



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una  
municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023

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

**AUTOR:**

Caballero Jesus, Victor David (orcid.org/0009-0005-9501-5727)

**ASESORES:**

Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Luis Caballero y Marilú Jesús y mis hermanos quienes han compartido conmigo las alegrías y desafíos de esta travesía académica, les dedico este logro con sincera gratitud. Su paciencia, comprensión y amor incondicional han sido mi mayor motivación para alcanzar este objetivo. En este momento significativo de mi vida, les dedico a cada uno de ustedes, quienes han sido mi fuente inagotable de apoyo y aliento durante este arduo pero gratificante camino hacia la culminación de mi Maestría.

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis de maestría. Este logro no habría sido posible sin su apoyo incondicional, orientación y aliento.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023", cuyo autor es CABALLERO JESUS VICTOR DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO DNI: 06519111 ORCID: 0000-0003-2665-497X	Firmado electrónicamente por: LAESQUIVELE el 09- 01-2024 19:19:24

Código documento Trilce: TRI - 0705910



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CABALLERO JESUS VICTOR DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VICTOR DAVID CABALLERO JESUS DNI: 73127497 ORCID: 0009-0005-9501-5727	Firmado electrónicamente por: VICABALLERO el 12- 01-2024 19:59:36

Código documento Trilce: TRI - 0731866

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	16
3.1.1. Tipo de investigación	16
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.2. Variable y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	19
3.3.3. Muestreo	20
3.3.4. Unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable GD mediante juicio de expertos	22
<b>Tabla 2.</b> Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la su mediante juicio de expertos	22
<b>Tabla 3.</b> Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto	23
<b>Tabla 4.</b> Resultados de la variable gobierno digital	26
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la dimensión implementación	27
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la dimensión normativa interna	28
<b>Tabla 7.</b> Resultados de la dimensión herramientas tecnológicas	29
<b>Tabla 8.</b> Resultados de la variable satisfacción de los usuarios	30
<b>Tabla 9.</b> Prueba de correlación de variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios	31
<b>Tabla 10.</b> Prueba de correlación de la dimensión implementación y la variable satisfacción de los usuarios	32
<b>Tabla 11.</b> Prueba de correlación de la dimensión normativa interna y la variable satisfacción de los usuarios	33
<b>Tabla 12.</b> Prueba de correlación de la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción de los usuarios	34
<b>Tabla 13.</b> Prueba de normalidad de variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios, con las dimensiones implementación, normativa interna y herramientas tecnológicas	104

## RESUMEN

La investigación tuvo como fin primordial determinar la correlación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023. Se trata de un estudio descriptivo – correlacional, porque describe la realidad del gobierno digital de una municipalidad de la provincia de Ascope, con relación a la satisfacción de los usuarios. Las variables utilizadas en este estudio fueron gobierno digital y satisfacción de los usuarios. La población en el presente estudio es conformada por 15,267 habitantes; durante el periodo 2023, con una muestra conformado por 100 usuarios. Se empleó el cuestionario como instrumento y para la recolección de datos como técnica se utilizó la encuesta. Para obtener el grado de consistencia de preguntas y respuestas se mide la confiabilidad del instrumento a través del SPSS 26 como programa estadístico. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach indicando para ambas variables una fiabilidad de 0.953 y 0.934 respectivamente. En base a la estadística descriptiva e inferencial se empleará el análisis de datos y el procesamiento. Para indicar el grado de relación positivo que hay entre variables se aplicará el coeficiente Rho Spearman.

**Palabras clave:** gobierno digital, satisfacción de los usuarios y fiabilidad.

## ABSTRACT

The primary purpose of the research was to determine the correlation that exists between the digital government and the satisfaction of the users of a municipality in the Province of Ascope, 2023. It is a descriptive - correlational study, because it describes the reality of the digital government of a municipality of the province of Ascope, in relation to user satisfaction. The variables used in this study were digital government and user satisfaction. The population in the present study is made up of 15,267 inhabitants; during the period 2023, with a sample made up of 100 users. The questionnaire was used as an instrument and the survey was used as a technique for data collection. To obtain the degree of consistency of questions and answers, the reliability of the instrument is measured through SPSS 26 as a statistical program. Cronbach's Alpha coefficient was applied, indicating a reliability of 0.953 and 0.934 for both variables, respectively. Based on descriptive and inferential statistics, data analysis and processing will be used. To indicate the degree of positive relationship between variables, the Rho Spearman coefficient will be applied.

**Keywords** : digital government, user satisfaction and reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la tecnología ha ido transformando nuestras vidas, además esta viene propagándose en casi todos los países, particularmente en el sector público. La exploración entorno a la administración gubernamental considera el impacto de la disposición y la información alcanzada, además de las tecnologías empleadas en medio público. Se examina desde la perspectiva de la administración de proyectos, el gobierno digital podría considerarse un aspecto esencial de la innovación, coproducción y transparencia (Gil García et al., 2018). Así mismo, según informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019) acerca del indicativo del gobierno digital, nos indican la presencia de notables progresos en la adopción del gobierno digital, el cual debe evolucionar de manera constante con el objetivo de proporcionar una prestación de servicios de mayor calidad a la ciudadanía.

De tal manera, cabe mencionar que, en 2022, Europa estuvo en el primer lugar en la calificación de índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (Petrosyan, 2022). Este EDGI se basa en tres elementos principales: el índice que asesora los servicios en línea, el índice vinculado al capital humano y el índice que trata la infraestructura de telecomunicaciones; los cuales componen la evaluación del gobierno electrónico, destacan la proximidad del Estado con sus ciudadanos. En este contexto, Europa se destaca como un ejemplo de utilización eficiente de recursos tecnológicos y digitales, manteniendo la oferta de servicios previamente presenciales en un formato digital, lo que ha generado un mayor nivel de satisfacción en la población.

En el contexto continental, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021), mediante las indagaciones logró reportar que, por lo menos el 54.5% de los adultos expresan haber interactuado con el gobierno a través de sus plataformas en línea, utilizando Internet. De estos ciudadanos, aproximadamente el 39.3% llevó a cabo al menos un tipo de proceso en línea. Esto señala una participación relativamente baja de la población en el uso de las asistencias ofrecidas por instituciones públicas a través de medios digitales. La principal razón detrás de este problema parece ser la falta de conocimiento y la aprehensión de la población con la información y los datos disponibles en el entorno digital.

Asimismo, el portal de estadísticas (Statista, 2020), mediante su informe sobre los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental, nos indica que Uruguay, en cuanto a la ejecución y desarrollo de un gobierno digital, alcanzó una puntuación más alta de 0.85, en una escala en la que uno (01) representa el rendimiento más eficiente en el desarrollo de gobiernos digitales. Esto lo posicionó en el primer lugar del ranking de América Latina, además que ocupó el puesto 26 a nivel internacional. Mientras tanto, Argentina alcanzó la segunda posición en la región con una calificación de 0,828, justo detrás de Chile, que obtuvo un índice de 0,826.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021), nos menciona que en el Perú se está tomando medidas para adoptar de manera gradual el gobierno digital con el objetivo de implementar la transacción digital empleando las herramientas digitales y considerando los marcos legales con la Ley N° 27658 Modernización de la Gestión del Estado, con la intención de incrementar la accesibilidad en línea de servicios digitales, una opción para resolver los desafíos en la administración tanto de entidades públicas como privadas es proporcionar información de manera efectiva a los usuarios, de tal forma que esta sea transparente.

A nivel local, la entidad en estudio se encuentra en la Provincia de Ascope, no ha demostrado interés en la incorporación de un Gobierno Digital, lo que no facilita la ejecución de procesos por parte de los beneficiarios. Así mismo, se detectó que los problemas como la falta de capacitación de los trabajadores, apropiadamente áreas no se conectan, tampoco ejecutan operaciones ni comunicación eficaz por los medios digitales con el fin de acelerar la asistencia a favor de los beneficiarios, ocasionando que las expectativas administrativas no se cumplan. Esto evidencio la insatisfacción de la población debido a que se forman colas y se tiene que estar visitando la municipalidad a cada instante para ver en qué situación está su trámite y si ya está listo para recogerlo; como sabemos las entidades públicas manejan su propia burocracia, porque tiene que pasar de área en área y en todo ese proceso a veces se pierden los expediente y/o demoran según su urgencia.

