directo, eficaz e inmediato, conllevando el desarrollo idóneo del trabajo encargado ante la entidad.

Estando en esa línea de pensamiento, resulta imprescindible tener un gobierno electrónico, modernización y uso de medios tecnológicos en los procesos empleados por parte del Ministerio Público, los cuales son empleados por parte de los colaboradores de la institución para el desarrollo de sus actividades, siendo preciso conocer la eficiencia en el trabajo para ello y, en consecuencia, mejorar el sistema empleado.

Por lo cual, en la presente investigación se tuvo como línea problemática ¿Existe una relación entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores del Ministerio Público de Lima en el año 2022?

La justificación teórica, la necesidad de mejora del gobierno electrónico en la actividad pública, actividad laboral del colaborar del Ministerio Público, para lo cual se debe dar de forma progresiva, constante y mejorable en la aplicación de tecnologías con el propósito de mejorar los procesos en el desarrollo de actividades propias del Ministerio Público, orientadas a ser asequibles y accesibles a la atención del usuario. Además, de otorgar un balance en el cumplimiento de los

objetivos trazados por el Comité de Gobierno Digital del Ministerio Público (OGTI, 2020), así como de los planteados en sus objetivos estratégicos.

La justificación práctica recae en el haber obtenido una serie de resultados, los cuales pueden ser abstraídos en documentación, misma que permitió la contextualización de la información recopilada.

La Justificación social se encontró en la eficiencia del desempeño de las actividades encomendadas al colaborador del Ministerio Público, en específico las Fiscalías Superiores de Lima, en pro de brindar a los usuarios el acceso a las herramientas digitales implementadas, obteniendo una mejora en los procedimientos administrativos, así como en los procesos penales que se encuentran en trámite.

Aunado a ello, **la justificación metodológica** brindó la esquematización, planificada para el desarrollo del proyecto de estudio de gobierno electrónico, siendo de utilidad en diversas entidades estatales, conjuntamente en el ambiente social, la presente documentación de investigación encontró su justificación en el desarrollo de mecanismos de comunicación entre la entidad estatal, Ministerio Público, Fiscalías Superiores y el ciudadano usuario.

En la presente investigación se suscitaron una serie de cuestionamientos, mismos que han requerido ser satisfechos, por lo tanto, tuvimos como objetivo general de la presente, Se determinó la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022, aunado a ello, hemos precisado los objetivos específicos trazados en la presente, los mismos que han sido: se definió la relación entre el Gobierno Electrónico externo y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022; se logró diagnosticar la relación entre el Gobierno Electrónico interno y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022; verificó la relación entre el Gobierno Electrónico relacional y eficiencia en el trabajo de los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022; se precisó la relación entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo dirigido a los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022; y, se ha especificado la relación entre el Gobierno Electrónico y

eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Aunado a ello, a fin de realizar el contraste de los resultados, en la presente hemos planteado las siguiente Hipótesis: H_i : Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022; H_o : No Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Consideramos menester realizar un análisis de data relacionada al presente trabajo de investigación, para lo cual, se ha recopilado trabajos efectuados en nuestro ámbito nacional, siendo así, hemos de mencionar a Prado (2017) quien ha mencionado que, existe una relación, en un ratio de nivel alto, entre las contrataciones que efectúa el Estado, a través de catálogos electrónicos, puesto que reduce la percepción de corrupción vinculados al personal institucional de una entidad gubernamental, siendo un método más eficiente, respecto de los métodos tradicionales, simplificando los procedimientos burocráticos, además de ello, ha precisado que uso de herramientas electrónicas ha contribuido a maximizar los recursos públicos, apartando el contexto de corrupción al tener una transparencia en sus contrataciones; En contraste con ello, se consideró lo vertido por parte de Olivares (2021) quien ha concluido que, la adecuación progresiva del gobierno electrónico, respecto a la interacción web se ha dado a través de una plataforma comprensible y dinámica, brindando un alcance mayor a los usuarios, habiendo presentado información de manera oportuna y directa, además, el acceso a la información por parte del usuario es adecuada, con acceso inmediato, teniendo un mayor desarrollo entre las áreas relacionadas en los procesos y servicios brindados. Habiendo mencionado lo anterior, Alvarado (2019) considera que, en nuestra región, durante la presente década, se ha consolidado una relación entre los usuarios y los proveedores de servicios, en los procedimientos administrativos, habiendo simplificado los mismos, aumentando la participación del usuario en la contribución de políticas de carácter local, por lo tanto, el Gobierno Electrónico tiene la función de ser integrativa e integral, puesto que integra, a través de los medios electrónicos al ciudadano, con la finalidad de brindar una participación en la resolución de conflictos. En consecuencia, Pillaca (2022) refiere que el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de los gobiernos de la región, tienen la intención de mejorar la eficiencia de sus procesos, atender de forma benéfica y oportuna los servicios a los ciudadanos, ser más transparentes en la gestión pública brindada, habiendo mencionado que el impacto real de la implementación del gobierno electrónico se viene dando a plataformas web, con la cual se brinda información detallada sobre los proyectos, manejo, inversiones, entre otras funciones que tiene una entidad. Mismo que ha sido corroborado por parte de

Pacheco (2022) quien ha concluido que el gobierno electrónico contribuye a la gobernabilidad, de forma adecuada, siempre que cuente con las condiciones óptimas y con la gestión de servicios brindados, aunado a ello, el aumento del acceso a la información a través de los canales del gobierno electrónico, son capaces de contribuir en la comunidad, siendo las mismas pertinentes a la buena gobernanza de las instituciones. Así mismo, Yarasca y Uribe (2022) han precisado que, el gobierno digital se ha constituido como una herramienta capaz de brindar transparencia en los procesos gubernamentales, teniendo el ciudadano la capacidad de acceder a la información pública, pudiendo participar del desarrollo del gobierno, ello para asegurar el éxito del gobierno electrónico, este debe de ser integrada como una infraestructura de base mínima de funcionamiento, que se actualice y fomente de forma constante, siendo que, de no tener la infraestructura necesaria, dicha herramienta carece de sentido en su función.

Si bien es cierto, de lo plasmado en el párrafo precedente, sobre los beneficios del gobierno electrónico, se han desarrollado una serie de propuestas, para una mejor adecuación e integración del gobierno electrónico a las actividades y servicios desplegados por parte de las entidades gubernamentales, siendo así, Julca (2020), ha recomendado que, los colaboradores de una institución pública están en la necesidad de aumentar su conocimiento en el área de gobierno electrónico, ello con la finalidad de utilizar los recursos electrónicos con mayor eficiencia, también propone que, la información se debe encontrar en el portal de transparencia de la institución, siendo así, las diversas áreas de trabajo deben mantenerse en constante comunicación y con la data actualizada; concordante con lo planteado por Cordova (2021) quien ha mencionado que, la implementación y desarrollo del gobierno electrónico se debe de invertir en la educación al ciudadano usuario, capacitándolo en el uso de tecnológicas que brinda la entidad, difusión que debe darse con el uso de múltiples canales de comunicación, habiendo precisado que, la participación activa de la sociedad, usuarios de servicios estatales, deben darse con la utilización de medios web, conectando tanto con usuarios jóvenes y adultos, desplegando para ello, el desarrollo de un aplicativo que facilite la participación de los usuarios, a efectos de que los mismos tomen conocimiento respecto a la realización de eventos de participación ciudadana. Línea de pensamiento adquirida por Huaira (2021) que menciona la necesidad de los

gobiernos locales el desarrollo de planes relacionados en la mejora de sus portales web, mismos que deben de ser eficientes y eficaces al momento de brindar los servicios a los usuarios a través del gobierno electrónico, siguiendo un patrón de actualización constante de la información introducida en las plataformas digitales, sitios web, difundiendo las servicios que brinda a la ciudadanía, para lo que se considera la adquisición de tecnologías informáticas vanguardistas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores, así como brindar una difusión de la normativa sobre el gobierno electrónico a los trabajadores y usuarios, por consiguiente, los mismos deben darse a través de actividades de gestión. Por parte de Huancas (2020) quien ha recomendado dar prioridad a la gestión de proyectos institucionales para la implementación del gobierno electrónico, mayores recursos financieros y logísticos, desarrollar la implementación de un plan para la mejora de capacidades para la correcta utilización de herramientas digitales, ello con la finalidad de dar una implementación de lineamientos de acción para la mejora de la cultura organizacional, con la finalidad de optimizar los procesos, utilizando herramientas digitales, incentivando a los colaboradores en una escala de meritocracia y adecuación a las tendencias tecnológicas, obteniendo, a futuro, modelos basados en resultados obtenidos por el uso del gobierno electrónico. De lo anterior mencionado, se encuentra sustento por parte de Nuñez (2022), quien resalta se impulse el adecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de brindar una mejora en los servicios, manteniendo una información transparente con los usuarios, generándose nuevos canales de información y comunicación, y que la información a consultar sea dada de forma eficiente, en consecuencia, se debe crear y modernizar a los organismos públicos la implementación de TIC, con la finalidad de contribuir al desarrollo común de la sociedad. Además, Gálvez (2022) refiere que, se ha de iniciar una sensibilización en los colaboradores, ello con el propósito de hacer uso efectivo de las herramientas provistas en el gobierno electrónico y mejorar el desempeño laboral en la institución, proponiendo una constante educación del trabajo en equipo utilizando las tecnologías de la información, siendo ello a través de las redes sociales, con respecto a la atención al público, para la mejora de la productividad, se recomienda la capacitación del uso de las herramientas que proporciona el gobierno electrónico para realizar los trámites de las personas jurídicas y naturales.

Consideramos a Neyra (2022) quien fundamenta el desarrollo integral del gobierno electrónico, a efectos de tener mayores acuerdos que permitan un consenso en su puesta en marcha, así como implementar políticas públicas para contar con una mayor difusión del gobierno electrónico y tener al alcance los beneficios del mismo.

La presente investigación ha considerado los trabajos académicos en el ámbito internacional, tenemos a Mensah & Abu-Shanah (2021) quienes han referido que, el acceso a la información de calidad, con accesibilidad oportuna, transparencia en la contabilidad, colaboración entre instituciones, además del empoderamiento pueden ser desarrollados utilizando un entorno de implementación del gobierno electrónico. Aunado a ello, Afrizal & Wallang (2021) refieren que, la expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones favorables son un factor importante que determina la predisposición del ciudadano para el uso del gobierno electrónico. En concordancia con Stratu-Strelet (2021) quien ha referido que, la mejor manera para incrementar la participación a través de medios electrónicos es adecuar políticas gubernamentales electrónicas, con la finalidad de satisfacer la necesidad de los ciudadanos (usuarios) en el uso de las mismas. Debiendo contar el gobierno con un plan de desarrollo estratégico para la adquisición e implementación de nuevas tecnologías. Versión concordante con Burlacu (2021) quien menciona, el tratamiento para la solución de los procedimientos administrativos electrónicos es la adquisición de un sistema único, conteniendo enlaces y conexiones necesarias para lograr una integración, colaboración, tratamiento de información, entre instituciones gubernamentales. Por su parte, Tangi (2021) ha concluido que, la introducción de tecnologías digitales solo transforma la organización pública de forma parcial. Mientras que, las tecnologías digitales están cada día transformándose en sistemas técnicos de una organización (sistemas de información y procesos), teniendo que, en el ámbito social se tiene una transformación de nivel escaso, aún los estudios demuestran que los beneficios totales solo pueden ser aprovechados, por la sociedad, si la organización y sus procesos tienen una transformación integral digital. En contraste con lo mencionado por Castro & Lopes (2022), quienes han precisado que, el gobierno digital es una transformación para las entidades gubernamentales, puesto que, entre sus diversas entidades se trabaja de manera más eficiente, efectiva y transparente, ello para impulsar los servicios públicos con calidad, a bajo costo, de

forma más rápida y para hacer más fácil, tanto al ciudadano como a las empresas participar, en la mejora de la performance del gobierno.

Respecto a la eficiencia en el trabajo, se ha recopilado investigaciones nacionales, siendo que la presente ha considerado, lo mencionado por parte de Ruiz K. (2021), quien ha concluido que existe una relación significativa, la cual afecta de manera directa de la relación surgida entre una relación laboral y la eficiencia en la productividad, encontrándose ello basado en el conocimiento de los colaboradores de la entidad. Concordante con Valle N. (2019) mismo que preciso que, la incidencia de clima, ambiente, organización y capacitación de una entidad, influye en la eficiencia laboral de los colaboradores. Además, para Julcamoro y Poetal (2017) han puesto en manifiesto que, el entorno laboral en relación con la atención de los usuarios afecta en gran medida la calidad del servicio brindado, haciendo que los colaboradores brinden un servicio de manera eficiente. Para López B. (2017) quien ha mencionado que, dentro del clima organizacional, el buen manejo de las actividades laborales trae como consecuencia que el colaborador realice las actividades encomendadas de forme eficiente, fortaleciendo los servicios brindados por parte de la institución.

Hemos considerado investigaciones internacionales, siendo que, Lin & Hong (2020) han propuesto un trabajo moderno, acorde a las exigencias mercantiles y tendencias actuales, en el desarrollo de plataformas de red combinada, permite a las entidades, a través de sus colaboradores, realizar de forma eficiente sus actividades con el empleo de tecnologías. Aunado a ello, Langemeier (2018) sostiene que la eficiencia y productividad de un colaborador, independientemente de su rubro laboral, se encuentra determinada por factores como las herramientas empleadas para el desarrollo de sus actividades y el dinamismo que pueda darse a la actividad en concreto. Para Nai-Hasin (2017) la eficiencia en un sistema organizacional de trabajo, la adaptación de los colaboradores, en un entorno laboral comprometido, se da por la calidad de liderazgo capaz de motivar a los mismos, contando con una estructura funcional, teniendo flexibilidad a los cambios de actividades, habiendo habilitado una programación capaz de medir el desempeño y eficiencia de los mismos, similar postura encontrada en el trabajo de Rui & Zhemin (2019) quienes mencionan que la eficiencia de los colaboradores es necesaria e

indispensable, para asegurar el rendimiento de laboral, por lo que, es menester contar con colaboradores competentes, capaces de maximizar y desarrollar sus actividades de forma eficiente. Concordante con Did, McLarty, Shaikh, Zhou, Ghasemi, Schrader, Wang & Miller (2020) quienes han concluido que, la eficiencia de los colaboradores en el desempeño de sus actividades se encuentra ligada a la comprensión de las mismas, siendo ello, la capacidad de adaptarse a las tendencias que comprenda la actividad a realizar, por lo que, la comodidad del entorno en el cual se desempeña el colaborador debe ser capaz de asegurar su eficiencia. Idea desarrollada por parte de Csortan, Ward & Roetman (2020) quienes han mencionado que, para el desarrollo de actividades laborales, en áreas laborales específicas, la eficiencia de la actividad desarrollada por el colaborador, de ser reducida, es eficiente. Estando a ello, Nieto (2017) preciso que, para el desarrollo de la actividad profesional, un aspecto necesario es la ética, la cual debe ser concordante con la entidad en la cual laboran, siendo así, los colaboradores realizan sus actividades de forma eficiente.

Habiendo expuesto lo anterior, el presente estudio tomo base en teorías aceptadas por la comunidad científica, estando a ello, en línea con Cardona (2012), el gobierno electrónico fundamentalmente se rige en una serie de etapas para su correcta aplicación, la primera está relacionada con la presencia, lo que se entiende como la interacción de las instituciones gubernamentales a través de las plataformas digitales (páginas web, aplicativos, enlaces digitales) con las cuales el usuario pueda acceder y recolectar la información que requiera de la propia institución, teniendo una accesibilidad oportuna, caso contrario la información deseada resulta ser escasa, ante la deficiencia de acción digital de la institución. La segunda se encuentra referida a la interrelación, lo que aborda esta fase está relacionada con el propio usuario quien habiendo obtenido una visualización de la información, de manera oportuna por la presencia de plataformas digitales, enfocada su conducta a la recolección de data, brindando la institución facilidades de descarga y accesibilidad a la misma, con ello se aligerar la carga laboral física, cumpliendo con los procedimientos administrativos, salvaguardando la relación comunicativa entre el mismo usuario y la institución proveedora. La penúltima fase, es el convenido, la misma que surge a consecuencia de las previas mencionadas, estando a una organización de información y recolección por parte del usuario, en

esta se aborda una etapa de crecimiento propia de la plataforma, así como el uso progresivo de las tecnologías de la información, teniendo como consecuencia que las instituciones brinden una capacitación, tanto del personal colaborador como del usuario, para el requerimiento de servicios digitales, con el objetivo de realizar trámites sin la necesidad de acercarse a los módulos propios de la institución. Finalmente, tenemos la etapa de transformación, en esta se recopila la eficiencia del uso de tecnologías de la información y comunicación, siendo que las instituciones acceden al cambio de su estructura laboral, cambio del trabajo físico a una plataforma digital, teniendo como consecuencia un incremento de la relación cultural, organizacional y relacional de la entidad gubernamental con el usuario, adoptando la utilidad de las TIC para su implementación a través de la creación de políticas públicas de desarrollo institucional gubernamental.

Otro de las teorías adoptados en la presente, se compone por lo postulado por Salvador (2002) quien ha precisado la existencia de tres dimensiones o extensiones del gobierno electrónico, en un primer plano se considera la **dimensión externa**, misma que se encuentra relacionada con el servicio brindado por parte de la administración pública o privada, a través del uso de las plataformas digitales (uso de las TIC), además de la predisposición del usuario al uso de los servicios digitales brindados por la entidad. En un segundo plano, tenemos la **dimensión interna**, esta resulta de la constante actualización tecnológica, propia de la plataforma digital o medio digital ofertado, así como la educación de los usuarios y colaboradores para el correcto empleo de las TIC, precisando que esta encuentra enfocada en la preparación de las personas para el uso constante de las plataformas. Por último, la **dimensión relacional**, de esta se comprende la disponibilidad del intercambio de medios informáticos, tanto digitales o físicos por digitalizar, y la interconexión existente entre las instituciones, públicas y privadas, estando al funcionamiento y soporte de los servicios brindados.

Respecto a la eficiencia del trabajo de los colaboradores, variable adoptada en la presente investigación, como dimensión se encuentra relacionada a la satisfacción, tanto del trabajo desplegado por los colaboradores, así como la satisfacción de la necesidad del servicio requerido por parte del usuario, para lo cual, se ha adoptado el indicador de dominio del servicio, propiamente relacionada al colaborador de la

institución, quien desempeña sus labores de forme eficaz, eficiente, organizada, rápida, con la finalidad de brindar una garantía del servicio proporcionado, siendo útil para el usuario, quien de forma periódica y continua accede a las plataformas de las entidades. Por otra parte, hemos considerado como indicador, en la eficiencia del trabajo del colaborador, el trato del mismo con respecto al usuario, esta se encuentra referida a la resolución final de la actividad realizada por parte del colaborador, misma que satisface la necesidad del usuario, teniendo un trato respetuoso y empático entre personas.

En la misma línea de acción, lo considerado por Camisón (2013) de quien tenemos la dimensión de eficiencia de la información brindada, en esta se gestiona el talento de los colaboradores de la institución, con las cuales se les da fin a los requerimientos exigidos por parte de los usuarios, servicios brindados con tacto humano. Además, como indicador existente la disponibilidad del recurso informático, dirigido al requerimiento de la entidad, con el cual se propone la satisfacción de las necesidades del usuario.

Frente a lo mencionada, es menester considerar los hechos conceptuales, siendo así, hemos de precisar las definiciones otorgadas por parte de Adewale (2017), quien ha mencionado que, el gobierno electrónico, en base al ciudadano, se encuentra predispuesta por la relación existente entre la necesidad de satisfacción de información del mismo, respecto a los servicios brindados de forma electrónica por la institución, habiendo considerado además que, el gobierno electrónico, en base al colaborador, se centra en la interacción entre el desarrollo de las actividades o servicios brindados por parte de la entidad, de las cuales es el propio colaborador quien satisface, desarrolla y cumple con respaldar las realización de los servicios ofertados, gerencia su actividad de desarrollo con prontitud, moderniza la organización de la entidad, lo que genera un incremento de la relación entre el gobierno y el colaborador.