Debido a la imposición de un estado de emergencia nacional, a causa del Covid-19, se propuso la introducción de un Gobierno Digital que, hasta ahora, permanece pendiente. Esta situación está provocando malestar, descontento e

incomodidades entre la población. Por lo tanto, ha surgido un interés en investigar la conexión entre el Gobierno Digital y el grado de satisfacción de los beneficiarios. La implementación de una plataforma digital tiene el potencial de generar satisfacción entre los ciudadanos, ya que les permite obtener acceso de manera más efectiva y veloz a los servicios digitales.

Para conseguir esto se debe contar con un gobierno digital bien diseñado para que la población sienta la impresión de transparencia, respuesta inmediata y eficiencia, obteniendo una satisfacción aumentando el grado de confianza de los usuarios. En vista de antes mencionado, en este trabajo se presentó como el problema general ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023? Y, como problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la dimensión Implementación y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?; b) ¿Qué relación existe entre la dimensión Normativa Interna y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?; y, c) ¿Qué relación existe entre la dimensión Herramientas Tecnológicas y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?

En esta indagación, se justificó a nivel teórico de tal manera que permitirá constatar en el entorno de la Provincia de Ascope, las teorías del GD y SU. De acuerdo al lado práctico, esta indagación proporcione a las distintas entidades locales tomar las acciones correspondientes en función a los resultados obtenidos; así mismo, facilite a la ciudadanía informarse acerca del gobierno digital, en ello influya la satisfacción del usuario en la provincia que resida. Socialmente, este trabajo se justificó puesto que el objetivo que propuso de manera indirecta es mejorar el gobierno digital para incrementar también los niveles de satisfacción.

En esta indagación, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre el Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023. Como metas específicas se consideró: a) Establecer la relación de la dimensión de implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; b) Establecer la relación de la dimensión de normativa interna y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; y, c) Establecer la

relación de la dimensión de herramientas tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

Se propuso como hipótesis general la siguiente: Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023 y como hipótesis específicas se propuso a) Existe relación directa entre la dimensión de Implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023; b) Existe relación directa entre la dimensión de Normativa Interna y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023; y c) Existe relación directa entre la dimensión de Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

De las indagaciones analizadas en el enfoque nacional en relación a la variable de estudio, Montesinos (2017) optó por establecer la conexión entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios. Para ello, se aplicó la metodología basada en el enfoque hipotético-deductivo, llevando a cabo una investigación básica con nivel correlacional mediante el enfoque cuantitativo, con diseño transversal no experimental. Los resultados mostraron presencia de una relación moderada y directa entre la satisfacción de los usuarios y el Gobierno electrónico, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582 y un valor de significancia  $p = 0,000$ , que es inferior a 0,05. Se concluyó que existe una relación significativa y directa entre las variables de satisfacción de los usuarios y el Gobierno electrónico.

Con respecto a Pacotaípe (2021), cuyo objetivo fue diagnosticar la conexión entre las variables en estudio. Mediante el cual, empleó una metodología fundamental que se centra en lo cuantitativo y adopta un diseño correlacional no experimental. Los resultados del análisis estadístico inferencial, llevado a cabo utilizando SPSS 26, confirmaron la hipótesis general alternativa que afirmaba una conexión entre sus variables. Esto se respaldó con un nivel de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que existe una correlación moderadamente positiva de 0.684 entre las variables de la satisfacción de los usuarios y el servicio digital.

Por otro lado, Rafael (2022) donde la finalidad fue evaluar el grado de conexión entre sus variables en una entidad municipal. Para llevar a cabo este análisis, se empleó la metodología básica con enfoque cuantitativo, adoptando un diseño de investigación no experimental-transversal y correlacional. Los resultados de la investigación fueron sometidos a un procesamiento mediante el software SPSS, lo que resultó en la obtención de un valor de correlación Rho de 0,583 y un nivel de bilateral de 0,000. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que tiene una relación significativa entre sus variables en estudio.

También, Document (2022), su propósito era determinar si existe una conexión entre la percepción de gobierno digital y la satisfacción del usuario. La metodología empleada se fundamentó en un diseño de investigación no experimental, correlacional-transversal. El producto obtenido a través de la prueba

estadística de correlación de Spearman, indicaron que hay una relación directa y moderada entre las variables, obteniendo valores de  $Rho = 0,606$  y  $p = 0,000$ . Se concluye que una percepción más favorable por parte de los beneficiarios del gobierno digital asociando mayor satisfacción por parte de los mismos.

Finalmente, Cortez (2023), cuyo propósito fue identificar el enlace entre satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico. Adoptando un enfoque de investigación cuantitativa de carácter básico, no experimental, utilizando un diseño transversal con el objetivo de describir y establecer correlaciones. Los resultados principales revelan que tanto el gobierno electrónico con un 55% y la satisfacción de los usuarios con un 53%, son bajos. La conclusión indica que, existe una evaluación positiva muy significativa entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico, como lo demuestra la prueba de evaluación de Rho de Spearman. Además, mediante esta misma prueba, se ha podido confirmar la validez de la hipótesis alternativa, ya que se obtuvo un valor de  $p$  menor a 0,01.

Este estudio también ha considerado antecedentes internacionales, como el trabajo de Lira (2020), tenía como propósito analizar y evaluar la situación actual del gobierno electrónico en el gobierno de Aguascalientes, específicamente en relación con los servicios y trámites ofrecidos, con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos. La metodología utilizada se caracterizó por un enfoque cuantitativo, que incluyó niveles descriptivos, correlacionales y explicativos. La muestra consistió en 381 individuos a los cuales se les administró el instrumento con escalas ordinales. Los productos señalaron que existía una correlación por cada aspecto de las dimensiones en estudio, abarcando valores de  $\beta=0.588$  y  $p=0.000$ ,  $\beta=0.939$  y  $p=0.000$ ,  $\beta=0.909$  y  $p=0.000$ ,  $\beta=0.291$  y  $p=0.001$  y  $\beta=0.695$  y  $p=0.000$ . En resumen, encontramos que el uso del gobierno electrónico en la prestación de servicios es una estrategia efectiva que puede traer beneficios en términos de las variables en estudio.

Además, se tiene a González et al. (2020), donde la finalidad fue examinar los elementos que influyen en la evolución del gobierno electrónico en las entidades municipales de Chile. Para el desarrollo de su metodología empleó una base de datos de 188 municipios equivalente al 71% de la población estimada para el 2016. Se realizaron análisis de variables asociadas con las dimensiones identificadas teóricamente como fundamentales para mejorar los procesos de gobierno

electrónico. Los resultados muestran conductos a seguir en el sitio de indagación y al mismo tiempo, ayudan a identificar la relevancia de la infraestructura como un factor que promueve este proceso. Concluyéndose que, la presencia de una infraestructura adecuada aumenta las posibilidades de que una municipalidad obtenga un índice de valor elevado en este contexto.

Por otro lado, Alderete y Díaz (2020), la meta era establecer el nivel de intervención de la ciudadanía en el gobierno electrónico, de la misma manera, examinar los factores subjetivos que influyen en su desarrollo. Conto con una metodología basada en un análisis explorativo-descriptivo. Los datos indican que el 25% de las personas encuestadas no lleva a cabo (GE), mientras que el 38,5% lo utiliza de manera informativa, el 24% de forma interactiva y el 12,5% en transacciones. Además, los indicadores de percepción revelaron valores superiores a 0,5, destacando especialmente el conocimiento (0,81), los beneficios esperados (0,71) y la confianza (0,62). Concluyendo que, se puede afirmar que el grado de aceptación o utilización del gobierno electrónico guarda una compensación positiva con factores como la confianza, las expectativas de beneficios y el conocimiento acerca del gobierno electrónico.

También, Gutiérrez (2022), tuvo como propósito crear un enfoque innovador que se fundamenta en las políticas de implementación del gobierno electrónico, empleando técnicas innovadoras para su incorporación. Utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo en su metodología. Basándonos en el producto obtenido, se infiere que hay una subutilización de las TICs. En consecuencia, se viene desarrollado un modelo fundamentado en el concepto de Gobierno Abierto con la finalidad de contribuir a la calidad de la prestación brindada y fomentar la participación ciudadana. Concluyéndose que, es eficiente y eficaz la implementación de herramientas tecnológicas de comunicación e información, así mismo se obtuvo resultados favorables sobre el modelo propuesto.

Finalmente, Guillén (2022), Tuvo como propósito evaluar el grado de satisfacción de la ciudadanía en cuanto al uso de prestaciones, procesos y recursos vinculados al gobierno digital en Cuba. El estudio se basó en un enfoque metodológico cuantitativo, carácter exploratorio-descriptivo. El resultado obtenido señala que más de un 70 % de los encuestados opinan que el gobierno digital está en proceso de mejora y desarrollo. Además, el 65,7% emplean los servicios en línea

ofrecidos por ciertas entidades gubernamentales a través de sus páginas web. La opción más utilizada es la descarga de recursos educativos y la visualización de teleclases. El estudio concluye que, los ciudadanos muestran un nivel de satisfacción moderado en relación a los procedimientos y servicios en línea, ya sea a través de los sitios web o las aplicaciones.

Prosiguiendo con nuestro trabajo, vamos a desarrollar las teorías de nuestras variables, comenzamos con la primera Gobierno Digital, donde Tejedo, et al. (2022) lo definen como la evolución de gobiernos tradicionales, ya que, con el tiempo va cambiando en relación con los cambios tecnológicos, así mismo muestra progresos notables en cuanto a la gratificación de los ciudadanos y la disminución de prácticas burocráticas en las entidades gubernamentales, además de ahorros significativos de recursos. En consecuencia, va más allá de ser únicamente un sitio web; constituye una herramienta esencial para la participación y comunicación. Su función y contenido tienen la responsabilidad de generar confianza en la administración municipal, disminuyendo así posibles conflictos entre el gobierno y los ciudadanos.

Por otro parte, el Decreto Legislativo N° 1412 (2018) describe a la variable como la incorporación estratégica de las TIC en los procesos públicos con la finalidad de incrementar el valor público. Esta perspectiva se basa en un ambiente integrado por servidores públicos, la ciudadanía. Estos motivan a la aplicación de proyectos como también a la creación de servicios digitales, con el propósito de aseverar el respeto de los derechos de la ciudadanía del ámbito digital. Además, engloba el conjunto de directrices, políticas, regulaciones, métodos, técnicas y herramientas utilizadas por las distintas entidades.

Del mismo modo, para Mendoza y Delgado (2022), se refiere a la aplicación e integración de las TICs en las actividades gubernamentales, con el propósito de proporcionar transparencia, eficacia, y eficiencia a la población, así como fomentar la producción de los procedimientos que se realizan por el Estado. También facilita la participación ciudadana, la transparencia de información y promueve la realización de trámites electrónicos, mejorando la comunicación entre el gobierno, los ciudadanos, las empresas y los empleados. Al mismo tiempo, reduce la burocracia en términos de costos, tiempos, papeleo y la posibilidad de corrupción. (García Santiago et al., 2021).

Continuando con Ravšelj et al. (2022) nos mencionan que las Naciones Unidas considera al gobierno digital como un instrumento para desarrollar soluciones eficaces, inclusivas y responsables que respalden tanto la elaboración de políticas como la entrega de servicios públicos de alto nivel, contribuyendo al logro de un desarrollo sostenible. Por lo tanto, el desarrollo de dicha herramienta (gobierno electrónico) se puede observar en casi todos los países. En contraste, Toro García et al. (2020) sostienen que la influencia y la implementación del gobierno digital en diversas naciones tienen un impacto positivo en la relación entre los ciudadanos y el Estado. Esto se traduce en un aumento en la transparencia y avance de las prestaciones públicas. Además, argumentan que las TICs desempeñan un papel fundamental con el fin de proporcionar una mejor prestación de servicios que un país se propone alcanzar.

Simultáneamente, Osorio y Barreno (2022) nos indican que el G.D. tiene como finalidad lograr la modernización del Estado, esto implica la adopción de políticas, estrategias y planes de acción a largo y mediano plazo. Esto se hace con la intención de fomentar la transparencia y reconocer los obstáculos políticos, de gestión y tecnológicos que obstaculizan este proceso con el objetivo de transparencia y los efectos deseados tanto en el ciudadano como en el gobierno. Así mismo, el G.D. tiene tres beneficios: anticorrupción, espacio cívico y servicios públicos. Por lo tanto, esta variable implica numerosas ventajas tanto para el Estado como para la sociedad y así buscar la eficacia en la entrega de servicios, permitiendo que la ciudadanía pueda obtener la información pública de manera transparente, gestionando la participación ciudadana más activa, disminuyendo la burocracia y el trámite administrativa y combatir los actos corruptos que se presenten, así como complementar la impulsar la disminución de costos para el gobierno (Durkiewicz, 2021).

También, Ripalda (2019), menciona que la primera fase se denomina informatización, y en total se mencionan seis etapas en la implementación del gobierno digital, refiriéndose al establecimiento de una base computacional, con provisiones de equipos de alta gama y personal técnico capacitado; la segunda fase es la presencia, la cual está relacionada con el uso del Internet (página o portal web), aquí se busca la transparencia; en la tercera fase se establece un mecanismo de interacción, donde la ciudadanía ya puede tener contacto con el gobierno, a

través del Internet; en la cuarta fase vemos la transacción, en la cual el ciudadano puede hacer sus trámites en línea, liberándose de mucho papeleo, ahorrando tiempo y dinero; la quinta fase está enmarcada en la integración y transformación, en este nivel se trata de la vinculación entre organismos que realizan la función pública y finalmente menciona la participación democrática como la sexta fase, la cual hace referencia a la interacción con empresas, ciudadanos y otras administraciones, volviéndose participantes en la toma de decisiones.

En consecuencia, se podría afirmar que el propósito fundamental del gobierno digital consiste en garantizar la satisfacción del usuario, generando su bienestar y una percepción favorable del servicio que se le brinda. Esto, a su vez, fomenta la promoción de la democracia y fortalece la legitimidad del gobierno. (Burgos y Morocho, 2021).

Para nuestra primera variable se considerará tres dimensiones, así tenemos la primera que es la implementación, la cual es definida como estrategia de mejora en los procesos internos de las administraciones públicas (García Santiago et al., 2021). Del mismo modo, Vargas Bravo (2021) nos indica que la implementación del gobierno digital es esencial, ya que constituye una parte esencial de su evolución. En otras palabras, su intención al entrar en funcionamiento es permitir que las entidades gubernamentales se ajusten a las cambiantes dinámicas de la sociedad, mientras asegura una transparencia sólida en la entrega de servicios públicos a los ciudadanos mediante su administración.

Los indicadores para esta dimensión son la facilidad de gestión; es la agilidad en procesos de trámites y economía, ahorrando el tiempo y dinero (Quispe, 2022) y, la interacción; hace referencia a la intercomunicación entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales, marcando un progreso en la ejecución del gobierno electrónico. Esto posibilita la entrada de la ciudadanía a prestaciones públicas de alta calidad, fortaleciendo una relación entre ambas partes y promoviendo, al mismo tiempo, la apertura y la transparencia del gobierno hacia los ciudadanos. (Mensah, 2019).

La segunda dimensión es la normativa interna, se refiere a lo que se considera como el conjunto de regulaciones y directrices administrativas creadas por la entidad, con la finalidad de regular y simplificar las acciones de los empleados dentro de cada unidad administrativa que la conforme, con el objetivo de optimizar

su funcionamiento y operatividad (Institución Electoral y Participación ciudadana del estado de Guerrero, 2019).

Los indicadores considerados para esta dimensión son el régimen jurídico; que engloba el conjunto de regulaciones que supervisan las operaciones en un área específica, actividad o grupo de individuos (Sánchez, 2023), y las ordenanzas municipales; que constituyen un instrumento normativo. mediante el cual el Concejo Municipal establece directrices para la gestión de su sección respectiva en asuntos de relevancia general y sostenible para la comunidad, y cuya aplicación es obligatoria desde el momento de su publicación (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2023).

Como última dimensión es herramientas tecnológicas, determinado como instrumentos administrativos que simplifican, facilitan y automatizan la gestión de las tareas dentro de la entidad; es decir, con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, las entidades cumplirán con sus metas en el tiempo determinado (Diaz, 2022). De igual manera, se hace mención a las TICs, que abarcan Internet, dispositivos móviles y también la analítica de datos. La aplicación de estas tecnologías puede incluir la consecución de metas estratégicas de la institución, la obtención de ahorros, la disminución de costos, la disponibilidad de conocimiento de mayor importancia para la toma de determinaciones, entre otras materias. (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

Los indicadores para esta dimensión son el manejo de datos y la seguridad digital; Apoyo Consultoría (2022), afirmó que ambas categorías están interconectadas, ya que ambas implican el establecimiento de directrices para salvar la seguridad de los datos y la ciberseguridad. Es fundamental para enfrentar posibles amenazas existentes en los entornos digitales que puedan comprometer la privacidad de los beneficiarios. En consecuencia, es crucial que la información esté resguardada y, al mismo tiempo, accesible de manera oportuna, teniendo en cuenta tres elementos cruciales: la confiabilidad, la plenitud y la disposición de la información (Rodríguez et al., 2020).