Ahora bien, Zidane & Olsson (2017) definen la eficiencia por la capacidad de realizar una actividad con el deseo de producir un resultado, lo cual se orienta al cumplimiento de un objetivo. Concordante con Chiavenato (2011) quien menciona que, la eficiencia es determinada con la proyección de los resultados y objetivos. Además, la eficiencia se encuentra referida al costo presupuestado y al tiempo

requerido en un procedimiento laboral, en ese sentido, una alta eficiencia tiene como resultado un ahorro de costos, mayor distribución del tiempo, optimización de los recursos disponibles. Concordante con Olsson (2008) quien ha mencionado que la eficiencia se encuentra relacionada con hacer las cosas de manera correcta, siendo un tipo de medición externa, por lo tanto, la eficiencia de un procedimiento se puede determinar a través de la satisfacción de requisitos, objetivos y prioridades requeridas por parte de los usuarios.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

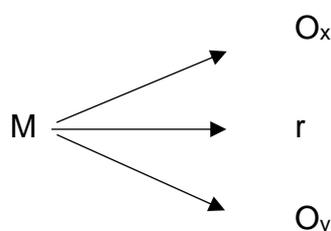
La presente investigación tiene un punto de vista en un grado de abstracción, esta se ubica como básica, puesto que el objetivo no es brindar un resultado o respuesta a un problema a través del uso de medios prácticos.

Concordante con lo expresado por Mantuané (2010) quien ha mencionado que este tipo de estudio también puede ser encajado en el estudio teórico, además de también poder ser considerado un aporte dogmático, ya que se tiene un marco teórico, teniendo una finalidad de aporte al conocimiento.

El nivel de la investigación de la presente es una correlacional descriptiva, teniendo en cuenta que se proyecta determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Diseño

Hemos de considerar lo expresado por parte de Miraya y Huamán (2019) quienes han precisado que, las variables estudiadas no conllevan una manipulación, por lo tanto carece de un grupo experimental, teniendo como finalidad u objetivo el análisis propio, lo que conlleva un estudio de acciones y fenomenología, concordante con la realidad. La presente investigación tiene un diseño no experimental, siendo que el fin trazado del estudio es la apreciación y contextualización de las variables propuestas, en otras palabras, no habrá una interacción externa, en la cual:



M = Muestra: 80 colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima

Ox = Gobierno Electrónico

Oy = Eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima

Rxy = Relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima

3.2. Variables y operacionalización

Identificación de variables

Variable 1: Gobierno Electrónico

Variable 2: Eficiencia

Definición conceptual

Adewale (2017), quien ha mencionado que, el gobierno electrónico, en base al ciudadano, se encuentra predispuesta por la relación existente entre la necesidad de satisfacción de información del mismo, respecto a los servicios brindados de forma electrónica por la institución, habiendo considerado además que, el gobierno electrónico, en base al colaborador, se centra en la interacción entre el desarrollo de las actividades o servicios brindados por parte de la entidad, de las cuales es el propio colaborador quien satisface, desarrolla y cumple con respaldar la realización de los servicios ofertados, gerencia su actividad de desarrollo con prontitud, moderniza la organización de la entidad, lo que genera un incremento de la relación entre el gobierno y el colaborador.

Chiavenato (2011) quien menciona que, la eficiencia es determinada con la proyección de los resultados y objetivos. Además, la eficiencia se encuentra referida al costo presupuestado y al tiempo requerido en un procedimiento laboral, en ese sentido, una alta eficiencia tiene como resultado un ahorro de costos, mayor distribución del tiempo, optimización de los recursos disponibles.

Definición operacional:

La definición del gobierno electrónico como variable propia es una investigación cuantitativa que se direcciona en halla el nivel de percepción de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima con respecto al grado de

participación que tienen estos, además de la interacción con los usuarios y durante la misma medir cada una de las facetas comprendidas.

La operacional de la variable eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima se enfoca la satisfacción del servicio brindado por la entidad, tanto del colaborador como del usuario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Concerniente a este punto, los investigadores Gomero y Moreno (1997) han precisado que estos se encuentran referidos a un conjunto de elementos cuantificables, pueden ser personas agrupadas o elementos materiales, en el cual es realizada la investigación.

Población: Esta se encuentra conformada por un total de 80 colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima.

Del punto referido a la muestra, Grajales (2008) las ha definido como un subconjunto de la población, la cual se encuentra definida como la unidad de análisis, limitación específica de la población.

Muestra: El tamaño de la muestra estimada para la presente es de 80 colaboradores, considerando que es una muestra reducida, considerando los criterios de exclusión. Habiendo sido este un muestro que carece de probabilidad intencional de manera aleatoria simple, dada las condiciones de la población, antes precisada, por lo que cuenta con posibilidades de ser parte de una muestra, contando este con mayores posibilidades de formar parte de la presente.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para Miraya y Huamán (2019) las técnicas para una investigación constituyen una gama de instructivos permitidos por el investigador, con la finalidad de obtener data, plantear metas y resolver una serie de problemáticas. Teniendo en consideración que, los instrumentos son los objetivos externos que el investigador a de emplear en el propio trabajo.

Con respecto a las técnicas, Carrasco (2015) ha mencionado que las encuestas encuentran su utilidad en la exploración, recolección de data e indagación de los mismos, puesto que se utilizan una serie de cuestionamientos al

grupo que conforma la unidad a analizar. El presente trabajo de investigación considera que la encuesta constituye un medio idóneo para satisfacer el objeto de estudio, dado que, la información recolectada ha sido obtenida con un cuestionario, mismo que ha sido dirigido por el investigador.

Para los instrumentos, conforme se ha detallado en el párrafo precedente, se aplicó un cuestionario, siendo una herramienta de fácil acceso y recolector de data, enfocado en el receptor del cuestionamiento, el cual tiene un abanico de opciones y criterios a contestar.

Para la validez, estas cuentan con la aprobación de expertos en la materia, teniendo a bien considerar su conocimiento en la materia, experiencia laboral y tratamiento o acercamiento directo con las variables planteadas.

De la confiabilidad, esta ha sido verificada con “*Alfa de Cronbach*”, habiendo obtenido un resultado, próximo, a la unidad de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Habiéndose efectuado la descripción de la problemática, definición de los problemas investigados, los objetivos e hipótesis en la presente investigación, ello ha generado la construcción del marco teórico, además de considerar los trabajos previos y argumentos teóricos precisados por otros investigadores, mismos que sirven como soporte teórico para la presente, teniendo ello precisado, se procedió a definir los alcances metodológicos a la presente investigación. Posteriormente, definidos los instrumentos y copilada la data, se ha realizado la tabulación para contrastar las hipótesis, con las cuales se hace la interpretación de los resultados obtenidos, habiendo culminado con la discusión de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de la data obtenida, la presente investigación ha considerado emplear el programa computacional “*Statistical Package for the Social Sciences*”, a fin de obtener un análisis de los resultados obtenidos, con la obtención de tablas y gráficos.

3.7. Aspectos Éticos

Concordante con lo estipulado a lo largo del curso, la presente investigación dirige su conducta conforme a los criterios establecidos en el reglamento de

maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Además de respetar la autoría de las citas, conforme los lineamientos de las normas APA Séptima edición. Procurando el investigador la elaboración de la presente de manera original.

IV. RESULTADOS

Con respecto al objetivo general, determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico (GE) y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Correlaciones

		var01	var02
var01	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var02	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Del cuadro precedente, se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022, teniendo un coeficiente de correlación de *Pearson* ($r=0,828$) por lo tanto tiene una correlación significativa.

Aunado a ello, hemos de precisar los objetivos específicos trazados en la presente, los mismos que son:

En primer lugar, del primer objetivo específico, definir la relación entre el Gobierno Electrónico externo y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022;

Correlaciones

		var03ex	var02
var03ex	Correlación de Pearson	1	,728**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var02	Correlación de Pearson	,738**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Se ha definido una correlación significativa de nivel 0,01, con una correlación de *Pearson* de 0,738, a la existencia de una correlación significativa, entre el gobierno electrónico externo y eficiencia en el trabajo de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022.

Del segundo objetivo específico, se logró diagnosticar la relación entre el Gobierno Electrónico interno y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022;

Correlaciones

		var03in	var02
var03in	Correlación de Pearson	1	,681**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var02	Correlación de Pearson	,681**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

De la data obtenida, se logró diagnosticar una correlación positiva con relación entre el gobierno electrónico interno y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, 2022, con una correlación de *Pearson* de 0,681.

Se ha podido verificar la relación entre el Gobierno Electrónico relacional y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022;

Correlaciones

		var03re	var02
var03re	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var02	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Al realizar el análisis correspondiente, al tercer objetivo específico, se verificó la relación entre el gobierno electrónico relacional y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, 2022, se verificó que existe una correlación significativa, teniendo una correlación de *Pearson* de 0,611.

Al haber precisado la relación entre el Gobierno Electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo dirigida a los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022;

Correlaciones

		var04sp	var01
var04sp	Correlación de Pearson	1	,718**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var01	Correlación de Pearson	,718**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Con respecto al cuarto objetivo específico, existe una correlación significativa, al haberse obtenido una correlación de *Pearson* de 0,718, en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo dirigida a los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022.

Como último objetivo específico, se ha especificado la relación entre el Gobierno Electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Correlaciones

		var04si	var01
var03re	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
var01	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**La correlación es significativa en el nivel 0,01

(bilateral).

Se especificó que, se tiene una correlación significativa, pues se tiene una correlación de *Pearson* de 0,602, en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

Conforme se ha precisado en los párrafos precedentes, se ha aplicado dos cuestionarios a un total de 80 colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, año 2022, mismos que se han llevado a cabo bajo las directrices establecidas en el presente trabajo de investigación, los mismos que nos han permitido evaluar cada una de las variables planteadas, siendo estas el Gobierno electrónico y eficiencia.

Se tiene como objetivo primordial del estudio el determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico (GE) y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022. Para la siguiente, se ha tomado en consideración la recopilación de los estudios plasmados por autores en los párrafos redactados en el punto segundo de la presente investigación.

Siendo así, considerando lo vertido por parte de Alvarado (2019) se considera que, en nuestra región se ha consolidado una relación entre los usuarios y los proveedores de servicios, a través de los procedimientos administrativos ofertados en un gobierno electrónico, teniendo una función integrativa e integral.

Con respecto a la variable de gobierno electrónico, dimensión externa, se ha definido una correlación significativa de nivel 0,01, por lo tanto, una existencia de una correlación significativa. Estando a ello, Prado (2017) ha tenido un ratio de nivel alto, siendo que los métodos electrónicos resultan ser eficientes, puesto que contribuyen a maximizar los recursos públicos, teniendo una transparencia en sus procesos, del mismo modo. Asimismo, Olivares (2021) ha mencionado que la interacción web, la cual se da una plataforma web compresible y dinámica, brindando un alcance mayor a los usuarios, teniendo en consideración lo vertido por parte de Alvarado (2019) quien sostiene que, el Gobierno Electrónico tiene la función de ser integrativa e integral, puesto que integra, a través de medios electrónicos al ciudadano.

Respecto a la dimensión interna – Gobierno electrónico, la presente logró diagnosticar una correlación positiva con relación entre el gobierno electrónico interno y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, 2022. La antes precisada, ha sido validada por parte de los autores Yarasca y Uribe (2022) pues, a fin de asegurar el éxito del gobierno

electrónico, esta ha de ser íntegra, con una infraestructura de base mínima de funcionamiento. Además, lo considerado por parte de Julca (2020) pues este hace referencia a que, los colaboradores de una institución pública se encuentran en la obligación de aumentar sus conocimientos en el área de gobierno electrónico, ello con la finalidad de utilizarlos con mayor eficiencia.

Para la dimensión relacional, el presente trabajo de investigación verificó la existencia de una relación entre el gobierno electrónico relacional y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima. La mencionada se alinea a lo precisado por Castro & Lopes (2022) pues han postulado que el gobierno digital es una transformación para las entidades gubernamentales, pues el trabajo resultará ser más beneficioso para el usuario, impulsando el brindar servicios públicos de calidad, así como la mejora de la performance del gobierno.

En consecuencia, se puede precisar que, el efecto a la implementación del gobierno electrónico resulta contraproducente cuando no se tiene una constante actualización de sus plataformas y de sus colaboradores, sin embargo, las herramientas digitales brindadas resultan ser aprovechables para el desarrollo del trabajo encomendado.

De lo concerniente a la variable eficiencia, existe una correlación significativa, en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo dirigida a los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima. Ante ello, hemos de considerar que, Did, McLarty, Shaikh, Zhou, Ghasemi, Scharder, Wang & Miller (2020) quienes han precisado que, la eficiencia de las actividades desplegadas por los colaboradores se encuentra ligada a su capacidad de adaptación, a todo tipo de circunstancia, sumado a ello, Nito (2017) precisó que, el desarrollo de la actividad profesional requiere un aspecto ético necesario en cada colaborador, pues estos deben ser concordantes con la entidad en la cual laboran.

Para lo especificado en la existencia de una relación entre el Gobierno Electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las Fiscalías Superiores de Lima, 2022. El hecho antes precisado, ha sido mencionado por parte de Ruiz K. (2019) quien menciona la existencia de una relación significativa, la cual afecta de manera directa la relación surgida entre

una relación laboral y la eficiencia en la productividad, encontrándose ello basado en el conocimiento de los colaboradores de la entidad. Así como lo precisado por Julcamoro & Poetal (2017) quienes mencionan que el entorno laboral, en relación con la atención de los usuarios afecta en gran medida la calidad del servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que, existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022, obtenida a través del empleo del coeficiente de correlación de *Pearson* ($r=0,828$).

Segunda: Se tiene una correlación significativa, entre el gobierno electrónico externo y eficiencia en el trabajo de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022, al haberse definido una correlación significativa de nivel 0,01, con una correlación de *Pearson* de 0,738.

Tercera: Se logró diagnosticar una correlación positiva con relación entre el gobierno electrónico interno y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, 2022, con una correlación de *Pearson* de 0,681.

Cuarta: Se verificó la relación entre el gobierno electrónico relacional y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, 2022, se verificó que existe una correlación significativa, teniendo una correlación de *Pearson* de 0,611.

Quinta: Existe una correlación significativa, al haberse obtenido una correlación de *Pearson* de 0,718, en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo dirigida a los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022.

Sexta: Se especificó que, se tiene una correlación significativa, pues se tiene una correlación de *Pearson* de 0,602, en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, 2022

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Habiéndose determinado una relación significativa entre el gobierno electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, se recomienda fortalecer el uso de plataformas digitales, para el desarrollo de las actividades de los colaboradores.

SEGUNDO: Al haberse obtenido una correlación significativa, entre el gobierno electrónico externo y eficiencia en el trabajo de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, se sugiere fortalecer la capacitación de los colaboradores en el uso de plataformas digitales.

TERCERO: Habiendo logrado diagnosticar una correlación positiva con relación entre el gobierno electrónico interno y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, se sugiere a las entidades del gobierno fortalecer el trabajo electrónico, así como actualizar sus canales virtuales.

CUARTO: Al haberse verificado la relación entre el gobierno electrónico relacional y el nivel de eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las fiscalías superiores de Lima, se insta a las entidades brindar un servicio de calidad a los usuarios de las plataformas digitales y físicas.

QUINTO: Habiéndose demostrado la existencia de la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo dirigida a los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, se recomienda instruir a los colaboradores en el uso de plataformas digitales de manera continua, para interrelacionarse con otras instituciones del Estado.

SEXTO: Al haber especificado tener una correlación significativa en la relación entre el gobierno electrónico y el nivel de eficiencia en el trabajo de la información de los colaboradores en las fiscalías superiores de Lima, recomendamos seguir construyendo políticas de acceso a la información tanto para los usuarios, como para los colaboradores del Estado.

REFERENCIAS

- Aedo Nuñez, C. (2022). Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81571>
- Aedo Quispe, Z. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57478>
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435-441. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/76094667/14834-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663614774&Signature=YVbzbO7cC6O9BY4PuvameHEnYhbsTHPIF~jbn_a3weXRwfW-PSV28Sbml7hDtd0btvm-F3lreND8S-2SU14wLW67C3bQsDFx-y7azA6cmQAHue1GICOD4-jW4FMn9U-jP3D4hR8S-4cSCK-CozKcqkDHkhe1gjmoaXAnzQ06Vs7Ug0exrqtYj1ihbAH0KdYiYyDE~R4Juz-QPnmDP3tyZ7rSnkM2-fmUM0UvUX28HvN0YWv61q6m6thN8p3dwmqXG4oVWqtRLaDoRa1A2pnmz~n2TSJKAbCk~3q7obZKrYx4eR4b-ucw9O~ph9Omqd77HaSNbpmuxrOaj5GH~nAJFeA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Apaza Pacheco, V. (2022). Gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83159>
- Burlacu, S., Patarlageanu, S. R., Diaconu, A., & Ciobanu, G. (2021). E-government in the era of globalization and the health crisis caused by the covid-19 pandemic, between standards and innovation. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 92, p. 08004). EDP Sciences. https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2021/03/shsconf_glob20_08004.pdf

- Cordova Espinoza, A. C. (2021). Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67354>
- Eppes et al. (2020) y Yuliati et al. (2018) afirman que el enfoque del IBL mejora las habilidades y la capacidad de participar en temas avanzados y resolver problemas.
- Fernández Julca, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43399>
- Gálvez Cubas, J. C. (2022). Gobierno electrónico y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno regional de Ancash, Sede Huaraz – 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84529>
- Huaira Paraguay, Y. S. (2021). SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4205>
- Huancas Huamán, J. J. (2020). Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- López Cajo, B. G. (2017). Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1437>
- Julcamoro Quintana, M., & Portal Alvarado, J. D. (2017). Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11314>
- Mensah, I. K., Luo, C., & Abu-Shanab, E. (2021). Citizen Use of E-Government Services Websites: A Proposed E-Government Adoption Recommendation Model (EGARM). International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 17(2), 19-42. https://www.researchgate.net/profile/Emad-Abu-Shanab/publication/350561214_Citizen_Use_of_E-Government_Services_Websites_A_Proposed_E-Government_Adoption_Recommendation_Model_EGARM/links/6099333ca6fdccaebd2064

[22/Citizen-Use-of-E-Government-Services-Websites-A-Proposed-E-Government-Adoption-Recommendation-Model-EGARM.pdf](#)

- Neyra Carrillo, E. (2022). Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79034>
- Olivares Pérez, M. M. (2021). Implementación del gobierno electrónico en el Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU durante el año 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53971/Olivares_PMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Prado, V. (2017). Las Contrataciones en el Perú por catálogos electrónicos por acuerdo marco y su relación con la lucha contra la corrupción [Trabajo de investigación, Universidad De Castilla-La Mancha]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/196244>
- Ruiz Pérez, K. E. (2021). Clima laboral y productividad en la sede administrativa del Hospital Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73720>
- Saldaña Labajos, A. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718>
- Valle, N. P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil–INDECI. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 85-93. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Yarasca Meza, M. N., & Uribe Hernández, Y. C. . (2022). Gobierno digital en el sector público. *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.254>

ANEXOS

- Anexo 01 – Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: gobierno electrónico	Castoldi (2002) mencionó que, esta variable se ha conceptualizado en la implementación de múltiples acciones, las cuales se encuentran sujetas al empleo de herramientas tecnológicas innovativas. En el uso de conexiones a internet, extensión de los servicios brindados en la administración pública, con la cual se asegura la transparencia y acceso.	A fin de hallar el nivel de satisfacción de colaboradores en las fiscalías superiores de lima, se debe priorizar, cual es el grado de participación de los usuarios (colaboradores), y de la misma forma medir cada una de las facetas que estas representan. Las subvariables serán estimadas por un cuestionario de diecisiete ítems, tomando la escala de likert.	Externa	Provisión del servicio Capacidad de interacción	Ordinal
			Interno	Utilización de las tic Eficiencia	
			Relacional	Intercambio de recursos Interrelación	
Variable 2: eficiencia	Carina (2000) la satisfacción del usuario es la evaluación de las herramientas técnicas y los servicios proporcionados por un sistema informático haciendo que el usuario se sienta mal, incompetente o insatisfecho, todo en función de los sentimientos del usuario.	Las subvariables contenidas en la presente han de ser estimadas a través de un cuestionario, mismo que consiste en 19 ítems, tomando la escala de likert.	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio Trato del colaborador Exactitud de la información	

Cuestionario

Gobierno Electrónico

□

RECOLECCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Instrucciones: La información proporcionada en el presente cuestionario, es para conocimiento exclusivo del investigador, siendo así, la presente tiene la finalidad de evaluar el Gobierno electrónico en las Fiscalías Superiores de Lima – 2022.