Ahora abordaremos las teorías de muestra segunda variable, la satisfacción del usuario, tenemos a Document (2022), lo define como el proceso de desarrollo que experimenta un cliente después de recibir un servicio, el cual varía en función de cómo se atienden sus necesidades y expectativas. Asimismo, la medición y

apreciación que el ciudadano tiene del servicio; el camino hacia la satisfacción se enfoca en la determinación que realiza el ciudadano relación a la calidad del servicio, por lo tanto, existe una interacción recíproca entre la calidad y la satisfacción. De tal manera, es importante destacar que el resarcimiento del usuario no se limita únicamente a la calidad del servicio, sino que también está influenciada por las expectativas del usuario, ya que un usuario se siente satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. (Silva, 2018).

En lo que respecta a la teoría de la variable, la satisfacción de un servicio recibido está vinculada con las expectativas de los usuarios. Las expectativas del cliente definen lo que se espera sea del servicio por parte de las entidades, los usuarios se basan en sus experiencias pasadas, lo cual está relacionado al estatus de sus necesidades (Ganga Contreras et al., 2019). Por otro lado, la segunda variable está estrechamente relacionada con la experiencia de la prestación que genera resultados positivos. Esto se refleja en el hecho de que un aumento en la satisfacción del usuario tendrá un impacto directo en el fortalecimiento de su confianza. (Zapata Ñuhuis, 2023).

Asimismo, Althunibat et al. (2022), Analizan la segunda variable, como un componente fundamental para el mantenimiento del continuo uso de los servicios electrónicos. Del mismo modo, Camilleri (2020) en su artículo evalúa la utilidad percibida por los ciudadanos y la facilidad de uso de los servicios electrónicos del gobierno incrementando el nivel de satisfacción y aceptación de estos en la población. Al estar bien diseñados los canales digitales, permite el fácil acceso al sistema de gobierno electrónico, así mismo ir mejorando constantemente para poder llegar a todo tipo de usuario.

Además, Pakurár et al. (2019) nos indica que el agrado del cliente es un indicador del rendimiento de las organizaciones en relación con las necesidades del cliente, y, a su vez, constituye un método para evaluar la calidad del servicio. Al brindar retroalimentación sobre diversos aspectos del servicio, los clientes pueden ofrecer comentarios sobre productos y servicios en la realidad.

Después, Medina et al. (2021) afirman que el agrado del usuario se evalúa en función de la calidad o efectividad del sistema de gobierno digital. Para ello es necesario integrar a los ciudadanos durante el desarrollo e implantación de la tecnología, permitiendo que dicha entidad pueda adquirir y adaptarse a la nueva

realidad del mundo globalizado y a las necesidades del ciudadano. Generando de esta manera, la confianza y la seguridad en la población.

Así mismo, Singh y Singh (2017) Se nos señala que al desarrollar un diseño de servicio de gobierno electrónico de excelencia que se adapta a las exigencias y perspectivas de la ciudadanía, esto se traduce en eficiencia. En otras palabras, la satisfacción de un ciudadano estará vinculada a la resolución de sus necesidades, lo que, a su vez, generará una mayor satisfacción y aceptación por parte de los ciudadanos. Además, es necesario reconocer que para mejorar la eficiencia de un servicio, resulta imperativo escuchar las opiniones de los usuarios con el propósito de realizar innovaciones que perfeccionen dicha prestación (Montesinos, 2017).

Por lo tanto, la satisfacción es el objetivo final de un servicio de alta calidad que se presta de manera eficiente y efectiva, lo que genera la confianza del usuario en la entidad, ya sea pública o privada. Además, es una táctica empleada para identificar las áreas fuertes y las posibilidades de mejora, con el propósito de abordar los problemas como oportunidades de solución. Como resultado, la satisfacción da lugar a una mayor demanda de servicios y a la transparencia en la gestión gubernamental. (Pacotaípe, 2021).

De este modo, podría afirmarse que la variable no solo está relacionada con las de la organización, sino que está sujeta a la percepción del usuario acciones, quien la evalúa según su propio concepto o criterio de calidad, el cual emplea para juzgar y valorar el servicio ofrecido por la entidad. Es importante destacar que también se estudia la insatisfacción desde la perspectiva del usuario. Por lo tanto, es esencial recopilar de manera regular la retroalimentación de los usuarios, ya que, si se utilizan adecuadamente, estos datos pueden contribuir a forjar relaciones sólidas y la lealtad entre el usuario y la entidad. En otras palabras, la satisfacción de los usuarios está estrechamente relacionada con las características de la calidad del servicio (Borda Ccaihuari, 2023).

Nuestra segunda variable considera cuatro dimensiones, así tenemos la primera que es calidad de atención, la cual está relacionada con la eficiencia de la entidad gubernamental, se entiende como la competencia de cumplir con las perspectivas de la ciudadanía, es decir, satisfacer las solicitudes de cada persona de manera precisa desde el inicio de la atención hasta la finalización del proceso (Mendoza Villalobos, 2023). De igual manera, refiere al conjunto de estrategias,

planes y medidas orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, lo que les permite anticiparse ante cualquier duda o problema que presente el usuario, para poder afrontarlo y proporcionar una respuesta rápida y consistente (Valenzuela Salazar et al., 2019).

Esta dimensión contará con dos indicadores como la simplificación administrativa; su objetivo principal es alcanzar eficiencia y velocidad, eliminando las barreras burocráticas que conlleva gastos innecesarios para los administrados., este indicador proporciona al ciudadano la reducción de tiempos al realizar diversos trámites, esta acción es beneficioso tanto para el ciudadano como para la institución (Ramos García, 2020) y la solución de problemas; se basa en un enfoque metódico para abordar un problema con la finalidad de identificar las causas de su mal funcionamiento y encontrar la manera de resolverlo. (International Business Machines Corporation, 2021).

La segunda dimensión es eficacia, donde Pérez Quintero et al. (2017) en su artículo la definen dentro del contexto de los logros, hace referencia al grado de realización de las actividades planeadas y al logro de los resultados previstos. Igualmente, implica la determinación de una organización para lograr sus propósitos, entre ellos la satisfacción del usuario, identificando de manera correcta las necesidades y expectativas de estos (García Guilianny et al., 2019).

Los indicadores que se consideraron para esta dimensión son: capacitaciones al personal en orientación al cliente y experiencia usuario, innovación y uso de tecnologías digitales (Banco Central de Reserva del Perú, 2022) y accesibilidad; la cual forma parte de una perspectiva social que se rige en la igualdad de oportunidades y tiene como objetivo extender el acceso a la comunicación en tiempo real a través de tecnologías digitales de manera universal para el acceso de los usuarios para los distintos servicios (Pacotaípe, 2021).

La tercera dimensión se refiere a la confiabilidad, que se define como la habilidad de cumplir con el servicio comprometido de manera responsable y precisa. (Valenzo Jiménez et al., 2019). Así mismo, significa que las organizaciones realizan un servicio de forma correcta y efectiva desde el inicio, evidenciando un interés genuino y la urgencia de cumplir con los compromisos y de prestar atención a los logros. (Pakurár et al., 2019).

Esta dimensión es evaluada mediante los siguientes indicadores: seguridad, es un término que evalúa el grado en que una entidad puede salvaguardar la información de posibles amenazas digitales o pérdida de datos. Esto no solo implica la protección del sistema de gobierno digital en sí, sino también la seguridad de los usuarios que confían en las medidas implementadas por la administración pública, ya que cualquier fallo podría exponerlos a riesgos. (Schinagl et al., 2021) y transparencia; la cual tiene como objetivo que la población pueda conocer el actuar interno de las instituciones del estado, generando un efecto beneficioso en la sociedad y el desarrollo económico, teniendo como beneficio: combatir la corrupción (Silva Morales y Heredia Llatas, 2021).

La dimensión final es la de beneficios, donde se destaca que el gobierno ofrece a los ciudadanos todos los recursos disponibles en sus plataformas digitales, garantizando que la población pueda acceder a dichos beneficios y evaluarlos. Estos beneficios se miden a través de indicadores como la rapidez de tramites; que se refiere al tiempo que los ciudadanos economizan al utilizar las plataformas digitales. Esto implica que procesos que normalmente llevarían horas pueden completarse de manera rápida y accesible a través de estas plataformas. Y la accesibilidad; que hace referencia a la abundancia de información disponible en los sitios web gubernamentales; en otras palabras, cualquier persona puede solicitar información sobre un tema específico y esta se visualizara en las plataformas del gobierno (Alderete y Díaz, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

De acuerdo con Maldonado (2018) planteó que, esta etapa es esencial para asegurar el aporte de una indagación, debido a los procedimientos que deben ser responsables de los datos y resultados obtenidos. En consecuencia, esta fase se convierte en un elemento crítico para definir la dirección del trabajo.

También hizo referencia al enfoque empleado para examinar una pregunta de investigación, que consiste en la recopilación de información mediante varias técnicas, permitiendo la interpretación de los datos recopilados y la formulación de conclusiones basadas en la información obtenida durante la investigación (Rodríguez, 2022).

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue tipo básico, ya que se empleó una aproximación básica, además que el propósito era mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la implementación del gobierno digital, y se obtuvo resultados que se analizaron en busca de una posible relación entre las dos variables. En esta línea, según lo afirmado por Rodríguez (2022), el estudio tuvo como propósito principal aumentar la comprensión de la conexión entre las variables, donde se utilizó métodos estadísticos para describir como para hacer inferencias.

Esta indagación contó con un enfoque cuantitativo, dado a que se utilizó datos cuantificables a través de técnicas estadísticas, matemáticas y análisis de datos numéricos. De acuerdo con Cauas (2015), esta investigación proporcionó la oportunidad de fortalecer los fundamentos y abordar los espacios intelectuales que necesitan ser resueltas, con el objetivo de satisfacer la sed de conocimiento inherente a todo investigador.

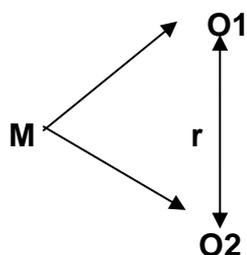
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En lo que concierne al diseño, ha sido no experimental de naturaleza transversal, ya que el instrumento que se utilizó (una encuesta) se aplicó en una sola ocasión, y se denomina transversal debido a su carácter puntual en el tiempo. En este contexto, Hernández (2022) explica que, en un diseño como el del estudio, las

variables no son objeto de manipulación durante la investigación, y el investigador se centra en medir el fenómeno y describirlo en la población de estudio.

En lo que concierne al grado de estudio, esta fue correlacional, debido que la indagación simplifica la capacidad de anticipar y comprender la conexión entre diferentes variables. Para ello, Sampen (2021) dio a conocer que, a través de este método, es posible identificar las variables que están desempeñando un papel y entender el tipo de relación que se está desarrollando. Esto, a su vez, capacita al investigador para realizar pronósticos basados en las relaciones identificadas.

Además, se utilizó el método hipotético-deductivo debido a que, implicó emitir afirmaciones relacionadas con suposiciones acerca de las variables de investigación. Por lo que su esquema o representación se dio de la siguiente manera:



Dónde:

M = Ciudadanos del distrito de Chicama.

O1 = Gobierno digital

r = Relación entre las variables

O2 = Satisfacción de los usuarios

### 3.2. Variable y Operacionalización

La atención de este estudio se dirigió hacia las variables de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios. Fue relevante subrayar que las variables se investigaron con el objetivo de determinar una potencial conexión entre ellas. Para alcanzar este fin, el estudio calculó el coeficiente de compensación con el propósito de respaldar las hipótesis formuladas.

En ese sentido, de acuerdo con Fernández et al. (2019), hizo referencia a que este tipo de variables se enfocan en evaluar el nivel de similitud o la relación entre dos o incluso más variables de investigación.

El presente trabajo contó con las siguientes variables:

**Variable Dependiente:** Gobierno Digital (GD)

**Definición conceptual:** Involucra el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como elemento esencial de la modernización de las operaciones gubernamentales, con el objetivo de generar resultados positivos para la población. Esto incluye fomentar la participación y colaboración ciudadana, impulsar la transparencia, mejorar la supervisión interna y abordar de manera ágil y eficiente problemas complejos. (Eguino et al, 2018).

**Definición operacional:** La variable relacionada con el gobierno digital fue evaluada considerando sus diversos componentes, y se aplicó una escala ordinal con ese propósito.

**Indicadores:** Los indicadores se detallan a continuación: Facilidad de gestión, Interacción, régimen jurídico, ordenanzas municipales, manejo de datos y por último seguridad digital.

**Escala de medición:** Esto nos permitió evaluar la facilidad de gestión con la que cuenta la entidad. Se empleó la escala de Likert, donde se midió a los siguientes niveles: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

**Variable Independiente:** Satisfacción de los Usuarios (SU)

**Definición conceptual:** Deriva directamente de la calidad del servicio, ya que sus atributos y la información que brinda son elementos altamente relevantes para determinar si el sistema cumple o no con las expectativas y, por ende, si tiene éxito o fracasa. (Sampen, 2021).

**Definición operacional:** La variable de SU, se evaluó en función a las dimensiones plasmadas de calidad de atención, la eficacia, la confiabilidad y los beneficios.

**Indicadores:** Los indicadores se detallan a continuación: Simplificación administrativa, solución de problemas, capacitaciones, accesibilidad, seguridad, transparencia y rapidez de tramites.

**Escala de medición:** Aquí nos permitió evaluar la satisfacción de los usuarios que realicen diversos trámites en una municipalidad de la provincia. Las respuestas tuvieron opciones de: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Hace alusión al conjunto de personas o elementos a los que se busca acceder para recopilar información dentro del alcance de una investigación. En el estudio, se consideró la población del distrito de Chicama, que está en la provincia de Ascope. Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática, la población de este distrito se estima en 15,267 habitantes. (INEI, 2018).

- **Criterios de Inclusión:** Aquí se encuentran a los ciudadanos que residan mínimo 6 meses en el distrito de Chicama y que sean mayores de 18 años.
- **Criterios de Exclusión:** Se consideraron aquellos ciudadanos que no han tenido la oportunidad de utilizar los servicios del gobierno digital y a los ciudadanos que se encuentran por debajo de la mayoría de edad.

#### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo con Hernández (2022), la muestra suele ser representativa, la cual se elige de una cierta población a quien posteriormente se le va a realizar el instrumento. Con respecto a la muestra fue conformada por 100 personas del distrito de Chicama, que se ha considerado conveniente y representativa para el desarrollo del presente trabajo.

La muestra en el estudio fue un subconjunto de los habitantes de dicho distrito. Es importante destacar que la dimensión de la muestra se estableció mediante la aplicación de la fórmula que se muestra a continuación:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.85*0.15*15,267}{0.07^2*(15,267-1) + (1.96^2*0.85*0.15)}$$

$$n = 99.32 = 100 \text{ personas}$$

Dónde:

n=?

N= 15,267

E = Error de muestreo 7% = 0.07

P = 0.85

Q= 0.15

Z= Nivel de confianza del 95% = 1.96

Es así, que la muestra calculada para el estudio de las variables GD y SU fue 100 personas.

### **3.3.3. Muestreo**

Se empleó el propio juicio para elegir una muestra específica porque se consideró que dicha muestra proporcionará los datos necesarios y será una representación precisa del conjunto de la investigación. El investigador tiene la intención de elegir una muestra particular. Por lo tanto, esta técnica de muestreo se conoce como muestreo por juicio (Deshpande & Girme, 2019).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se definió de forma abstracta, lo que implica la categorización del tipo de entidad social a la cual se hacen referencia las características. Esta unidad se sitúa en un

contexto temporal y espacial, y su definición se relaciona con la población que es relevante para la investigación. Según lo menciona Mendoza (2022), la unidad de análisis estadístico se refiere a una entidad en la cual se recopilan datos medibles en una investigación, sustancialmente de naturaleza cuantitativa, siendo esencialmente para el foco del estudio.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad**

De la información recopilada en esta indagación, se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó dos cuestionarios diseñados específicamente para abordar cada variable de investigación, los cuales contaron con preguntas cerradas, recopilando información necesaria para analizar estadísticamente la relación entre ambas.