Habiendo precisado lo anterior, es preciso manifestar un consentimiento informado (anexada a la presente) respecto a la recolección de datos personales, o si la misma ha de ser llenada de forma anónima.

¿Acepta usted el uso de datos personales para el desarrollo de la presente? (Marcar con un Aspa)

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Desea usted realizar la presente de forma anonima?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prosiguiendo, en la presente se han de evaluar tres dimensiones, la cuales se encuentran agrupadas y desarrolladas como:

- Dimensión externa (desde el ítem 1 – 6);
- Dimensión interna (desde el ítem 7 – 12);
- Dimensión Relacional (desde el ítem 13 – 17).

En rango de medición de la presente se encuentra representada por la *escala de Likert*, por lo tanto, la escala de medición se encuentra dividida en:

- Totalmente en desacuerdo;
- En desacuerdo;
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo;
- De acuerdo; y,
- Totalmente de acuerdo.

Siendo desde una escala menos favorable a la más favorable

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	VALORACIÓN				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión Externa					
01	¿Cree usted que los medios brindados por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna?					
02	¿Cree usted que resulta beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial?					
03	¿Cree usted necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, sea su hogar o centro de desarrollo de actividades, teniendo una respuesta netamente electrónica?					
04	¿Los mecanismos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – correo electrónico, página web, le permite efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real?					
05	¿Cree usted que es aprovechable que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima le informe a través del correo electrónico, propio o institucional, es real estado del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual?					
06	¿ Se encuentra usted conforme con que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, pueda visualizar y/o utilizar sus datos personal, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de atención, tanto de plataforma virtual como presencial, etc?					

Dimensión Interna						
07	¿Los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso?					
08	¿Los documentos expedidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo una acceso más oportuno en el tiempo?					
09	¿Cree usted que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?					
10	¿Ha tenido en consideración que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima si bien realiza procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, resulta ser innovador y mejora los procedimientos internos?					
11	¿Los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad?					
12	¿Respecto al tiempo empleado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para dar resulta a los trámites virtuales es oportuno?					
Dimensión Relacional						
13	¿Considera usted pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines?					
14	¿Considera usted que los trámites administrativos, que deban ser sustentados con información obtenida en otras entidades					

	estatales, pueden obtenerse por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas (ejemplo: Poder Judicial)?					
15	¿Le resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, se realicen a través de cualquier medio de pago indistinto del banco de la nación?					
16	¿Le resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados?					
17	¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted que el servicio brindado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, sirva de modelo base para otras entidades públicas?					

□

Eficiencia

RECOLECCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Instrucciones: La información proporcionada en el presente cuestionario, es para conocimiento exclusivo del investigador, siendo así, la presente tiene la finalidad de evaluar la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima – 2022, respecto del gobierno electrónico.

Habiendo precisado lo anterior, es preciso manifestar un consentimiento informado (anexada a la presente) respecto a la recolección de datos personales, o si la misma ha de ser llenada de forma anónima.

¿Acepta usted el uso de datos personales para el desarrollo de la presente? (Marcar con un Aspa)

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Desea usted realizar la presente de forma anónima?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prosiguiendo, en la presente se han de evaluar tres dimensiones, la cuales se encuentran agrupadas y desarrolladas como:

- Satisfacción dirigida del personal - Dominio del Servicio (desde el ítem 1 – 5);
- Satisfacción dirigida del personal - Trato del Colaborador (desde el ítem 6 – 10);
- Satisfacción de la Información – Exactitud de la información (desde el ítem 11 – 15);
- Satisfacción de la Información – Disponibilidad del recurso de información (desde el ítem 16 – 19)

En rango de medición de la presente se encuentra representada por la *escala de Likert*, por lo tanto, la escala de medición se encuentra dividida en:

- Totalmente en desacuerdo;
- En desacuerdo;
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo;
- De acuerdo; y,
- Totalmente de acuerdo.

Siendo desde una escala menos favorable a la más favorable

CUESTIONARIO:

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	VALORACIÓN				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	 dominio del Servicio					
01	¿Al momento de utilizar la línea de comunicación directa – llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad?					
02	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, realiza sus actividades de forma eficiente?					
03	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se encuentra capacitado para proporcionar información?					
04	¿El Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima cuenta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo)?					
05	¿Cree usted que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales?					
	Trato del Colaborador					
06	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan?					
07	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima ofrece un correcto servicio a sus usuarios administrados?					
08	¿Le es oportuna y rápida la atención brindada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?					

09	¿Considera que el servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constantemente capacitación?					
10	¿Considera que la atención de los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es respetuosa y cordial?					
	Exactitud de la información					
11	¿Cómo ciudadano, considera usted que la información ofrecida por parte del colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es confiable?					
12	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios?					
13	¿Cree usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?					
14	¿Puede considerar que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es clara y concisa?					
15	¿Considera satisfactorio la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?					
	Disponibilidad del Recurso de información					
16	¿Considera que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad?					
17	¿En alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?					
18	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima facilitan					

	información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites?					
19	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, desde su perspectiva, muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios?					

Ficha de Validación de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

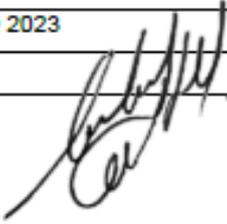
FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título : Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022

Problema : ¿Existe una relación entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores del Ministerio Público de Lima en el año 2022?

Objetivo General : Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico (GE) y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022

Hipótesis : Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES	GREGORIO DURAND, KEVIN HAROL
DNI	46212297
TELÉFONO	956739758
CORREO ELECTRONICO	kevin_2888@hotmail.com
PROFESIÓN Y COLEGIATURA	ARQUITECTO / CAP: 19810
CENTRO DE TRABAJO	DOCENTE PRE GRADO UCV
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
FECHA	ENERO 2023
FIRMA	

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con Indicadores	CONFORME	DISCONFORME
	Dimensión Externa					
01	¿Cree usted que los medios brindados por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna?	X	X	X	X	
02	¿Cree usted que resulta beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial?	X	X	X	X	
03	¿Cree usted necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, sea su hogar o centro de desarrollo de actividades, teniendo una respuesta netamente electrónica?	X	X	X	X	
04	¿Los mecanismos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – correo electrónico, página web, le permite efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real?	X	X	X	X	
05	¿Cree usted que es aprovechable que el Ministerio Público – Fiscalía					

	Superiores de Lima le informe a través del correo electrónico, propio o institucional, es real estado del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual?	X	X	X	X	
06	¿ Se encuentra usted conforme con que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, pueda visualizar y/o utilizar sus datos personal, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de atención, tanto de plataforma virtual como presencial, etc?	X	X	X	X	
	Dimensión Interna					
07	¿Los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso?	X	X	X	X	
08	¿Los documentos expedidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo una	X	X	X	X	

	acceso más oportuno en el tiempo?					
09	¿Cree usted que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?	X	X	X	X	
10	¿Ha tenido en consideración que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima si bien realiza procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, resulta ser innovador y mejora los procedimientos internos?	X	X	X	X	
11	¿Los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad?	X	X	X	X	
12	¿Respecto al tiempo empleado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para dar resulta a los trámites virtuales es oportuno?	X	X	X	X	
	Dimensión Relacional					
13	¿Considera usted pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines?	X	X	X	X	

14	¿Considera usted que los trámites administrativos, que deban ser sustentados con información obtenida en otras entidades estatales, pueden obtenerse por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas (ejemplo: Poder Judicial)?	X	X	X	X	
15	¿Le resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, se realicen a través de cualquier medio de pago indistinto del banco de la nación?	X	X	X	X	
16	¿Le resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados?	X	X	X	X	
17	¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted que el servicio brindado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, sirva de modelo base para otras entidades públicas?	X	X	X	X	
Observaciones:						

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con Indicadores	CONFORME	DISCONFORME
	Dominio del Servicio					
01	¿Al momento de utilizar la línea de comunicación directa – llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad?	X	X	X	X	
02	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, realiza sus actividades de forma eficiente?	X	X	X	X	
03	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se encuentra capacitado para proporcionar información?	X	X	X	X	
04	¿El Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima cuenta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo)?	X	X	X	X	
05	¿Cree usted que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales?	X	X	X	X	
	Trato del Colaborador					
06	¿Los colaboradores del Ministerio Público –					

	Fiscalías Superiores de Lima se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan?	X	X	X	X	
07	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima ofrece un correcto servicio a sus usuarios administrados?	X	X	X	X	
08	¿Le es oportuna y rápida la atención brindada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	X	X	X	X	
09	¿Considera que el servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constante capacitación?	X	X	X	X	
10	¿Considera que la atención de los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es respetuosa y cordial?	X	X	X	X	
	Exactitud de la información					
11	¿Cómo ciudadano, considera usted que la información ofrecida por					

	parte del colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es confiable?	X	X	X	X	
12	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios?	X	X	X	X	
13	¿Cree usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?	X	X	X	X	
14	¿Puede considerar que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es clara y concisa?	X	X	X	X	
15	¿Considera satisfactorio la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	X	X	X	X	
	Disponibilidad del Recurso de información					
16	¿Considera que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad?	X	X	X	X	

17	¿En alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	X	X	X	X	
18	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima facilitan información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites?	X	X	X	X	
19	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, desde su perspectiva, muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios?	X	X	X	X	
Observaciones:						
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

- Título** : Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022
- Problema** : ¿Existe una relación entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores del Ministerio Público de Lima en el año 2022?
- Objetivo General** : Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico (GE) y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022
- Hipótesis** : Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022

APELLIDOS Y NOMBRES	JOSE FRANCISCO NAJE RUIZ
DNI	46006268
TELÉFONO	920826756
CORREO ELECTRONICO	Josefrancisconaje@gmail.com
PROFESIÓN Y COLEGIATURA	ABOGADO - 72979
CENTRO DE TRABAJO	NC ABOGADOS ASESORES SAC
GRADO ACADÉMICO	MAGISTER.
FECHA	
FIRMA	

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con indicadores	CONFORME	DISCONFORME
	Dimensión Externa					
01	¿Cree usted que los medios brindados por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna?				✓	
02	¿Cree usted que resulta beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial?				✓	
03	¿Cree usted necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, sea su hogar o centro de desarrollo de actividades, teniendo una respuesta netamente electrónica?				✓	
04	¿Los mecanismos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – correo electrónico, página web, le permite efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real?				✓	
05	¿Cree usted que es aprovechable que el Ministerio Público – Fiscalía				✓	

	Superiores de Lima le informe a través del correo electrónico, propio o institucional, es real estado del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual?				
06	¿ Se encuentra usted conforme con que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, pueda visualizar y/o utilizar sus datos personal, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de atención, tanto de plataforma virtual como presencial, etc?			✓	
Dimensión Interna					
07	¿Los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso?			✓	
08	¿Los documentos expedidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo una			✓	

	acceso más oportuno en el tiempo?					
09	¿Cree usted que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?				✓	
10	¿Ha tenido en consideración que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima si bien realiza procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, resulta ser innovador y mejora los procedimientos internos?				✓	
11	¿Los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad?				✓	
12	¿Respecto al tiempo empleado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para dar resulta a los trámites virtuales es oportuno?				✓	
Dimensión Relacional						
13	¿Considera usted pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines?				✓	

<p>14 ¿Considera usted que los trámites administrativos, que deban ser sustentados con información obtenida en otras entidades estatales, pueden obtenerse por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas (ejemplo: Poder Judicial)?</p>				<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>15 ¿Le resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, se realicen a través de cualquier medido de pago indistinto del banco de la nación?</p>				<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>16 ¿Le resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados?</p>				<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>17 ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted que el servicio brindado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, sirva de modelo base para otras entidades públicas?</p>				<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones:

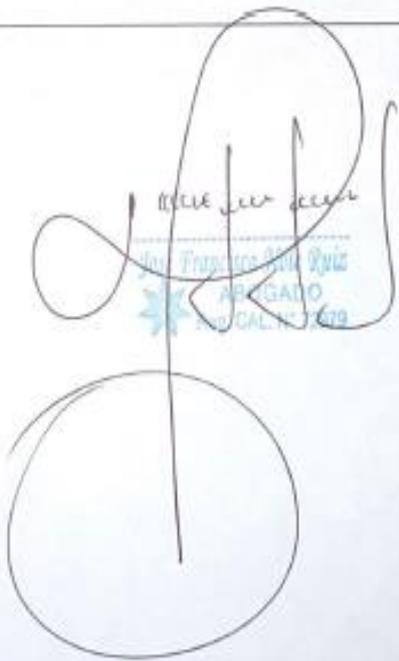
N°	DIMENSIONES / ÍTEMS					
		Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con indicadores	CONFORME	DISCONFORME
Dominio del Servicio						
01	¿Al momento de utilizar la línea de comunicación directa - llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad?				✓	
02	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima, realiza sus actividades de forma eficiente?				✓	
03	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima, se encuentra capacitado para proporcionar información?				✓	
04	¿El Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima cuenta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo)?				✓	
05	¿Cree usted que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima, se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales?				✓	
Trato del Colaborador						
06	¿Los colaboradores del Ministerio Público -				✓	

	Fiscalías Superiores de Lima se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan?					
07	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima ofrece un correcto servicio a sus usuarios administrados?				✓	
08	¿Le es oportuna y rápida la atención brindada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?				✓	
09	¿Considera que el servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constantemente capacitación?				✓	
10	¿Considera que la atención de los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es respetuosa y cordial?				✓	
	Exactitud de la información					
11	¿Cómo ciudadano, considera usted que la información ofrecida por				✓	

	parte del colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima es confiable?					
12	¿Los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios?					✓
13	¿Cree usted que los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?					✓
14	¿Puede considerar que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima es clara y concisa?					✓
15	¿Considera satisfactorio la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima?					✓
	Disponibilidad del Recurso de información					
16	¿Considera que los colaboradores del Ministerio Público - Fiscalías Superiores de Lima se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad?					✓

17	¿En alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?			✓
18	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima facilitan información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites?			✓
19	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, desde su perspectiva, muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios?			✓

Observaciones:



 Juan Francisco Ruiz

 ABOGADO

 SOCIALISTA



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título : Gobierno electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022

Problema : ¿Existe una relación entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores del Ministerio Público de Lima en el año 2022?

Objetivo General : Determinar la relación existente entre el Gobierno Electrónico (GE) y la eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

Hipótesis : Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y eficiencia en el trabajo de los colaboradores de las Fiscalías Superiores de Lima, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES	Limaiche Gavelan Estefany Piznik
DNI	72188851
TELÉFONO	902807762
CORREO ELECTRONICO	piznik19932@gmail.com.
PROFESIÓN Y COLEGIATURA	Arquitecta - CAP N° 19843
CENTRO DE TRABAJO	Municipalidad Distrital de Ventanilla
GRADO ACADÉMICO	Maestra en Gestión Pública.
FECHA	06.01.2023
FIRMA	Estefany Limaiche

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con indicadores	CONFORME	DISCONFORME
	Dimensión Externa					
01	¿Cree usted que los medios brindados por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna?	✓	✓	✓	✓	
02	¿Cree usted que resulta beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial?	✓	✓	✓	✓	
03	¿Cree usted necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, sea su hogar o centro de desarrollo de actividades, teniendo una respuesta netamente electrónica?	✓	✓	✓	✓	
04	¿Los mecanismos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – correo electrónico, página web, le permite efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real?	✓	✓	✓	✓	
05	¿Cree usted que es aprovechable que el Ministerio Público – Fiscalía	✓	✓	✓	✓	

	Superiores de Lima le informe a través del correo electrónico, propio o institucional, es real estado del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual?					
06	¿ Se encuentra usted conforme con que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, pueda visualizar y/o utilizar sus datos personal, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de atención, tanto de plataforma virtual como presencial, etc?	✓	✓	✓	✓	
Dimensión Interna						
07	¿Los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso?	✓	✓	✓	✓	
08	¿Los documentos expedidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo una	✓	✓	✓	✓	

	acceso más oportuno en el tiempo?					
09	¿Cree usted que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?	✓	✓	✓	✓	
10	¿Ha tenido en consideración que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima si bien realiza procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, resulta ser innovador y mejora los procedimientos internos?	✓	✓	✓	✓	
11	¿Los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad?	✓	✓	✓	✓	
12	¿Respecto al tiempo empleado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para dar resulta a los trámites virtuales es oportuno?	✓	✓	✓	✓	
Dimensión Relacional						
13	¿Considera usted pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines?	✓	✓	✓	✓	

14	¿Considera usted que los trámites administrativos, que deban ser sustentados con información obtenida en otras entidades estatales, pueden obtenerse por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas (ejemplo: Poder Judicial)?	✓	✓	✓	✓	
15	¿Le resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, se realicen a través de cualquier medido de pago indistinto del banco de la nación?	✓	✓	✓	✓	
16	¿Le resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados?	✓	✓	✓	✓	
17	¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted que el servicio brindado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, sirva de modelo base para otras entidades públicas?	✓	✓	✓	✓	
Observaciones: <i>Sin Observaciones</i>						

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Tiene coherencia con la variable	Tiene coherencia con la dimensión	Tiene coherencia con indicadores	CONFORME	DISCONFORME
Dominio del Servicio						
01	¿Al momento de utilizar la línea de comunicación directa – llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad?	✓	✓	✓	✓	
02	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, realiza sus actividades de forma eficiente?	✓	✓	✓	✓	
03	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se encuentra capacitado para proporcionar información?	✓	✓	✓	✓	
04	¿El Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima cuenta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo)?	✓	✓	✓	✓	
05	¿Cree usted que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales?	✓	✓	✓	✓	
Trato del Colaborador						
06	¿Los colaboradores del Ministerio Público –	✓	✓	✓	✓	

	Fiscalías Superiores de Lima se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan?					
07	¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima ofrece un correcto servicio a sus usuarios administrados?	✓	✓	✓	✓	
08	¿Le es oportuna y rápida la atención brindada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	✓	✓	✓	✓	
09	¿Considera que el servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constante capacitación?	✓	✓	✓	✓	
10	¿Considera que la atención de los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es respetuosa y cordial?	✓	✓	✓	✓	
	Exactitud de la información					
11	¿Cómo ciudadano, considera usted que la información ofrecida por	✓	✓	✓	✓	

	parte del colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es confiable?					
12	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios?	✓	✓	✓	✓	
13	¿Cree usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?	✓	✓	✓	✓	
14	¿Puede considerar que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es clara y concisa?	✓	✓	✓	✓	
15	¿Considera satisfactorio la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	✓	✓	✓	✓	
	Disponibilidad del Recurso de Información					
16	¿Considera que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad?	✓	✓	✓	✓	

17	¿En alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?	✓	✓	✓	✓	
18	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima facilitan información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites?	✓	✓	✓	✓	
19	¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, desde su perspectiva, muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios?	✓	✓	✓	✓	
Observaciones: <i>Sin Observaciones</i>						

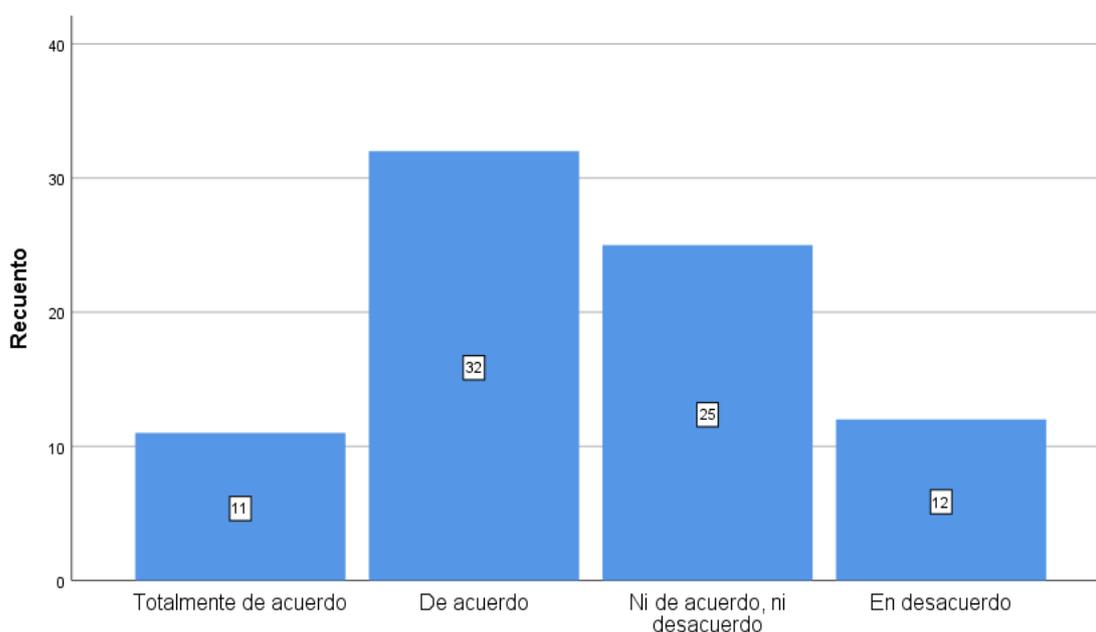
Graficos

Variable – Gobierno Electrónico:

¿Cree usted que los medios brindados por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 1	80	3	2	5	3,52	,914	,835
N válido (por lista)	80						



Pregunta 1

V1

		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	12	14,8%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	30,9%
	4	De acuerdo	32	39,5%
	5	Totalmente de acuerdo	11	13,6%

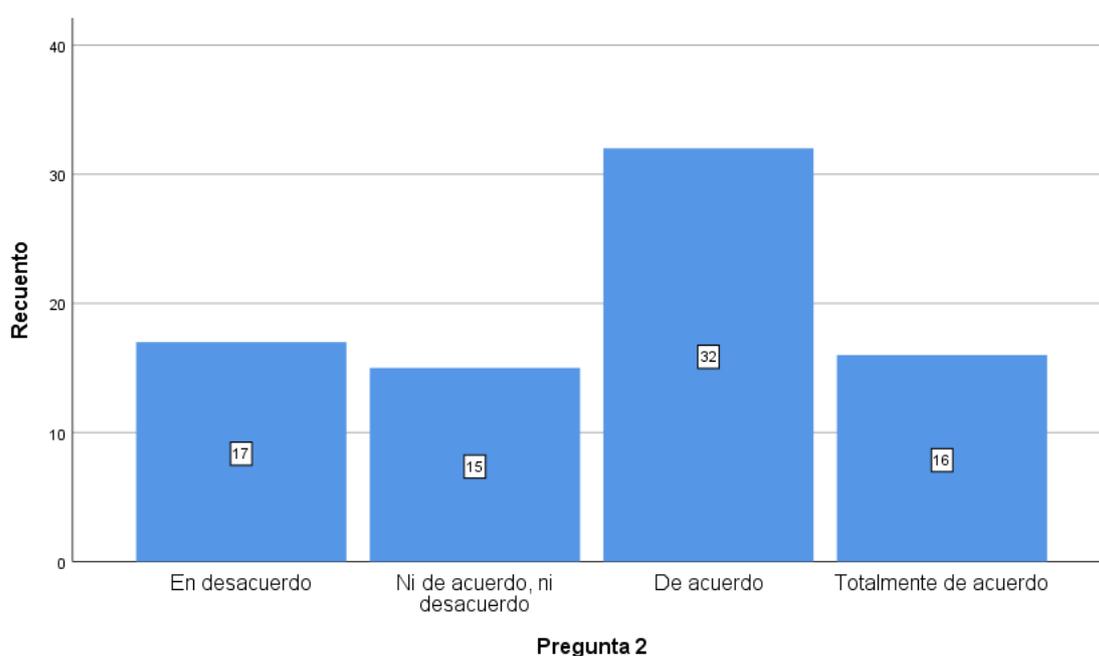
Conforme se aprecia de los cuadros mostrados, se ha determinado que, una gran parte de los encuestados cree que, los medios brindados por el Ministerio Público

– Fiscalía Superiores de Lima, para requerir trámites (página web, aplicación móvil) se le otorga de manera más rápida y oportuna, siendo que un 39,5% (32), así como un 13,6% (11) de los encuestados, se encuentra en acuerdo con ello; Sin embargo, un 30,9% (25) de los encuestados ha concordado que su postura se encuentra en un punto medio, no encontrándose ni de acuerdo, ni desacuerdo con las medidas ofrecidas. Por otra parte, en un porcentaje menor, 14,8% (12) de los encuestados se encuentra en desacuerdo con las medidas ofrecidas.

¿Cree usted que resulta beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 2	80	3	2	5	3,59	1,040	1,081
N válido (por lista)	80						



V2

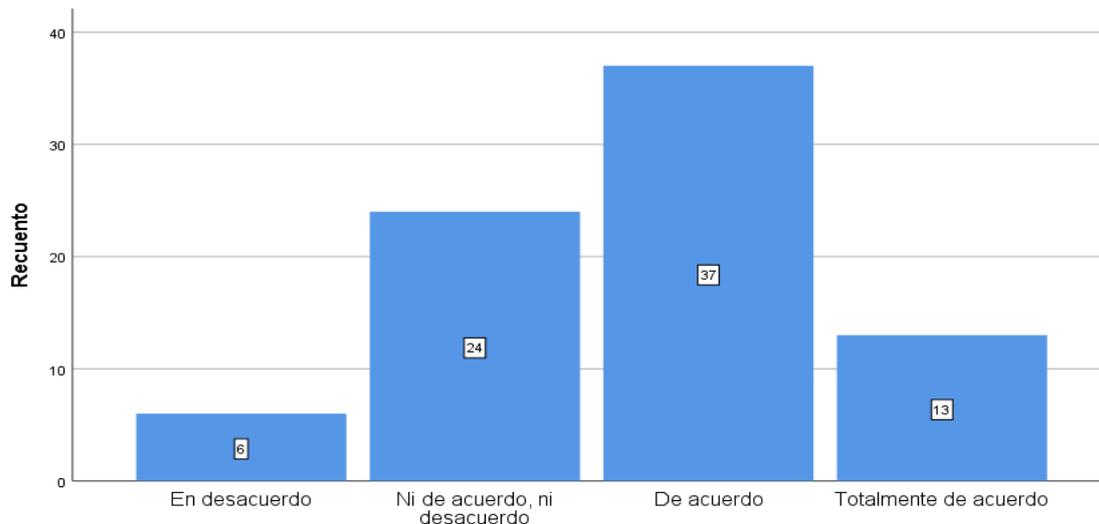
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	17	21,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15	18,5%
	4	De acuerdo	32	39,5%
	5	Totalmente de acuerdo	16	19,8%

Respecto de la segunda pregunta planteada, hemos obtenido que resultan beneficiosos que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima a través de su portal web facilite, el inicio y fin de trámites administrativos sin la necesidad de acudir a sus instalaciones de forma presencial, habiendo obtenido una mayoría conforme, pues un total de 39,5% (32) y 19,8% (16) de los encuestados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con el servicio brindado; tomando en consideración que, se tiene un posición neutral por parte del 18,5% (15) de los encuestados, teniendo una minoría del 21% (17) de encuestados, los cuales consideran que, estos medios electrónicos no resultan ser beneficiosos.

¿Cree usted necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, sea su hogar o centro de desarrollo de actividades, teniendo una respuesta netamente electrónica?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 3	80	3	2	5	3,71	,830	,688
N válido (por lista)	80						



Pregunta 3

V3

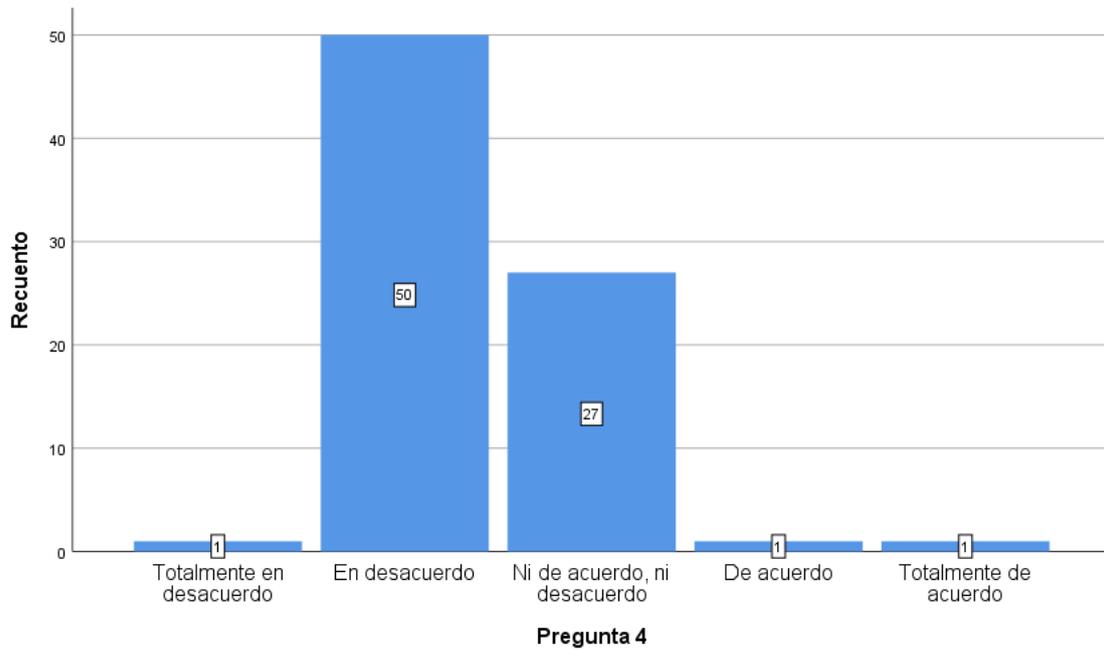
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	6	7,4%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	24	29,6%
	4	De acuerdo	37	45,7%
	5	Totalmente de acuerdo	13	16,0%

Considerando la presente, tenemos que un total de 16%(13) y 45,7%(37) de los encuestados considera necesaria la implementación de un sistema (aplicativo móvil), que le permita ingresar solicitudes de reclamo y/o propuestas desde cualquier ubicación, para tener una respuesta netamente electrónica; Por otra parte, teniendo una minoría, casi absoluta, 7,4% (6) de los encuestados, se encuentra en desacuerdo con respecto a esta medida.

¿Los mecanismos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – correo electrónico, página web, le permite efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 4	80	4	1	5	2,39	,606	,367
N válido (por lista)	80						



V4

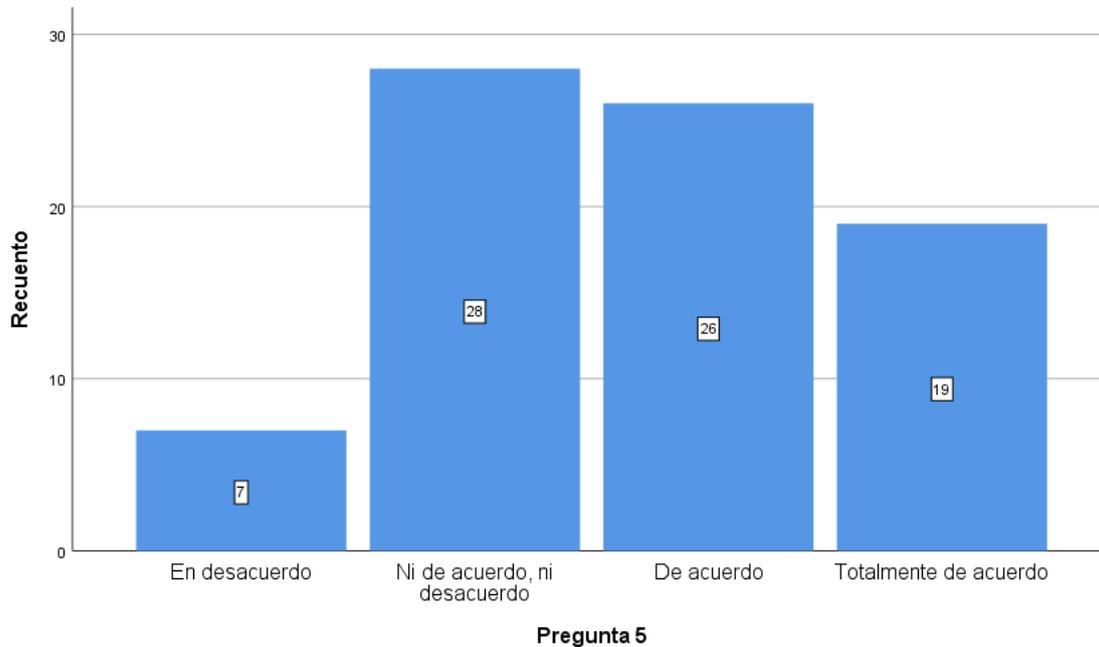
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	1	1,2%
	2	En desacuerdo	50	61,7%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	27	33,3%
	4	De acuerdo	1	1,2%
	5	Totalmente de acuerdo	1	1,2%

Para este apartado, hemos obtenido que un 61,7%(50) de los encuestados de encuentra en desacuerdo respecto de los mecanismos que ofrece el Ministerio Público correo electrónico, página web, que le permitan efectuar consultas y obtener resultados de en un tiempo real; además, resulta que un 33,3% (27) de los encuestados tiene un postura neutral (No se encuentra ni de acuerdo, ni desacuerdo).

¿Cree usted que es aprovechable que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima le informe a través del correo electrónico, propio o institucional, es real estado del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 5	80	3	2	5	3,71	,930	,866
N válido (por lista)	80						



V5

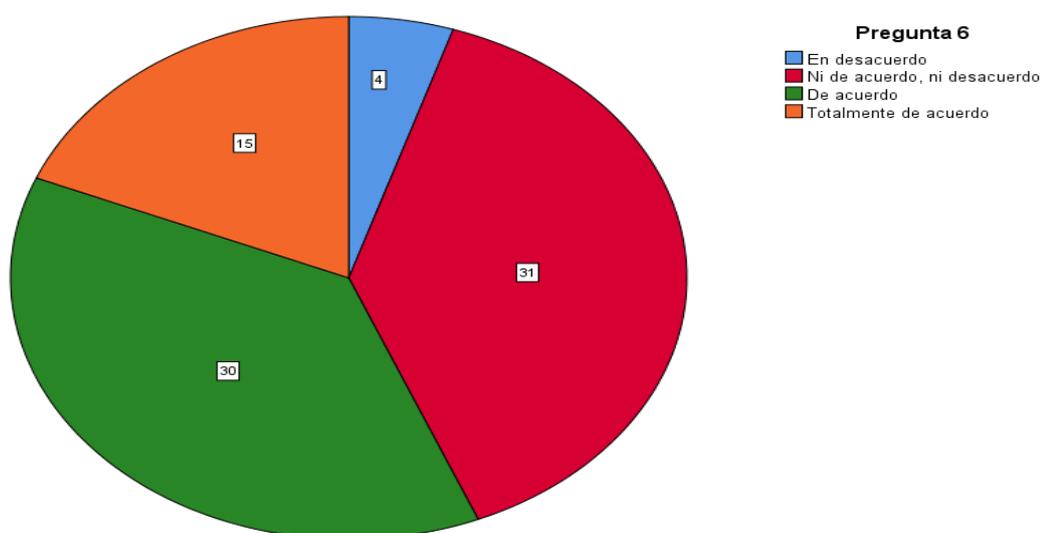
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	7	8,6%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	28	34,6%
	4	De acuerdo	26	32,1%
	5	Totalmente de acuerdo	19	23,5%

Para con este ítem, tenemos opiniones favorables, pues consideramos que, se tiene un total de 23,5%(19) y 32,1%(26) de los encuestados piensa que resulta aprovechable que el Ministerio Público informe a través del correo electrónico, propio o institucional, siendo ello el estado real del trámite que ha iniciado desde alguna plataforma virtual; teniendo un opinión neutral respecto del 34,6%(28) de los encuestados, siendo en su minoría 8,6%(7) de los encuestados, quienes no lo consideran aprovechable.

¿Se encuentra usted conforme con que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, pueda visualizar y/o utilizar sus datos personales, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de atención, tanto de plataforma virtual como presencial, etc?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 6	80	3	2	5	3,70	,833	,694
N válido (por lista)	80						



V6

		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	4	4,9%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	31	38,3%
	4	De acuerdo	30	37,0%
	5	Totalmente de acuerdo	15	18,5%

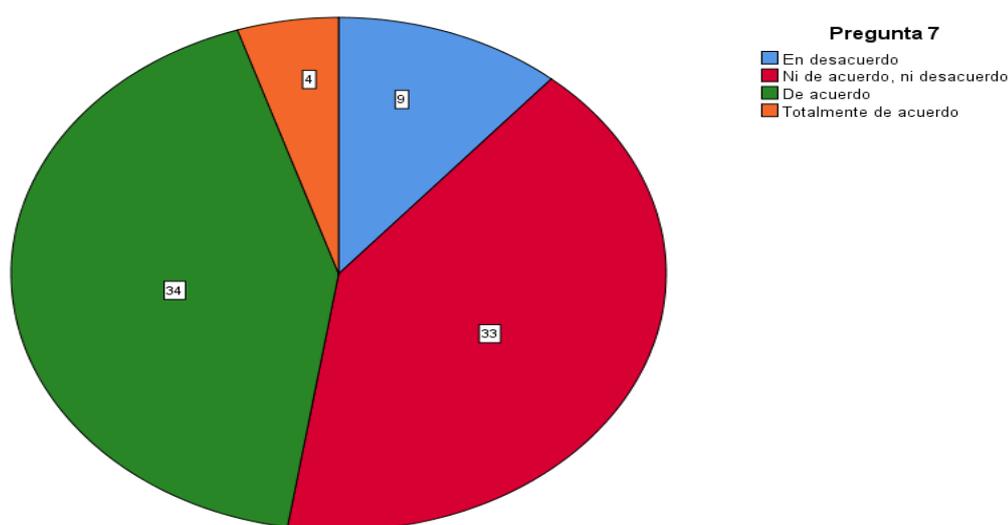
Con respecto a la presente, se tiene un opinión mayoritariamente neutral, pues un 39,3% (31) de los encuestados no de encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo que conforme con que el Ministerio Público pueda visualizar y/o utilizar sus datos personales, consistentes en correo electrónico y/o número móvil, para brindar actualizaciones, ser considerado para la creación de nuevos servicios, implementación de nuevos servicios administrativos, mejora en los horarios de

atención, tanto de plataforma virtual como presencial; teniendo, además, opiniones favorables pues, un 37%(30) y 18,5%(15) de los encuestados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta medida.

¿Los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima – portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 7	80	3	2	5	3,41	,758	,575
N válido (por lista)	80						



V7

	Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80	
	Perdido	1	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0,0%
	2	En desacuerdo	11,1%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	40,7%
	4	De acuerdo	42,0%
	5	Totalmente de acuerdo	4,9%

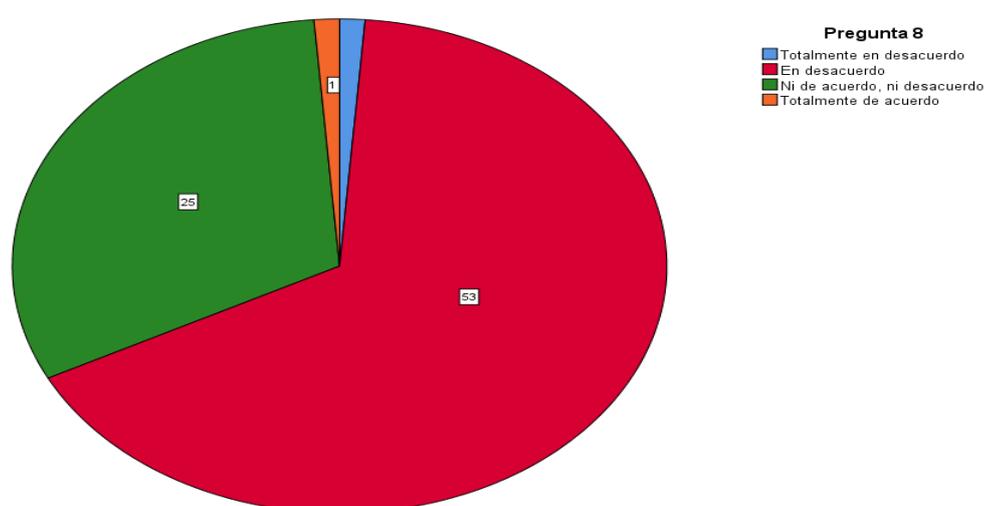
Respecto de los medios de atención digital y/o virtual que brinda el Ministerio Público, portal web, plataforma virtual funcional (Mesa de Partes Electrónica) es de fácil acceso, se tiene un resultado positivo, pues el 43%(34) y 4,9%(4) de los encuestados considerada que, los mecanismos digitales es de fácil acceso; Por otra parte, un 40,7%(33) de los encuestados se encuentra en un punto neutral,

siendo una minoría de los mismos, 11,1%(9) de los encuestados quienes se encuentran en desacuerdo respecto a esta medio de atención brindado.

¿Los documentos expedidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo un acceso más oportuno en el tiempo?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 8	80	4	1	5	2,34	,572	,328
N válido (por lista)	80						



V8

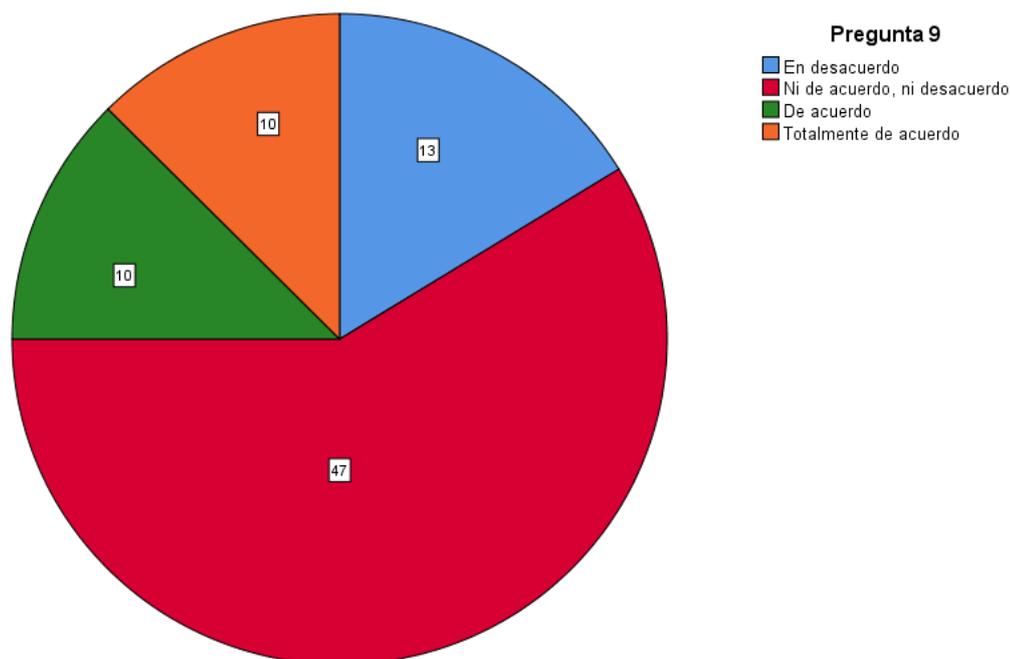
	Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80	
	Perdido	1	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	1,2%
	2	En desacuerdo	65,4%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	30,9%
	4	De acuerdo	0,0%
	5	Totalmente de acuerdo	1,2%

Estando a este punto, resulta que el 65,4%(53) de los encuestados considerad que los documentos expedidos por el Ministerio Público le permite garantizar o salvaguardar el contenido del mismo, referido a la correcta identidad del titular promotor de trámite iniciado a través de las plataformas virtuales, obteniendo un acceso más oportuno en el tiempo, tiendo una opinión neutral respecto a la misma, un total del 30,9% de los encuestados.

¿Cree usted que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 9	80	3	2	5	3,21	,867	,752
N válido (por lista)	80						



V9

		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	13	16,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	47	58,0%
	4	De acuerdo	10	12,3%
	5	Totalmente de acuerdo	10	12,3%

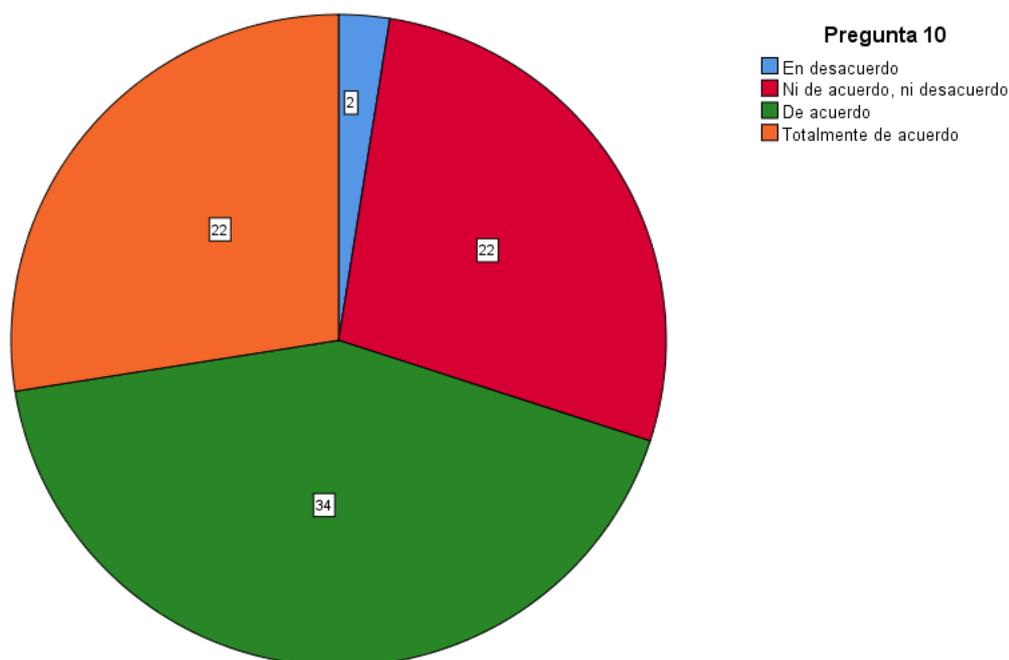
Del cuestionamiento noveno, un 58% (47) de los consultados cree que el Ministerio Público –actualiza constantemente sus procedimientos administrativos digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía, siendo ello, una opinión neutral. Teniendo una opinión de extremos, teniendo que un 16% (13) de los consultados, se encuentra en desacuerdo, mientras que, 12,3% (10) de los mismos, de encuentra

de acuerdo con ello; Por otra parte, solo un 12,3% (10) se encuentra totalmente de acuerdo con la presente afirmación.

¿Ha tenido en consideración que el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima si bien realiza procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, resulta ser innovador y mejora los procedimientos internos?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 10	80	3	2	5	3,95	,810	,656
N válido (por lista)	80						



V10

	Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80	
	Perdido	1	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0,0%
	2	En desacuerdo	2,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	27,2%
	4	De acuerdo	42,0%
	5	Totalmente de acuerdo	27,2%

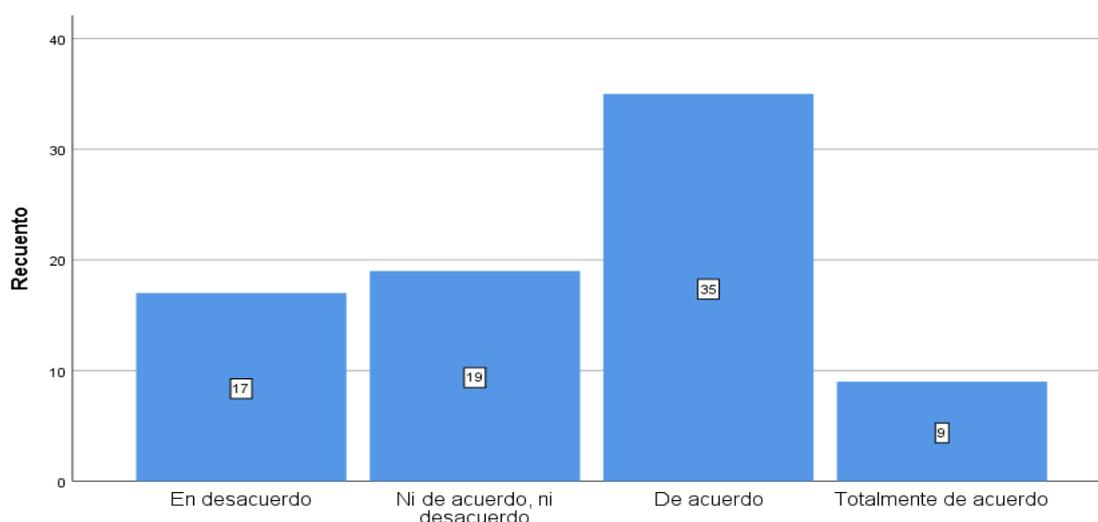
De una recopilación de resultados, de opiniones a favor, consideramos que, un 27,2% (22) y 42% (34) de los encuestados tiene conocimiento de los procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual, los cuales resultan

ser innovador y mejora los procedimientos internos. Teniendo una opinión más neutral solo el 27,2% (22) de los encuestados.

¿Los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 11	80	3	2	5	3,45	,953	,909
N válido (por lista)	80						



Pregunta 11

V11

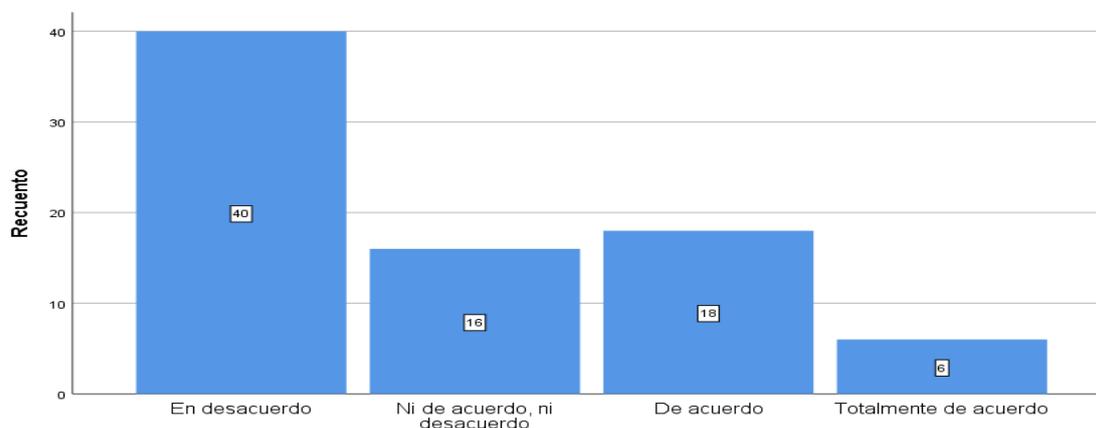
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	17	21,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	19	23,5%
	4	De acuerdo	35	43,2%
	5	Totalmente de acuerdo	9	11,1%

Con respecto al decimo primer cuestionamiento, tenemos una mayoría, que se encuentra de acuerdo 43,2% (35) de los encuestados considerado que los módulos existentes en línea, ofrecidos al ciudadano por parte del Ministerio Público, para realizar consultas o trámites resultan ser de utilidad, se suma a ello, el 11,1%(9) de los mismos, quienes están totalmente de acuerdo con ello; Sin embargo, 21%(17) de los encuestados con los módulos ofrecidos.

¿Respecto al tiempo empleado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, para dar resulta a los trámites virtuales es oportuno?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 12	80	3	2	5	2,88	1,011	1,022
N válido (por lista)	80						



Pregunta 12

V12

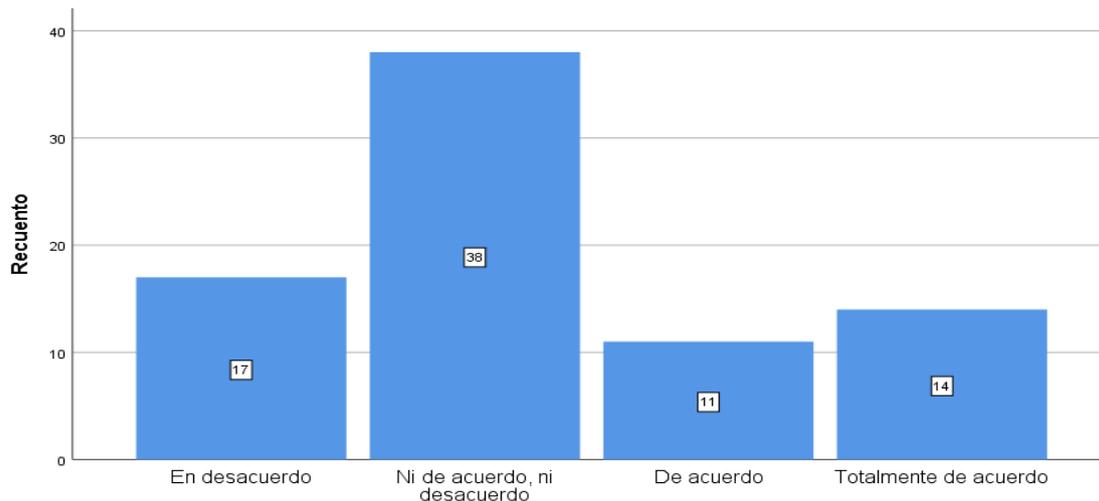
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	40	49,4%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	16	19,8%
	4	De acuerdo	18	22,2%
	5	Totalmente de acuerdo	6	7,4%

Para con el décimo segundo cuestionamiento, un 49,4%(40) de los preguntados consideran que el tiempo empleado por el Ministerio Público para dar resultado a los trámites virtuales es oportuno, mientras un 19,8%(16) tiene un posición neutral; en contraste con las opiniones favorables las cuales solo representan un 22,2%(18) y 7,4%(6) de los preguntados.

¿Considera usted pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 13	80	3	2	5	3,28	,993	,987
N válido (por lista)	80						



Pregunta 13

V13

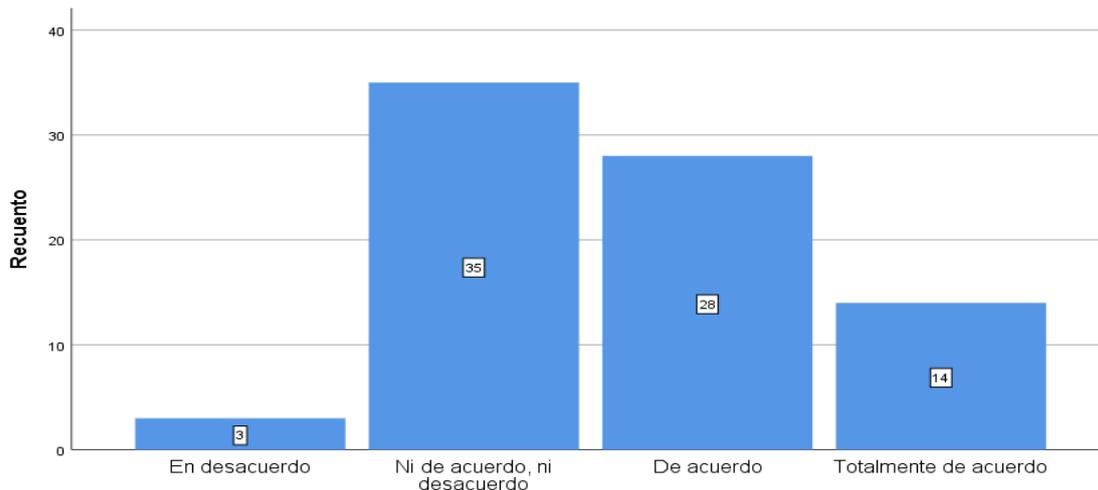
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	17	21,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	38	46,9%
	4	De acuerdo	11	13,6%
	5	Totalmente de acuerdo	14	17,3%

Para la presente, obtenemos una opinión neutral en su mayoría, consistente al 46,9%(38) de los encuestados, quienes consideran pertinente que, las plataformas virtuales del Ministerio Público, contengan consultas multifuncionales, respecto de consultas tramitadas en otras entidades públicas afines.

¿Considera usted que los trámites administrativos, que deban ser sustentados con información obtenida en otras entidades estatales, pueden obtenerse por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas (ejemplo: Poder Judicial)?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 14	80	3	2	5	3,66	,810	,657
N válido (por lista)	80						



Pregunta 14

V14

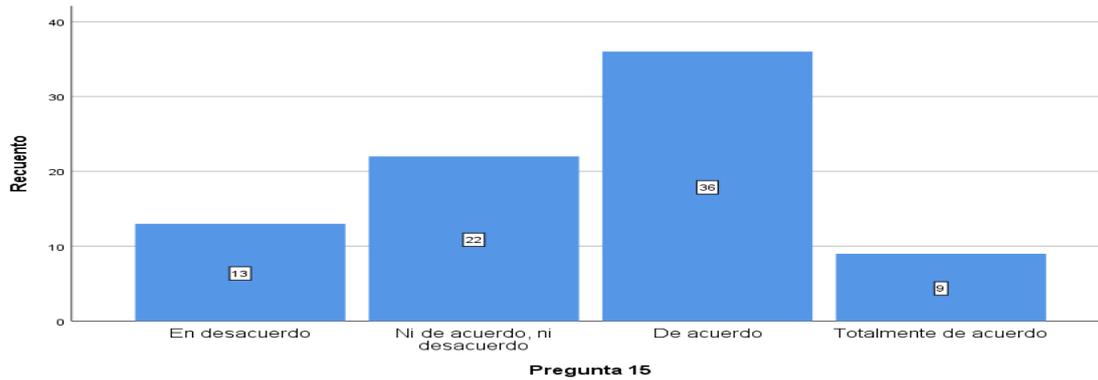
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	3	3,7%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	35	43,2%
	4	De acuerdo	28	34,6%
	5	Totalmente de acuerdo	14	17,3%

Teniendo en consideración el punto décimo cuarto, se ha obtenido un resultado de mayoría neutral, pues un 43,2%(35) de los encuestados considero que los trámites administrativos, deben ser sustentados con información obtenida en otras entidades estatales, obtenidas por aspectos de interconectividad entre instituciones públicas; sin embargo, tenemos opiniones favorables, pues de la compilación del 34,6% (28) y 17,3%(14) de los encuestados, tiene una opinión favorable respecto a la presente.

¿Le resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, se realicen a través de cualquier medido de pago indistinto del banco de la nación?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 15	80	3	2	5	3,51	,900	,810
N válido (por lista)	80						



V15

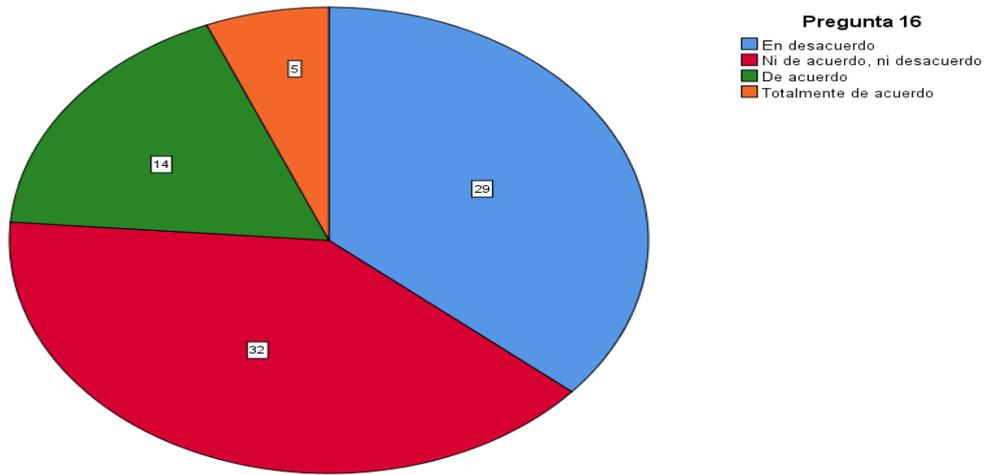
N		Valor	Recuento	Porcentaje
Válidos		80		
Perdido		1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	13	16,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	22	27,2%
	4	De acuerdo	36	44,4%
	5	Totalmente de acuerdo	9	11,1%

En la presente, tenemos una compilación favorable respecto a que resulta conveniente que los pagos de tasas, respecto a los trámites administrativos del Ministerio Público se realicen a través de cualquier medido de pago indistinto del banco de la nación, pues tenemos que el 44,4%(36) y 11,1%(9) de los encuestados menciona que se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente; habiendo obtenido un resultado neutral del 27,2%(22) de los encuestados, además, de una minoría del 16%(13) de los mismos, quienes se encuentran en desacuerdo con la medida.