De lo manifestado por Cabezas et al. (2018) la encuesta es un procedimiento de obtención de información utilizado para investigar y recopilar opiniones mediante una serie de preguntas, lo que posibilita la obtención de información significativa de las personas. Es particularmente apropiado para llevar a cabo investigaciones de naturaleza cuantitativa. En otro contexto, el cuestionario se clasifica como un componente de la encuesta, y representa un medio eficiente y económico para evaluar la información. La elaboración de las preguntas es fundamental en la adquisición de la recopilación de información requerida para lograr los resultados buscados (Ghulam, 2018). Se utilizaron dos encuestas como herramientas para la recolección de datos, diseñadas de acuerdo con las variables de indagación, que incluían elementos con cinco opciones que variaban en puntuación desde: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

La medición de la validación del instrumento, se registró bajo un enfoque crítico e integral; es decir, uso del cuestionario completo sobre la elección de algunos ítems y/o dimensiones, Núñez-Ramírez et al. (2021), sostienen que la validez no es una cualidad del instrumento de medición sino de los indicadores del mismo.

Para completar la validación por juicio de expertos, se recurrió a especialistas en el campo de estudio abordado en esta investigación. Su tarea fue evaluar si cada instrumento utilizado se ajustaba coherentemente a las teorías previamente expuestas, con el objetivo de establecer la confiabilidad de ambos instrumentos. De esta manera, los expertos que participaron en esta validación

fueron individuos con reconocimiento en la SUNEDU y poseían títulos de magister, lo cual les capacitaba para validar los instrumentos que se administraron a la muestra. Además, según Álvarez-Ríos et al. (2019), este método se basa en la opinión informada de personas con experiencia en el campo, que han sido identificadas por otros como calificadas para proporcionar información, juicio, valoraciones y evidencia.

**Tabla 1**

*Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable GD mediante juicio de expertos*

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Rodríguez Castro Jorge Antonio	Magister	Sí	Aplicable
Suarez Cabanillas Jhonny Luis	Magister	Sí	Aplicable
Marín Vásquez Neyla Mariel	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2**

*Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la SU mediante juicio de expertos*

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Rodríguez Castro Jorge Antonio	Magister	Sí	Aplicable
Suarez Cabanillas Jhonny Luis	Magister	Sí	Aplicable
Marín Vásquez Neyla Mariel	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Elaboración propia*

Además, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y determinar su consistencia. Siguiendo esta línea, según Documet (2022), establecer la confiabilidad de un instrumento es fundamental para alcanzar la precisión, lo cual, a su vez, facilita la recopilación de datos adecuada en la indagación, asegurándose de que se adapta al contexto específico del estudio. y se cumplan los objetivos. El coeficiente Alfa de Cronbach es ampliamente aceptado como el principal método para calcular la confiabilidad.

**Tabla 3**

*Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto*

Variables	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gobierno Digital	0.953	9
Satisfacción de los usuarios	0.934	9

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Elaboración propia*

**3.5. Procedimientos**

En un principio, esta investigación se inició con la identificación de la problemática real, la exposición del problema planteado, la definición de los objetivos y la formulación de las hipótesis de indagación. Además, para determinar los objetivos, se describió un proceso vinculado a las evaluaciones de la conexión entre la primera variable cuantitativa y la segunda variable, buscando establecer una conexión entre ambas variables de estudio. En tercer lugar, se aplicó un enfoque estadístico de análisis para comprender y respaldar la conexión identificada, con la intención de discernir los niveles o grados de relación entre ambas variables. Para llevar a cabo esto, se optó por un diseño transversal, ya que se trató de un punto específico en el tiempo. En cuarto lugar, para la recopilación de información se utilizaron dos instrumentos, los cuales serán validados por expertos. Con el propósito de obtener datos, se administraron cuestionarios a una muestra de la

población de la municipalidad distrital de Ascope. Posteriormente, estos datos se procesaron mediante el uso del software estadístico SPSS versión 28 y Excel, permitiendo obtener resultados que confirmaron o refutaron las hipótesis iniciales. En quinto lugar, se presentaron los resultados obtenidos durante el estudio y se llevó a cabo una discusión de los mismos con otros académicos. Finalmente, los resultados estadísticos obtenidos contribuyeron a enriquecer investigaciones futuras y podrían incluso abrir nuevas líneas de investigación.

En ese sentido, tenemos a Rosado-Millán (2017), quien considera al proceso de investigación como una sucesión sistemática de desarrollo de conocimientos que parte desde una peculiaridad y busca razonamientos universales que permitan verificar los resultados obtenidos.

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

Para procesar los datos de la indagación, se empleó el software estadístico SPSS en su versión 28 y la aplicación Excel. Esto permitió una evaluación estadística que reveló la relación entre las dos variables y, al mismo tiempo, determinó que las hipótesis planteadas son validadas.

De esa manera, Hernández (2022) indica que, para identificar la relación entre variables, se llevará a cabo un análisis inferencial que implicará la determinación del nivel de significancia y el cálculo del coeficiente de clasificación de Spearman. Este análisis se realizó después de aplicar la comprobación de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Además, se utilizó el software SPSS8 para llevar a cabo este proceso.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proceso de indagación siguió las pautas y directrices establecidas por el asesor y proporcionadas por la Universidad César Vallejo, con el objetivo de garantizar que se cumplan los requisitos necesarios. Además, se reconoce la significativa importancia de la ética en la realización de la investigación, tal como se describe en dichas directrices y pautas.

En consecuencia, se prohíbe realizar plagio en la investigación, ya que es primordial respetar los métodos y estilos utilizados por otros académicos. Es esencial aludir siempre al autor en la utilización de una técnica u concepto y de otra

fuente relevante en el proceso de investigación, con el fin de preservar la autenticidad y, más importante aún, los valores y principios que son fundamentales para respetar las investigaciones precedentes.

Además, se elaboró las referencias y citas, según las normas APA séptima edición contempladas según las regulaciones de la universidad.

## IV. RESULTADOS

### RESULTADOS DESCRIPTIVOS:

Se utilizaron dos encuestas como instrumento para recolectar información, evaluando los niveles de las variables de GD y la SU, al igual que a sus dimensiones correspondientes.

#### Variable 1: Gobierno Digital

**Tabla 4**

*Resultados de la variable Gobierno Digital*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
ALTA	34 - 45	30	30%
MEDIA	22 - 33	48	48%
BAJA	9 - 21	22	22%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope.

**Interpretación:** En la Tabla 4 se presentan el producto obtenido derivado del instrumento para la variable GD, donde el 22% de los usuarios le asignaron una calificación de nivel bajo, el 48% indicó un nivel medio y el 30% señaló un nivel alto. Se puede inferir que la gran mayoría se encuentra en un nivel "medio", según la escala de evaluación.

## Resultado de las dimensiones de la Variable Gobierno Digital:

### Dimensión: Implementación

**Tabla 5**

*Resultados de la dimensión Implementación*

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
ALTA	12 - 15	20	20.00%
MEDIA	7 - 11	28	28.00%
BAJA	3 - 6	52	52.00%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope.

**Interpretación:** En la Tabla 5, se presentan el producto obtenido derivado del instrumento para la dimensión de Implementación de la variable GD, donde el 52% de los encuestados le asignaron una calificación de nivel bajo, el 28% indicó un nivel medio y el 20% señaló un nivel alto. Se puede inferir que la implementación del gobierno digital se encuentra en un nivel bajo según los resultados obtenidos.

## Dimensión: Normativa Interna

**Tabla 6**

*Resultados de la dimensión Normativa Interna*

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
ALTA	12 - 15	0	0.00%
MEDIA	7 - 11	47	47.00%
BAJA	3 - 6	53	53.00%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope.

**Interpretación:** En la tabla 6 se visualiza el producto obtenido a través del instrumento para la dimensión Normativa interno de la variable Gobierno digital en donde el 53% de los usuarios lo calificaron con un nivel bajo, el 47% con un nivel medio y ningún usuario lo calificó como un nivel alto, lo que se deduce que la gran mayoría determino que la normativa interna del gobierno digital está en un nivel bajo.