¿Le resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 16	80	3	2	5	2,94	,891	,794
N válido (por lista)	80						



V16

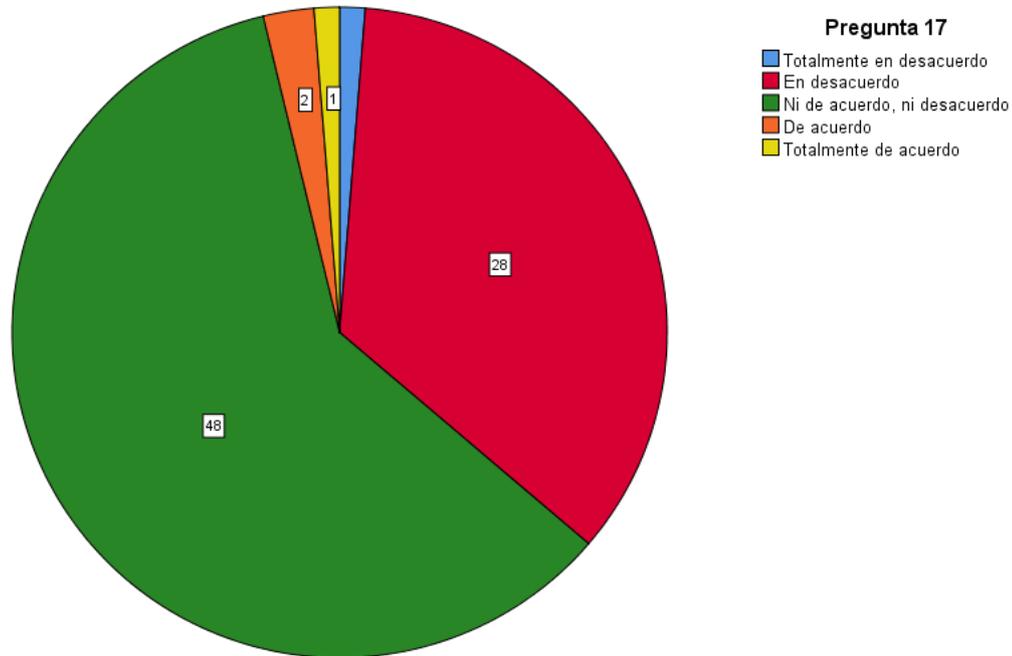
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	1		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	29	35,8%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	32	39,5%
	4	De acuerdo	14	17,3%
	5	Totalmente de acuerdo	5	6,2%

Del ítem décimo sexto, se tiene un opinión neutral, pues el 39,5%(32) de los cuestionados considera que resulta conveniente que otras entidades públicas utilicen los datos obtenidos por el Ministerio Público, a fin de que se contraste la data de los usuarios que acceden al servicio, con la finalidad de garantizar el resultado de los procedimientos brindados; sin embargo, contamos con una opinión negativa respecto a la presente, pues un 35,8% (29) de los cuestionados se encuentra en desacuerdo.

¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted que el servicio brindado por el Ministerio Público – Fiscalía Superiores de Lima, sirva de modelo base para otras entidades públicas?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 17	80	4	1	5	2,67	,612	,374
N válido (por lista)	80						



V17

	Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80	
	Perdido	1	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	1,2%
	2	En desacuerdo	34,6%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	59,3%
	4	De acuerdo	2,5%
	5	Totalmente de acuerdo	1,2%

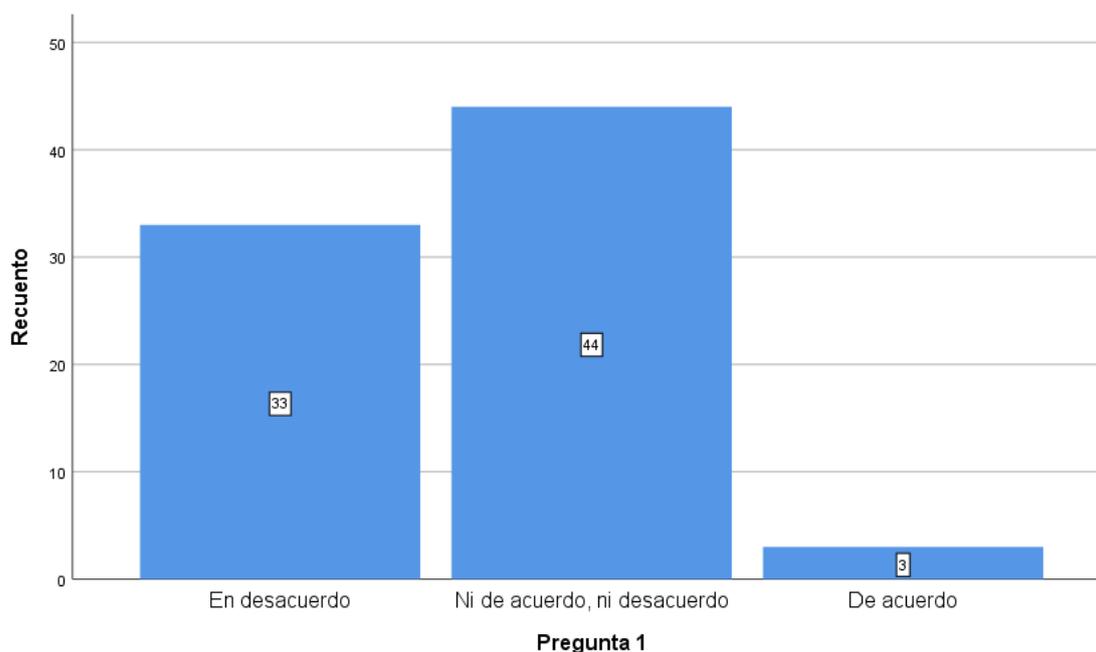
Para con el décimo séptimo punto, también contamos con una opinión neutral, pues el 59,3% (48) de los encuestados considera que el servicio brindado por el Ministerio Público sirva de modelo base para otras entidades públicas; considerando, además, una tendencia negativa, pues, el 34,6% (28) se encuentra en desacuerdo con lo planteado.

Variable – Eficiencia

¿Al momento de utilizar la línea de comunicación directa – llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 1	80	2	2	4	2,62	,560	,313
N válido (por lista)	80						



V1

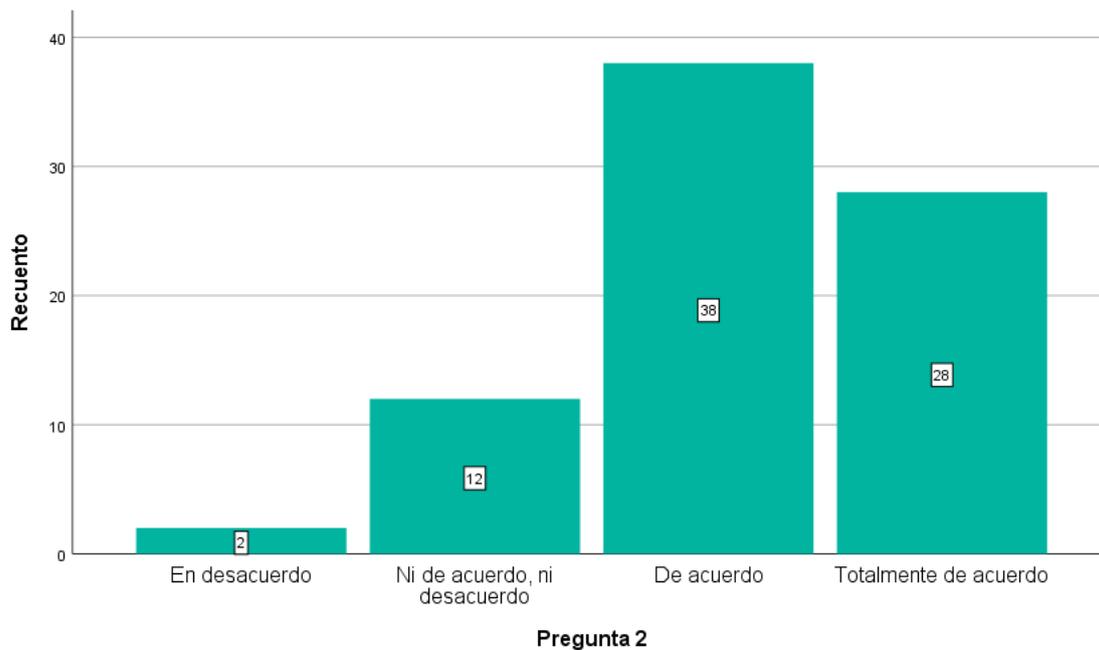
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	33	41,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	44	55,0%
	4	De acuerdo	3	3,8%
	5	Totalmente de acuerdo	0	0,0%

En la presente, como primera pregunta, tenemos una mayoría neutral, pues el 55%(44) de los encuestados considera que al momento de utilizar la línea de comunicación directa – llamada vía telefónica, el personal lo ha atendido con cordialidad; sin embargo, tenemos un porcentaje alto, en negativo, pues un 41,3% (33) de los encuestados considera que no se tiene una atención cordial.

¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, realiza sus actividades de forma eficiente?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 2	80	3	2	5	4,15	,765	,585
N válido (por lista)	80						



V2

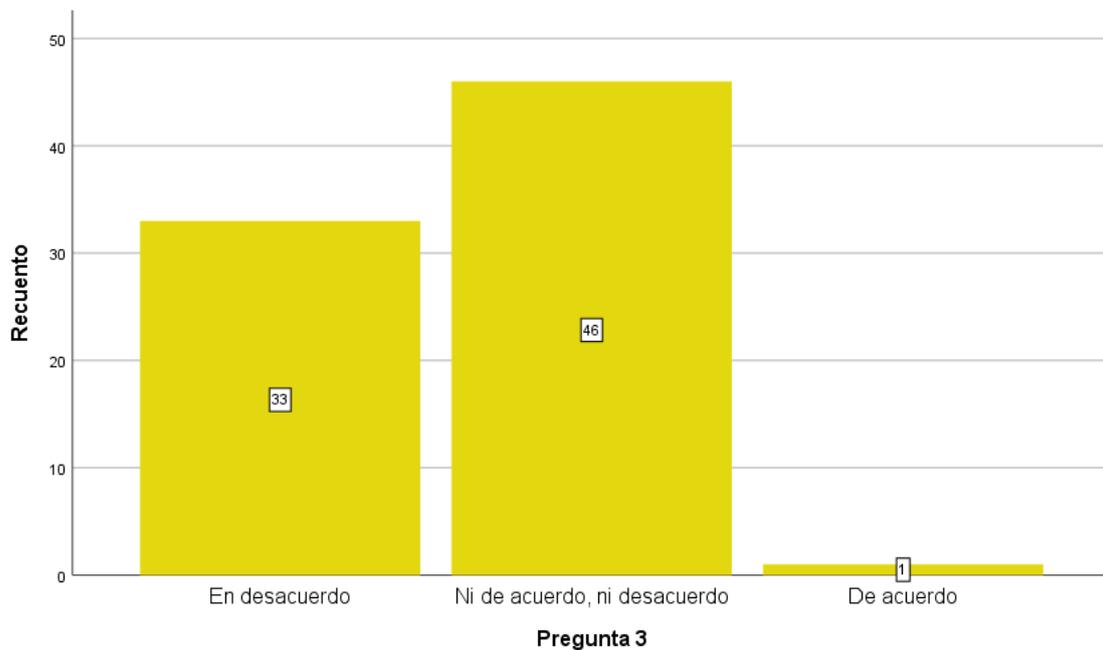
N	Valor	Recuento	Porcentaje
Válidos		80	
Perdido		0	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0,0%
	2	En desacuerdo	2,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15,0%
	4	De acuerdo	47,5%
	5	Totalmente de acuerdo	35,0%

En el presente ítem, tenemos opiniones favorables, pues de la compilación de la data, tenemos que un 47,5% (38), así como el 35% (28) de los encuestados, consideran que los colaboradores del Ministerio Público realizan sus actividades de forma eficiente, teniendo solo una opinión neutral del 15% (12) de los encuestados, habiendo obtenido una notable minoría en desacuerdo, puesta corresponde al 2,5% (2) de los encuestados.

¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se encuentran capacitados para proporcionar información?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 3	80	2	2	4	2,60	,518	,268
N válido (por lista)	80						



V3

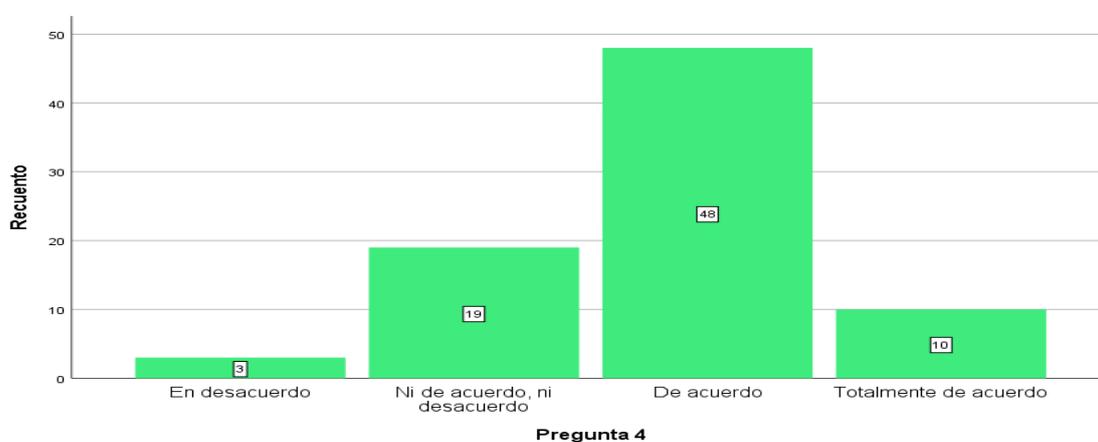
N	Válidos	Valor	Recuento	Porcentaje
	Perdido		80	
			0	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	33	41,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	46	57,5%
	4	De acuerdo	1	1,3%
	5	Totalmente de acuerdo	0	0,0%

Para con el tercer ítem, se ha obtenido una mayoría neutral pues un 57,5% (46) de los encuestados considerada que los colaboradores del Ministerio Público realizan sus actividades de forma eficiente, teniendo como segunda opinión, representada por el 41,3% (33) de los encuestados se encuentra en desacuerdo con la afirmación propuesta.

¿El Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima cuanta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo)?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 4	80	3	2	5	3,81	,695	,483
N válido (por lista)	80						



V4

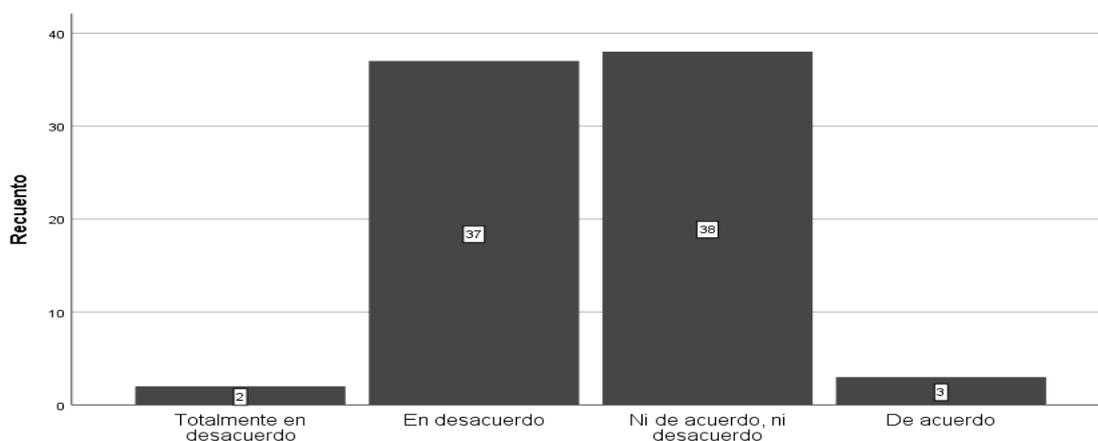
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	3	3,8%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	19	23,8%
	4	De acuerdo	48	60,0%
	5	Totalmente de acuerdo	10	12,5%

Para la presente pregunta, se ha obtenido una mayoría afirmativa, pues un 60% (48) de los encuestados se encuentran de acuerdo, así como un 12,5% (10) de los mismos, considera que el Ministerio Público cuenta con el personal necesario, en cada sede y/o centro de atención, sea vía virtual (correo electrónico) o presencial (sede de trabajo) para el desarrollo de sus actividades, habiendo obtenido una opinión neutral del 23,8% (19) por parte de los cuestionados.

¿Cree usted que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 5	80	3	1	4	2,53	,616	,379
N válido (por lista)	80						



Pregunta 5

V5

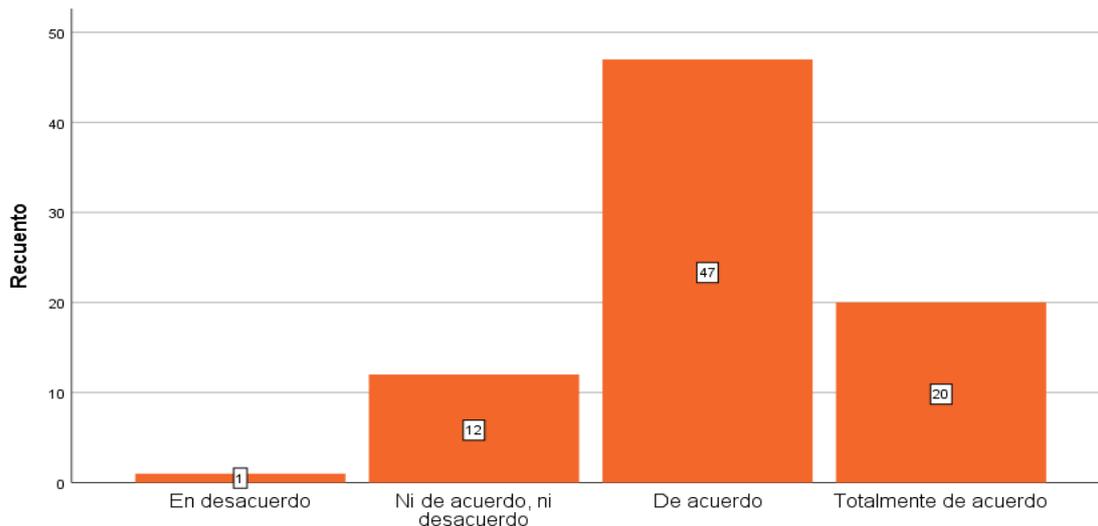
	Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80	
	Perdido	0	
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	2,5%
	2	En desacuerdo	46,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	47,5%
	4	De acuerdo	3,8%
	5	Totalmente de acuerdo	0,0%

Respecto a la presente, se tiene una cantidad alta en desacuerdo, pues el 46,3% (37) encuestados refiere que la atención que se encuentra brindando el Ministerio Público se diferencia de las brindadas en otras entidades estatales, contrastada con la mayoría que representa el 47,5% (38) de los encuestados.

¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 6	80	3	2	5	4,07	,671	,450
N válido (por lista)	80						



Pregunta 6

V6

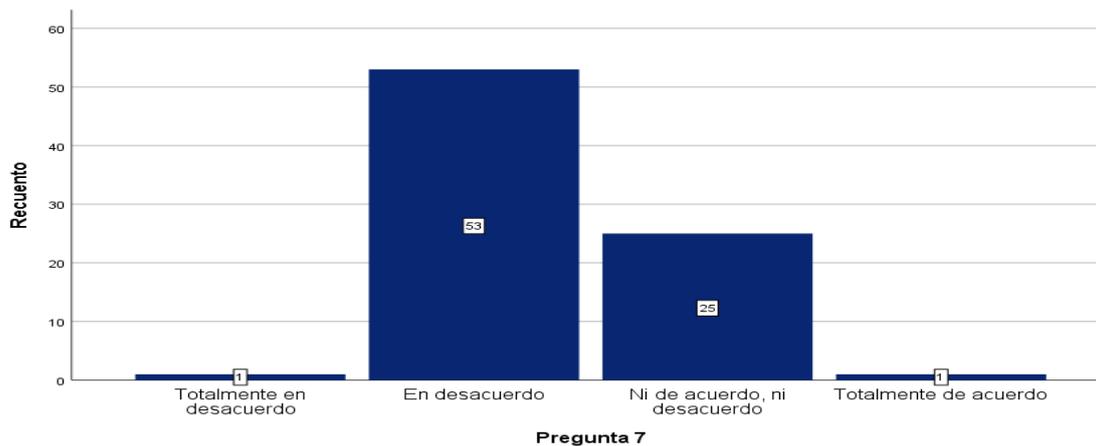
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	1	1,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	15,0%
	4	De acuerdo	47	58,8%
	5	Totalmente de acuerdo	20	25,0%

Respecto a la sexta pregunta, podemos apreciar que, en su mayoría los encuestados, los cuales representan 25% (20), quienes se encuentran totalmente de acuerdo, así como el 58,8% (47) de los mismos, consideran que los colaboradores del Ministerio Público se encuentran dispuestos a otorgar la información a los usuarios que no tengan noción o conocimiento sobre los procedimientos que realizan.

¿Considera usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima ofrece un correcto servicio a sus usuarios administrados?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 7	80	4	1	5	2,34	,572	,328
N válido (por lista)	80						



V7

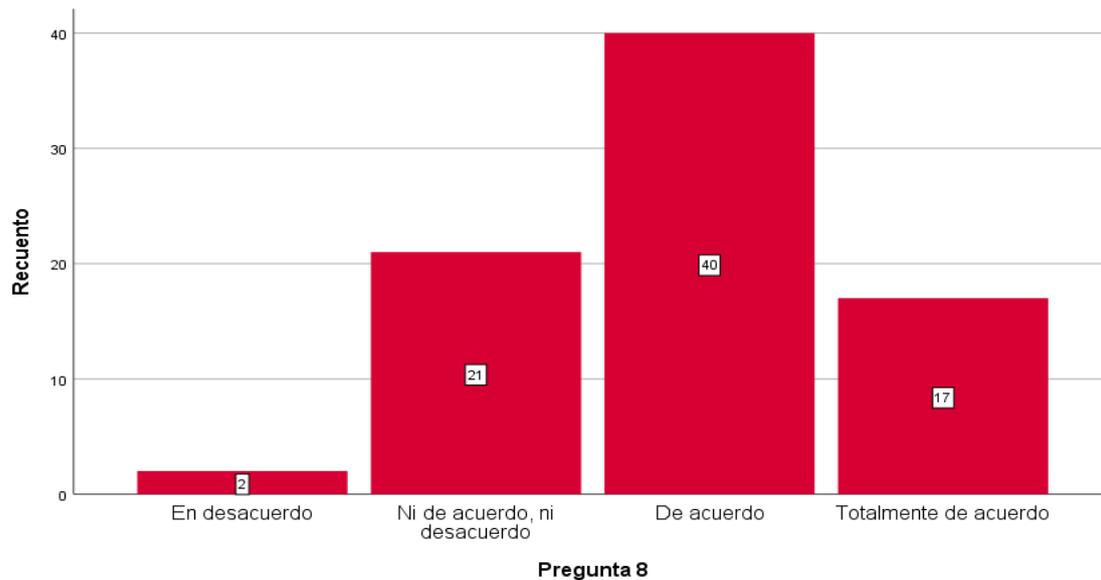
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	1	1,3%
	2	En desacuerdo	53	66,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	31,3%
	4	De acuerdo	0	0,0%
	5	Totalmente de acuerdo	1	1,3%

Respecto a este ítem, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados, se encuentra en desacuerdo, representado por el 66,3% (53), pues estos consideran que los colaboradores del Ministerio Público no ofrecen un correcto servicio a sus usuarios administrados; además, de considerar que, el 31,3% (25) tiene una opinión neutral respecto a la presente.

¿Le es oportuna y rápida la atención brindada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 8	80	3	2	5	3,90	,756	,572
N válido (por lista)	80						



V8

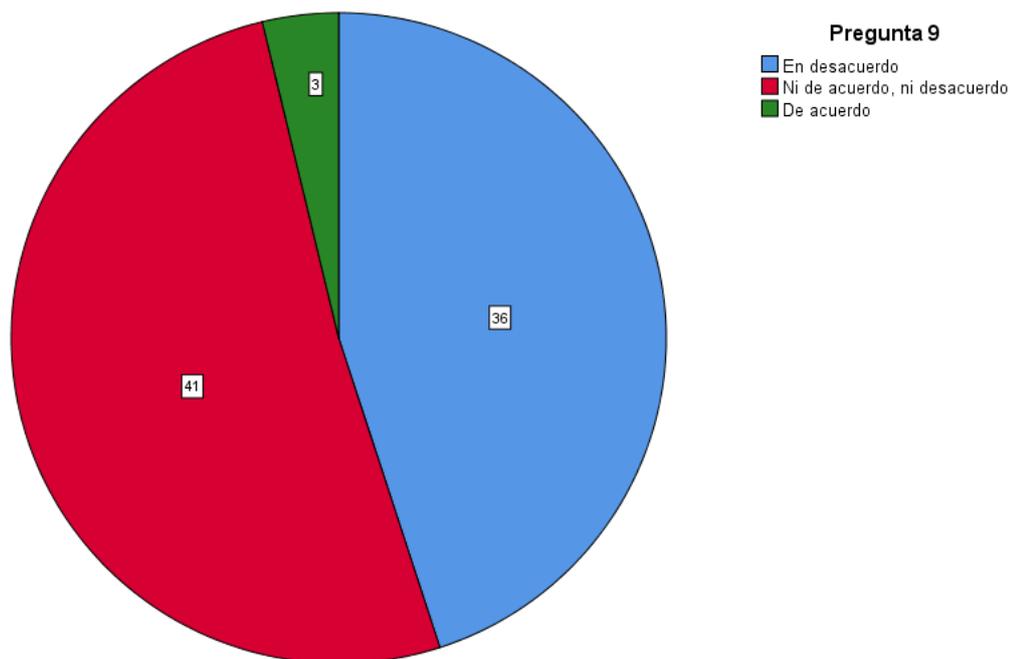
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	2	2,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	21	26,3%
	4	De acuerdo	40	50,0%
	5	Totalmente de acuerdo	17	21,3%

Respecto a la presente, se considera, de manera conjunta lo vertido por parte del 50% (40), así como lo añadido por parte del 21,3% (17) de los encuestados los mismos que consideran que el servicio brindado por parte de los colaboradores del Ministerio Público es de forma oportuna y rápida.

¿Considera que el servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público, es un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constantemente capacitación?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 9	80	2	2	4	2,59	,567	,321
N válido (por lista)	80						



V9

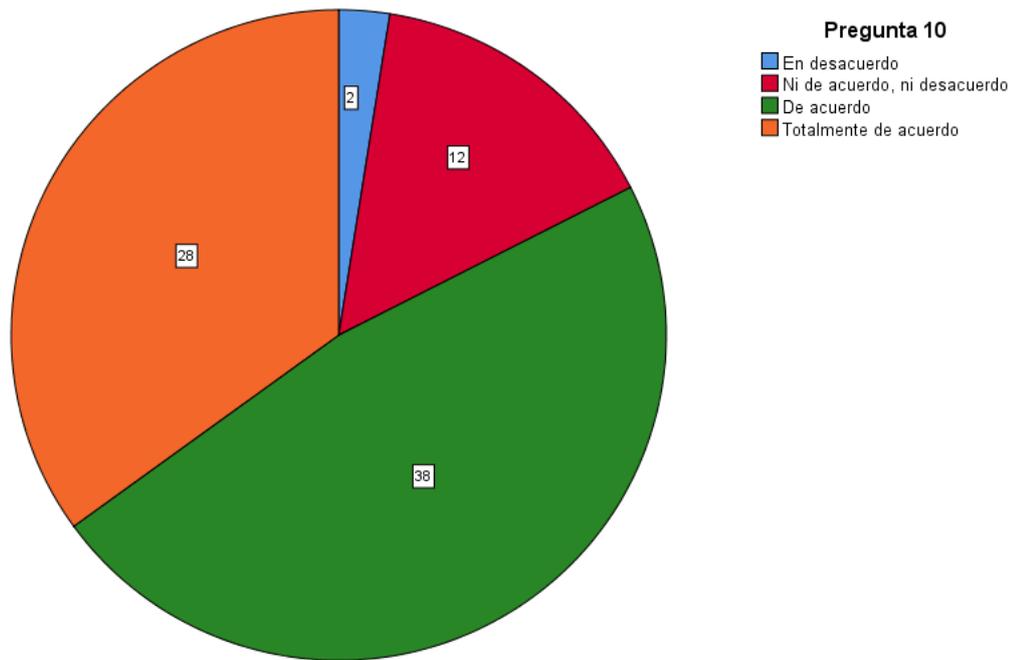
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	36	45,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	41	51,2%
	4	De acuerdo	3	3,8%
	5	Totalmente de acuerdo	0	0,0%

De la presente, es de mencionarse que, el 45% (36) se encuentra en desacuerdo, respecto al servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público, siendo este un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constantemente capacitación, teniendo una opinión neutral el 51,2% (41) de los mismos.

¿Considera que la atención de los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, es respetuosa y cordial?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 10	80	3	2	5	4,15	,765	,585
N válido (por lista)	80						



V10

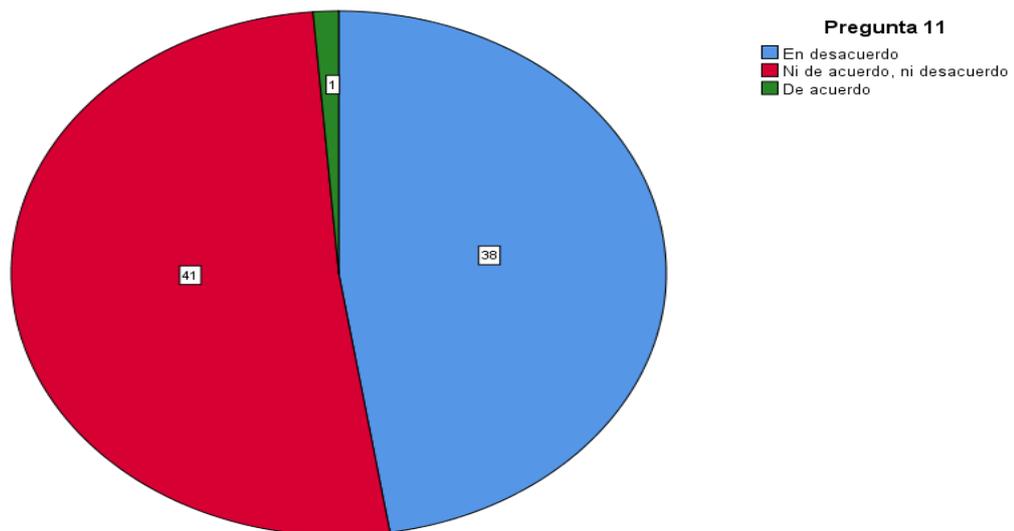
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	2	2,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	15,0%
	4	De acuerdo	38	47,5%
	5	Totalmente de acuerdo	28	35,0%

Para esta dar respuesta a la presente, de forma compilada se ha de precisar que, se tiene una opinión favorable respecto al servicio brindado por los colaboradores del Ministerio Público, siendo este un fiel reflejo de que los colaboradores se encuentran en constantemente capacitación, pues un 47,5% (38) de los encuestados se encuentra de acuerdo, así como el 35% (28) de los mismos, se encuentra totalmente de acuerdo.

¿Cómo ciudadano, considera usted que la información ofrecida por parte del colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es confiable?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 11	80	2	2	4	2,54	,526	,277
N válido (por lista)	80						



V11

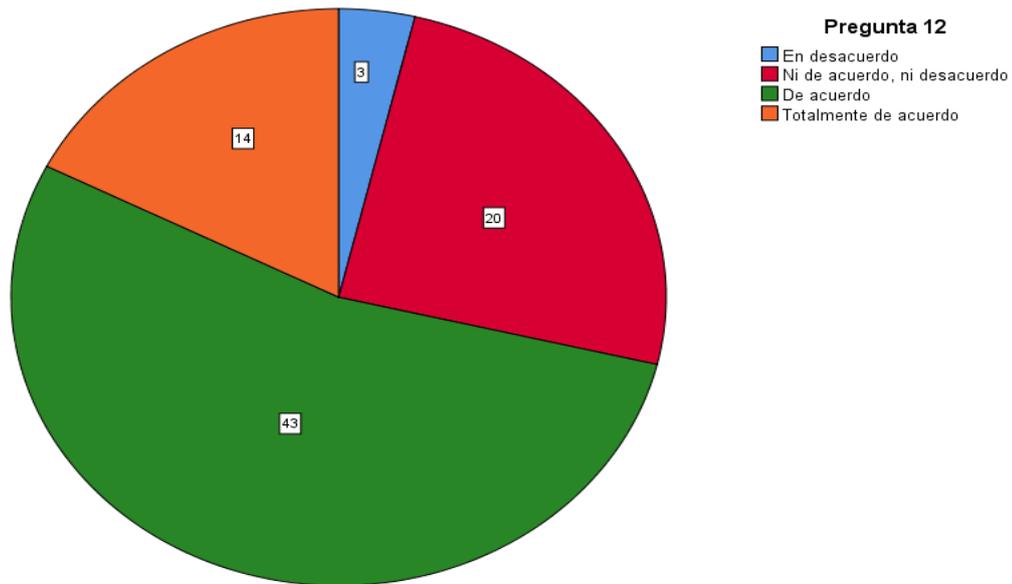
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	38	47,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	41	51,2%
	4	De acuerdo	1	1,3%
	5	Totalmente de acuerdo	0	0,0%

Con respecto a la pregunta décimo primera, tenemos una opinión mayoritaria neutral, pues el 51,2% (41) de los encuestados considera que la información ofrecida por parte de los colaboradores del Ministerio Público es confiable; sin embargo, un 47,5% (38) de los encuestados se encuentra en desacuerdo, considera lo contrario.

¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 12	80	3	2	5	3,85	,748	,559
N válido (por lista)	80						



V12

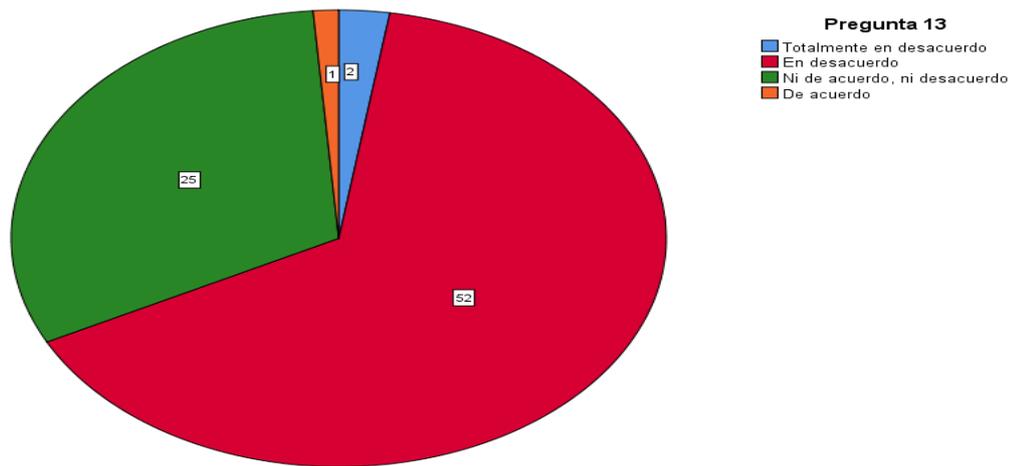
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	3	3,8%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	20	25,0%
	4	De acuerdo	43	53,8%
	5	Totalmente de acuerdo	14	17,5%

Del desarrollo de este ítem, se tiene una opinión mayoritaria favorable, pues el 53,8% (43) de los encuestados de encuentra de acuerdo con mencionar que, los colaboradores del Ministerio Público muestran una facilidad para adoptar medios de comunicación, a fin de relacionarse con los usuarios, añadiendo de igual forma lo vertido por parte del 17,5% (14) de los mismos, quienes se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación.

¿Cree usted que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 13	80	3	1	4	2,31	,542	,294
N válido (por lista)	80						



V13

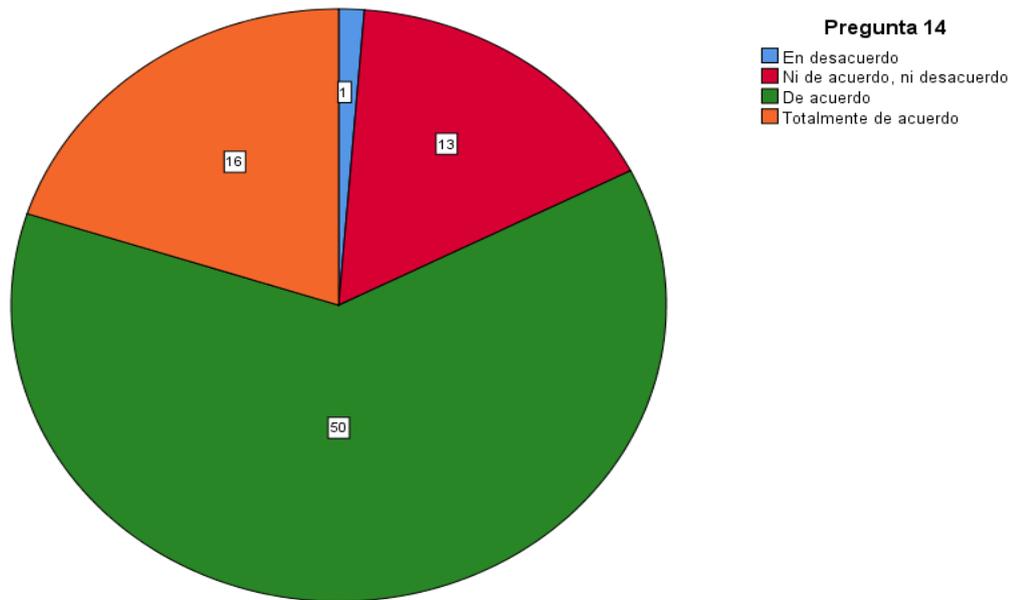
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	2	2,5%
	2	En desacuerdo	52	65,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	31,3%
	4	De acuerdo	1	1,3%
	5	Totalmente de acuerdo	0	0,0%

Respecto de la décimo tercera pregunta, se tiene una mayoría en desacuerdo, pues el 65% (52) de los encuestados cree que los colaboradores del Ministerio Público no se manifiestan de forma oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información, además de considerar que se tiene una opinión neutral del 31,3% (25) de los mismos.

¿Puede considerar que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima es clara y concisa?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 14	80	3	2	5	4,01	,646	,418
N válido (por lista)	80						



V14

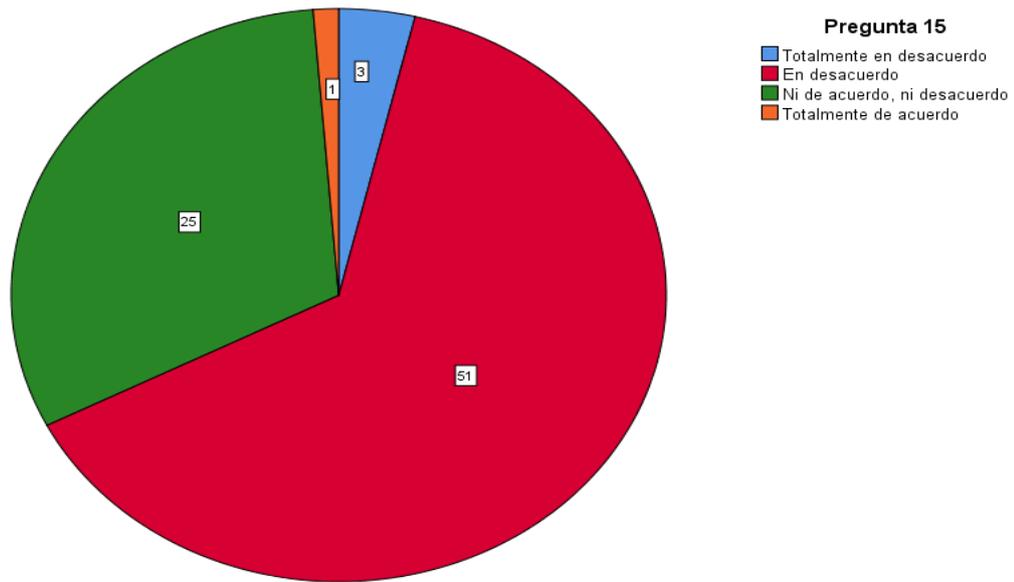
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	1	1,3%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	13	16,3%
	4	De acuerdo	50	62,5%
	5	Totalmente de acuerdo	16	20,0%

Para con la décimo cuarta pregunta, se ha obtenido una amplia mayoría favorable, respecto a que, el 62,5% (50) de los encuestados se encuentra de acuerdo, así como el 20% (16) de los mismos, refiere que se encuentran totalmente de acuerdo, pues consideran que la información otorgada por los colaboradores del Ministerio Público es clara y concisa.

¿Considera satisfactorio la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 15	80	4	1	5	2,31	,608	,369
N válido (por lista)	80						



V15

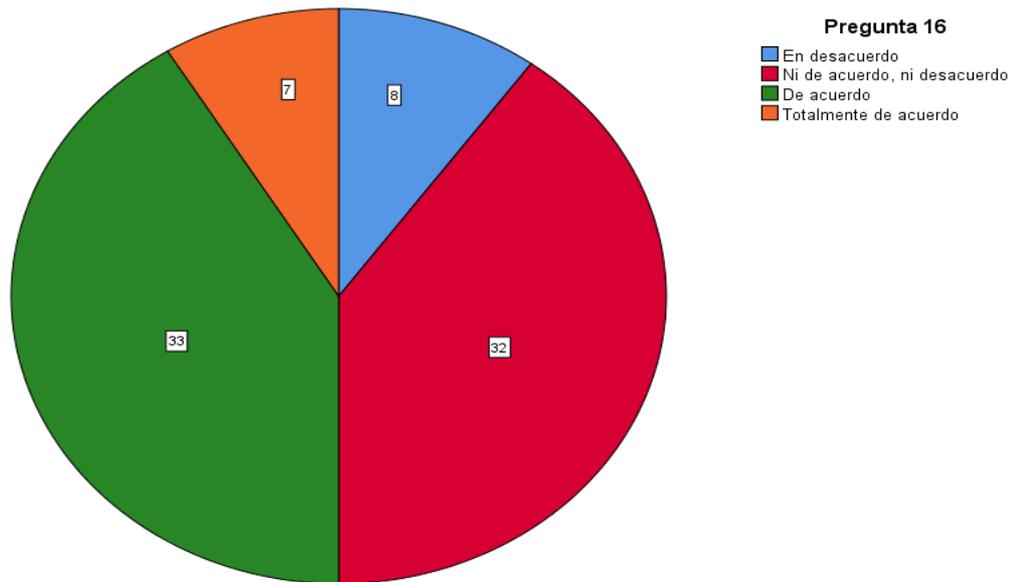
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	3	3,8%
	2	En desacuerdo	51	63,7%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	31,3%
	4	De acuerdo	0	0,0%
	5	Totalmente de acuerdo	1	1,3%

En la presente, tenemos una opinión desfavorable, pues el 63,7% (51) de los encuestados se encuentra en desacuerdo, pues no considera satisfactoria la atención que ofrece los colaboradores del Ministerio Público, teniendo una opinión neutral el 31,3% (25) de los encuestados.

¿Considera que los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 16	80	3	2	5	3,49	,795	,633
N válido (por lista)	80						



V16

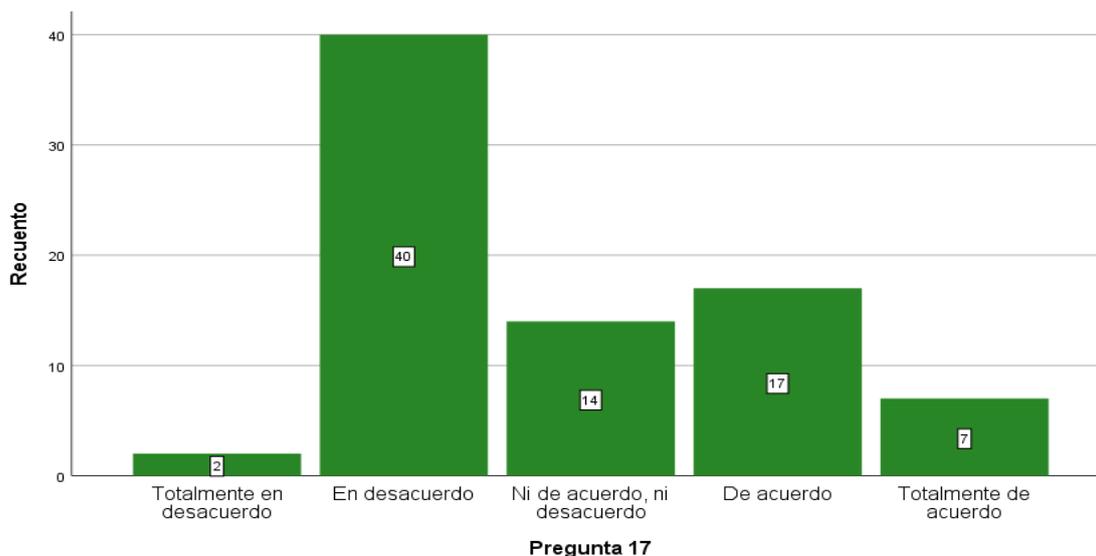
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	2	En desacuerdo	8	10,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	32	40,0%
	4	De acuerdo	33	41,3%
	5	Totalmente de acuerdo	7	8,8%

Para la décimo sexta pregunta, se tiene una opinión favorable, pues el 41,3% (33) de los encuestados se encuentra de acuerdo al considerar que los colaboradores del Ministerio Público se encuentran en constante capacitación en los servicios brindados por la entidad, sumado al 8,8% (7) de los encuestados, muestra una posición favorable encontrándose totalmente de acuerdo con la presente.

¿En alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 17	80	4	1	5	2,84	1,073	1,150
N válido (por lista)	80						



V17

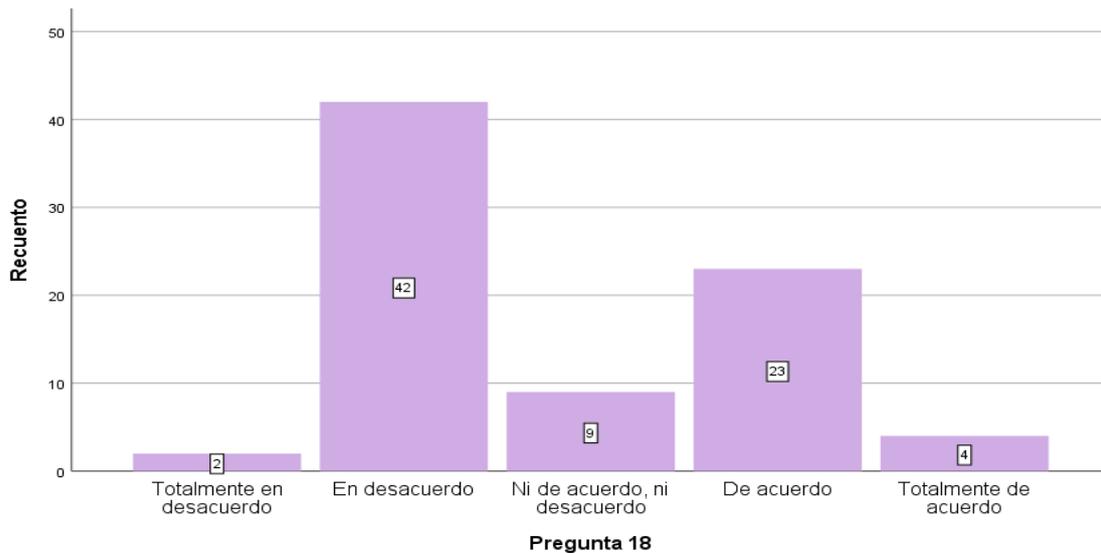
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	2	2,5%
	2	En desacuerdo	40	50,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	17,5%
	4	De acuerdo	17	21,3%
	5	Totalmente de acuerdo	7	8,8%

Para este ítem, se ha tenido una mayoría, la misma que representa el 50% (40) de los encuestados tiene una posición en desacuerdo con mencionar que, en alguna oportunidad se ha encontrado con algún inconveniente y/o queja en los procedimientos que ofrece el Ministerio Público.

¿Los colaboradores del Ministerio Público facilitan información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 18	80	4	1	5	2,81	1,045	1,091
N válido (por lista)	80						



V18

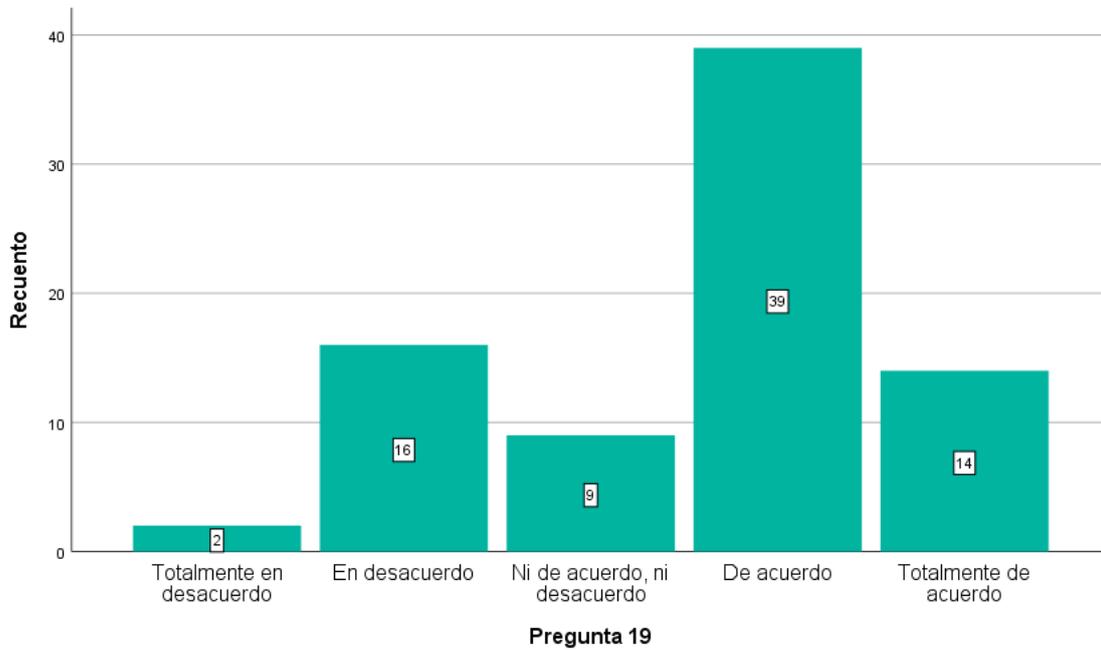
		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	2	2,5%
	2	En desacuerdo	42	52,5%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	11,3%
	4	De acuerdo	23	28,7%
	5	Totalmente de acuerdo	4	5,0%

Para el 52,5% (42) de los encuestados, tiene una postura en desacuerdo, pues considera que los colaboradores del Ministerio Público facilitan información, formatos, fichas, documentación, etc, que resulten pertinentes para efectuar los trámites.

¿Los colaboradores del Ministerio Público – Fiscalías Superiores de Lima, desde su perspectiva, muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios?

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Pregunta 19	80	4	1	5	3,59	1,076	1,157
N válido (por lista)	80						



V19

		Valor	Recuento	Porcentaje
N	Válidos	80		
	Perdido	0		
Valores etiquetados	1	Totalmente en desacuerdo	2	2,5%
	2	En desacuerdo	16	20,0%
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	9	11,3%
	4	De acuerdo	39	48,8%
	5	Totalmente de acuerdo	14	17,5%

Por último, se ha obtenido que, el 48,8% (39) de los encuestados, tiene una postura favorable, pues se encuentra de acuerdo con referir que los colaboradores del Ministerio Público muestran interés en brindar información oportuna a los usuarios, así como el 17,5% (14) de los mismos, se encuentra totalmente de acuerdo.

Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
var01	,192	80	,000	,782	80	,000
var02	,138	80	,001	,835	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se tiene un contraste de normalidad, respecto a las variables trabajadas, habiéndose utilizado la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ($N > 50$).

En la mencionada se logró apreciar que, del coeficiente Sig esta representa $0,000 < 0,001$, por lo tanto, se contó con la data suficiente para sostener acreditar la hipótesis de la presente.

Recolección de Datos SPSS

Variable – Eficiencia

eficiencia datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	N Numérico	1	0	Pregunta 1	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	V2	N Numérico	1	0	Pregunta 2	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
3	V3	N Numérico	1	0	Pregunta 3	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	V4	N Numérico	1	0	Pregunta 4	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
5	V5	N Numérico	1	0	Pregunta 5	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
6	V6	N Numérico	1	0	Pregunta 6	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
7	V7	N Numérico	1	0	Pregunta 7	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	V8	N Numérico	1	0	Pregunta 8	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	V9	N Numérico	1	0	Pregunta 9	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	V10	N Numérico	2	0	Pregunta 10	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	V11	N Numérico	2	0	Pregunta 11	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
12	V12	N Numérico	2	0	Pregunta 12	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
13	V13	N Numérico	2	0	Pregunta 13	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	V14	N Numérico	2	0	Pregunta 14	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
15	V15	N Numérico	2	0	Pregunta 15	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
16	V16	N Numérico	2	0	Pregunta 16	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
17	V17	N Numérico	2	0	Pregunta 17	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
18	V18	N Numérico	2	0	Pregunta 18	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
19	V19	N Numérico	2	0	Pregunta 19	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

eficiencia datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
1	2	3	2	3	2	3	3	3	4
2	2	4	4	3	4	3	2	3	4
3	2	5	2	3	2	3	2	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	4	2	3	2	3	2	3	3
6	2	5	2	4	2	4	2	4	3
7	2	4	3	4	3	4	3	4	2
8	2	5	2	4	2	5	2	4	3
9	2	5	3	5	3	5	3	4	3
10	2	5	2	5	2	4	2	4	3
11	3	3	2	4	3	4	2	4	3
12	2	4	3	5	3	5	3	5	3
13	2	4	3	4	3	4	2	4	3
14	3	5	2	4	2	4	3	4	3
15	2	4	3	4	3	4	2	4	3
16	3	5	2	4	3	3	3	3	3
17	2	5	2	3	3	4	3	3	3
18	2	5	3	4	3	4	3	4	3
19	3	4	2	4	2	4	3	4	3
20	2	5	3	4	3	4	3	4	3
21	2	4	3	4	3	4	2	5	3
22	3	4	3	3	3	5	2	4	3
23	2	5	3	4	2	4	2	4	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Variable – Gobierno Electrónico

Sps EG - 17 variables.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	1	0	Pregunta 1	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	V2	Númérico	1	0	Pregunta 2	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
3	V3	Númérico	1	0	Pregunta 3	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	V4	Númérico	1	0	Pregunta 4	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
5	V5	Númérico	1	0	Pregunta 5	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
6	V6	Númérico	1	0	Pregunta 6	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
7	V7	Númérico	1	0	Pregunta 7	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	V8	Númérico	1	0	Pregunta 8	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	V9	Númérico	1	0	Pregunta 9	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	V10	Númérico	2	0	Pregunta 10	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	V11	Númérico	2	0	Pregunta 11	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
12	V12	Númérico	2	0	Pregunta 12	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
13	V13	Númérico	2	0	Pregunta 13	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
14	V14	Númérico	2	0	Pregunta 14	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
15	V15	Númérico	2	0	Pregunta 15	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
16	V16	Númérico	2	0	Pregunta 16	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
17	V17	Númérico	2	0	Pregunta 17	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada

Spss EG - 17 variables.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
1	2	4	4	3	3	4	3	2	4
2	4	4	5	3	4	4	3	3	4
3	2	5	5	2	5	3	3	2	3
4	3	4	5	2	3	3	3	3	3
5	2	4	5	2	4	3	3	3	3
6	2	5	5	2	5	3	4	2	3
7	3	4	4	2	4	2	4	2	2
8	2	4	4	2	5	3	4	2	3
9	3	4	5	2	5	3	5	2	3
10	2	4	5	2	5	3	5	2	3
11	3	4	4	2	3	3	4	2	3
12	3	5	4	2	4	3	5	2	3
13	3	4	4	3	4	3	4	3	3
14	2	5	4	2	5	3	4	2	3
15	3	4	4	2	4	3	4	2	3
16	3	3	3	2	5	3	4	2	3
17	3	5	4	2	5	3	3	2	3
18	3	4	4	2	5	3	4	3	3
19	2	5	3	2	4	3	4	2	3
20	3	5	3	3	5	3	4	3	3
21	3	5	4	2	4	3	4	2	3
22	3	5	4	2	4	3	3	3	3
23	2	4	4	2	5	3	4	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Alfa de Cronbach

Eficiencia

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
	ITEMS																				
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	suma	
E01	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	1	57	
E02	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	3	62	
E03	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	2	5	2	5	2	5	2	59	
E04	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	58	
E05	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	2	57	
E06	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	64	
E07	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	60	
E08	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	58	
E09	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	4	2	63	
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	56	
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	59	
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	63	
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	62	
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	62	
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	60	
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	55	
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	60	
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	63	
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	4	2	61	
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	3	4	3	4	3	66	
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	4	65	
E22	3	4	3	3	3	5	2	4	3	5	3	4	2	4	3	4	2	5	5	67	
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	2	4	2	4	2	4	4	63	
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	4	63	
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	62	
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	60	
E27	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	5	63	
E28	2	5	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	5	69	
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	60	
E30	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
VARIANZA	0.18	0.71	0.32	0.45	0.29	0.46	0.52	0.42	0.13	0.46	0.20	0.60	0.17	0.46	0.21	0.54	0.16	0.33	1.31		
SUMA VAR.	7.91																				
VAR. DE SUMA	23.24																				
Item	20																				
A.C.	0.69																				

Gobierno electrónico

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	ITEMS																		
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	suma	
E01	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	5	4	3	3	56	
E02	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	2	2	2	59	
E03	2	5	5	2	5	3	3	2	3	5	2	3	2	5	3	3	2	55	
E04	3	4	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	54	
E05	2	4	5	2	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	53	
E06	2	5	5	2	5	3	4	2	3	5	2	5	2	5	5	3	2	60	
E07	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	3	4	3	5	4	2	3	55	
E08	2	4	4	2	5	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	51	
E09	3	4	5	2	5	3	5	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	59	
E10	2	4	5	2	5	3	5	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	54	
E11	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	3	2	53	
E12	3	5	4	2	4	3	5	2	3	5	3	4	3	3	4	2	3	58	
E13	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	57	
E14	2	5	4	2	5	3	4	2	3	5	2	5	2	3	5	3	3	58	
E15	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	56	
E16	3	3	3	2	5	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	50	
E17	3	5	4	2	5	3	3	2	3	5	2	4	2	4	4	3	3	57	
E18	3	4	4	2	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	58	
E19	2	5	3	2	4	3	4	2	3	5	2	5	2	4	5	3	3	57	
E20	3	5	3	3	5	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	63	
E21	3	5	4	2	4	3	4	2	3	5	3	5	3	4	5	3	2	60	
E22	3	5	4	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	2	58	
E23	2	4	4	2	5	3	4	2	3	4	3	5	3	4	5	3	2	58	
E24	3	5	4	2	4	3	4	2	3	5	2	4	2	4	4	3	2	56	
E25	2	4	4	2	5	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	3	2	54	
E26	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	54	
E27	3	4	4	2	5	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	3	2	55	
E28	3	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	5	64	
E29	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	4	2	3	54	
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	
VARIANZA	0.29	0.46	0.46	0.16	0.71	0.13	0.45	0.21	0.13	0.46	0.32	0.60	0.32	0.54	0.60	0.20	0.52		
SUMA VAR.	6.54																		
VAR. DE SUMA	25.62																		
Item	20																		
A.C.	0.78																		