## Dimensión: Herramientas Tecnológicas

**Tabla 7**

*Resultados de la dimensión Herramientas Tecnológicas*

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
ALTA	12 - 15	7	7.00%
MEDIA	7 - 11	41	41.00%
BAJA	3 - 6	52	52.00%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope.

**Interpretación:** En la tabla 7 se visualiza el producto obtenido a través del instrumento para la dimensión Herramientas tecnológicas de la variable Gobierno digital en donde el 52% de los usuarios lo calificaron con un nivel bajo, el 41% con un nivel medio y el 7% con un nivel alto, lo que se deduce que la gran mayoría está en un nivel “bajo”, de acuerdo con la escala de valoración. Ante ello se debe mejorar las herramientas tecnológicas del gobierno digital para que así impulse la mejor gestión de las entidades municipales.

## Variable 2: Satisfacción de los usuarios

**Tabla 8**

*Resultados de la variable Satisfacción de los usuarios*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
ALTA	34 - 45	13	13%
MEDIA	22 - 33	39	39%
BAJA	9 - 21	48	48%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope.

**Interpretación:** En la Tabla 8 se presentan el producto obtenido a través del instrumento para la variable de SU, donde el 13% de los usuarios le asignaron una calificación de nivel alto, el 39% indicó un nivel medio y el 48% señaló un nivel bajo. Se puede inferir que la gran mayoría se encuentra en un nivel "bajo", según la escala de evaluación.

## ANÁLISIS INFERENCIAL:

### Contrastación de Hipótesis General:

**H0:** No Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

**H1:** Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de Correlación de Variables Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios*

			Gobierno Digital	Satisfacción de los usuarios
	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1,000	0,773
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,773	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Spss*

**Interpretación:** En la tabla 9 se visualiza en la correlación que p-valor < 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis y existe relación entre las variables GD y la SU de una municipalidad de la provincia de Ascope, además podemos interpretar con el valor del coeficiente de correlación ( $\rho = 0.773$ ) que existe una correlación positiva muy fuerte, es decir, a mayor Gobierno Digital, mayor satisfacción del usuario.

Según las suposiciones particulares, se muestran los resultados siguientes:

**Contrastación de Hipótesis Específica 1:**

**H0:** No Existe relación directa entre la dimensión de Implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**HE1:** Existe relación directa entre la dimensión de Implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**Tabla 10**

*Prueba de Correlación de la dimensión implementación y la variable Satisfacción de los usuarios*

			Implementación	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Implementación	Coefficiente de correlación	1,000	0,842
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		100	100
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,842	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		100	100	

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Spss*

**Interpretación:** En la tabla 10 se visualiza en la correlación que p-valor < 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis y existe relación entre la dimensión de Implementación y la variable SU de una entidad de la provincia de Ascope, además podemos interpretar con el valor del coeficiente de correlación ( $\rho = 0.842$ ) que existe una correlación positiva muy fuerte.

## Contrastación de Hipótesis Específica 2:

**H0:** No Existe relación directa entre la dimensión de Normativa Interna y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**HE2:** Existe relación directa entre la dimensión de Normativa Interna y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**Tabla 11**

*Prueba de Correlación de la dimensión Normativa Interna y la variable Satisfacción de los usuarios*

			Normativa Interna	Satisfacción de los usuarios
	Normativa Interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,418
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,418	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Spss*

**Interpretación:** En la tabla 11 se visualiza en la correlación que p-valor < 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis y existe relación entre la dimensión Normativa Interna y la variable SU de una entidad de la provincia de Ascope, además podemos interpretar con el valor del coeficiente de correlación ( $\rho = 0.418$ ) que existe una correlación positiva media.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3:

**H0:** No Existe relación directa entre la dimensión de Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**HE3:** Existe relación directa entre la dimensión de Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.

**Tabla 12**

*Prueba de Correlación de la dimensión Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los usuarios*

		Herramientas Tecnológicas	Satisfacción de los usuarios	
	Herramientas Tecnológicas	Coefficiente de correlación	1,000	0,718
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,718	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Spss*

**Interpretación:** En la tabla 12 se visualiza en la correlación que p-valor < 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis y existe relación entre la dimensión Herramientas Tecnológicas y la variable SU de una entidad de la provincia de Ascope, además podemos interpretar con el valor del coeficiente de correlación ( $\rho = 0.718$ ) que existe una correlación positiva muy fuerte.

## V. DISCUSIÓN

La contrastación de los resultados obtenidos en relación al logro del objetivo principal, que versa sobre la vinculación entre el GD y la SU en una entidad municipal específica de la provincia de Ascope en el año 2023, se llevará a cabo mediante un exhaustivo análisis estadístico de correlación. Este análisis se determina como una herramienta fundamental que nos proporcionará una percepción valiosa para entender y discutir a fondo el contexto que abarca este estudio. La aplicación de técnicas estadísticas permitirá identificar posibles patrones, tendencias o relaciones significativas entre las variables clave que se están evaluando, arrojando luz sobre el entorno y la magnitud de la interacción entre el grado de implementación del GD y la percepción de la SU. Al profundizar en estos hallazgos, se podrán extraer conclusiones más fundamentadas y, en última instancia, formular recomendaciones sustentadas para mejorar la efectividad del Gobierno Digital en la satisfacción de los usuarios en entidades municipales similares. Este enfoque metodológico robusto garantizará una evaluación integral y precisa de la relación en cuestión, añadiendo así al progreso del conocimiento en el entorno del GD y su impacto en la experiencia de los usuarios a nivel local.

En el transcurso de la presente indagación, se realizó el análisis minucioso de los datos recopilados de los usuarios pertenecientes a la provincia de Ascope. Los resultados obtenidos revelaron de manera concluyente la presencia de una relación altamente significativa entre las variables GD y la SU en una entidad municipal específica de la Provincia de Ascope en el año 2023. La magnitud de esta relación se reflejó en un coeficiente de correlación notablemente alto, alcanzando un valor de  $r = 0.773$ . Este hallazgo contrasta significativamente con los resultados de estudios previos, como el realizado por Montesinos (2017) en la Municipalidad de Ventanilla - Lima, 2017, donde se observó una correlación moderada y directa con un coeficiente de Rho Spearman de ( $r = 0.582$ ). De manera similar, la investigación de Pacotaípe (2021) sobre la relación entre la SU y el servicio digital en la Municipalidad de Chuschi - Ayacucho arrojó un coeficiente de  $r = 0.684$ , indicando una correlación significativa entre las variables. En el contexto internacional, el estudio de Alderete y Díaz (2020) en la ciudad de Bahía Blanca - Argentina, centrado en la participación de la ciudadanía en el gobierno electrónico, reveló un coeficiente de correlación impresionante de ( $r = 0.81$ ). Asimismo, el

análisis llevado a cabo por De Lira (2020) en el gobierno de Aguascalientes obtuvo un resultado de  $r = 0.588$ , estableciendo una correlación entre cada aspecto del GD y la SU. Estos productos diversificados refuerzan la relevancia y la complejidad de la relación entre las variables de GD y la SU, destacando la necesidad de considerar múltiples factores y contextos locales en futuras investigaciones y estrategias de implementación gubernamental.

Los productos descriptivos adquiridos de la presente indagación han proporcionado una visión detallada de la apreciación de los usuarios en relación con la variable Gobierno Digital. En este sentido, se visualiza que el 22% de los participantes calificaron el GD con un nivel bajo, el 48% lo evaluaron como nivel medio, y el 30% lo consideraron con un nivel alto. Este análisis descriptivo sugiere que la mayoría de los usuarios tiende a calificar el desempeño del Gobierno Digital en un nivel intermedio. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Guillén (2022), quien concluyó que más del 70% de los encuestados expresaron la percepción de que el gobierno digital está en proceso de mejora y desarrollo constante. Contrariamente, los resultados obtenidos por Sampen (2021) en su investigación indican una perspectiva diferente, ya que el 40.05% de los usuarios en la zona de estudio manifestaron que el Gobierno Electrónico se encuentra en un nivel muy bajo. Estas discrepancias entre las percepciones de los usuarios resaltan la diversidad de opiniones y experiencias en torno al Gobierno Digital, subrayando la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas y de implementar estrategias efectivas para elevar la satisfacción y la eficacia del Gobierno Digital. La variabilidad en los resultados también manifiesta la necesidad de una estimación continua y la adaptación de políticas gubernamentales para garantizar un servicio digital óptimo y de acuerdo a las expectativas y exigencias de los usuarios.

De la misma manera se analizaron los resultados de las dimensiones de la variable de GD, donde se obtuvo que para la dimensión de Implementación, el 52% de los usuarios lo calificaron con un nivel bajo, el 28% con un nivel medio y el 20% con un nivel alto, los que se deduce que la incorporación del GD está en un nivel bajo de acuerdo a los productos obtenidos. Para la segunda dimensión de Normativa interna de la variable GD el 53% de los usuarios lo calificaron con un nivel bajo, el 47% con un nivel medio y ningún usuario lo calificó como un nivel alto. De la tercera dimensión de Herramientas tecnológicas el 52% de los usuarios lo

calificaron con un nivel bajo, el 41% con un nivel medio y el 7% con un nivel alto, lo que se deduce que la gran mayoría está en un nivel “bajo”, de acuerdo con la escala de valoración. Ante ello se debe mejorar las herramientas tecnológicas del gobierno digital para que así impulse la mejor gestión de las entidades municipales. Por lo que de acuerdo a Cortez (2023), en su indagación determino que 54% de sus encuestados califica el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Morales como un nivel bajo. Por otro lado, de acuerdo con Silva y Heredia (2021) en su indagación obtuvieron resultados de valoración de bueno y muy bueno con un 69% para el gobierno electrónico y una valoración de 63% para la variable transparencia. Según el estudio realizado por Díaz (2022), se encontró que el nivel de desempeño de las herramientas tecnológicas entre los empleados de la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla es deficiente en un 5%, aceptable en un 65%, y satisfactorio en un 30%. Estas cifras sugieren que las herramientas tecnológicas administrativas presentan limitaciones que dificultan la organización de las actividades en consonancia con los objetivos institucionales.

Al explorar la relación entre la satisfacción de los usuarios y las diversas dimensiones del Gobierno Digital en una municipalidad específica de la provincia de Ascope en el año 2023, se evidenció una asociación particularmente significativa con la variable de "implementación". Los resultados revelaron un coeficiente de Rho Spearman impresionantemente alto, alcanzando un valor de  $r = 0.842$ , indicando una correlación altamente significativa y positiva entre la implementación del Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad. Esta observación resalta la importancia crítica de la eficiente ejecución de políticas y herramientas digitales por parte de la entidad municipal para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. La robustez de esta correlación contrasta notoriamente con los hallazgos de Montesinos (2017), quien examinó la relación entre la implementación y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Ventanilla - Lima, 2017. En este caso, se obtuvo un coeficiente de  $(r = 0.268)$ , revelando una correlación positiva débil entre las variables. Estas discrepancias sugieren que, en la provincia de Ascope en 2023, la calidad de la implementación de las iniciativas de Gobierno Digital desempeña un papel crucial en la percepción positiva de los usuarios, en contraste con contextos previos donde esta relación podría haber sido menos pronunciada. Este contraste subraya la

necesidad de adaptar las estrategias de implementación a las particularidades de cada localidad y resalta la evolución dinámica de la relación entre el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios a lo largo del tiempo y en distintos entornos municipales.

En lo que respecta a la variable de satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos a través de la encuesta proporcionan una visión reveladora de las percepciones de los usuarios en la provincia de Ascope en 2023. Sorprendentemente, el 13% de los participantes calificaron su nivel de satisfacción como bajo, el 39% lo situaron en un nivel medio, y el 48% expresaron un nivel alto de satisfacción. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los usuarios se encuentra en un nivel elevado de satisfacción con los servicios proporcionados por la entidad municipal. No obstante, esta evaluación contrasta con los hallazgos de la investigación de Cortez (2023), que se propuso identificar el vínculo entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno electrónico. Según Cortez, tanto el gobierno electrónico como la satisfacción de los usuarios exhibieron niveles bajos, con un 55% y un 53%, respectivamente. Esta discrepancia plantea interrogantes importantes sobre las posibles variaciones en las percepciones de los usuarios en diferentes contextos o sobre la influencia específica del gobierno electrónico en la satisfacción del usuario. Las diferencias entre estos resultados también podrían ser atribuibles a factores temporales, cambios en las políticas gubernamentales o variaciones en la calidad de los servicios digitales ofrecidos. En consecuencia, es esencial abordar estas divergencias en futuras investigaciones y considerar cómo los factores contextuales pueden influir en la relación entre la satisfacción de los usuarios y las iniciativas de gobierno electrónico en el ámbito municipal.

Asimismo, se identificó una relación significativa entre la variable de "Herramientas tecnológicas" y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de la provincia de Ascope en el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de ( $r=0,718$ ), lo que indica una correlación significativa y alta. Este hallazgo sugiere que la percepción de los usuarios respecto a las herramientas tecnológicas implementadas por la entidad municipal está estrechamente vinculada a su nivel de satisfacción general. Esta relación positiva y sustancial entre el uso de herramientas tecnológicas y la satisfacción de los

usuarios resalta la importancia crucial de las tecnologías digitales en la experiencia del usuario en el ámbito gubernamental.

Comparando estos resultados con la investigación de Pacotaípe (2021), que examinó la relación entre la satisfacción de los usuarios y el uso de tecnologías digitales en la municipalidad de Chuschi - Ayacucho, se observa una diferencia en la magnitud de la correlación. Mientras que en la Municipalidad de Ascope se obtuvo una correlación significativa y alta ( $r=0,718$ ), en Chuschi - Ayacucho la correlación fue medianamente significativa con un valor de  $r = 0,555$ . Estas divergencias sugieren que, aunque ambas investigaciones confirman la existencia de una relación positiva entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción de los usuarios, la fuerza de esta asociación puede variar según el contexto y las características específicas de cada municipalidad. Estos resultados resaltan la importancia de adaptar las estrategias de implementación de herramientas tecnológicas a las necesidades y expectativas particulares de cada comunidad, para maximizar su impacto en la satisfacción de los usuarios y, en última instancia, mejorar la eficacia del Gobierno Digital a nivel local.

En el marco de la presente investigación, la contrastación de resultados no solo representa un análisis estadístico, sino también una ventana a la complejidad y dinámica de la relación entre el Gobierno Digital y la Satisfacción de los Usuarios en el contexto municipal de Ascope en 2023. Este análisis meticuloso, respaldado por técnicas estadísticas robustas, ofrece una visión integral que va más allá de la mera correlación numérica. La interpretación de los datos sugiere no solo la existencia de una conexión significativa entre las variables examinadas, sino también la posibilidad de desentrañar patrones subyacentes, tendencias emergentes y relaciones interdependientes.

Al profundizar en los hallazgos, se destaca la sorprendente magnitud de la correlación entre la implementación del Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios, subrayando la influencia directa y positiva de una implementación eficaz en la percepción favorable de los usuarios. Estos resultados divergen significativamente de investigaciones previas, como la de Montesinos (2017), lo que sugiere que la relación entre Gobierno Digital y satisfacción varía en función del contexto local y de la calidad de la implementación.

La variabilidad en la percepción de la satisfacción de los usuarios respecto al Gobierno Digital en la provincia de Ascope, según los resultados descriptivos, plantea interrogantes en torno a las expectativas individuales y las experiencias personales de los usuarios. La investigación de Guillén (2022) y Sampen (2021) proporciona un telón de fondo interesante al revelar diferentes perspectivas sobre la mejora y el estado actual del Gobierno Digital.

La exploración de la relación entre herramientas tecnológicas y satisfacción de los usuarios añade una capa adicional de complejidad a la ecuación. La alta correlación encontrada en Ascope contrasta con los resultados de Pacotaípe (2021) en Chuschi - Ayacucho, subrayando nuevamente la singularidad de cada entorno municipal y la necesidad de adaptar estrategias de implementación a las peculiaridades locales.

En conjunto, estos hallazgos no solo contribuyen al entendimiento profundo de la interacción entre el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad de la provincia de Ascope, sino que también destacan la importancia de abordar las expectativas y experiencias heterogéneas de los usuarios. Las divergencias entre estudios anteriores y los resultados actuales subrayan la necesidad de estrategias flexibles y personalizadas en la implementación del Gobierno Digital para lograr un impacto positivo y sostenible en la satisfacción de los usuarios a nivel municipal. Este enfoque no solo informa la toma de decisiones en el ámbito local, sino que también contribuye al avance del conocimiento en el campo del Gobierno Digital y su influencia en la calidad de los servicios gubernamentales a nivel comunitario.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con los descubrimientos relacionados con el objetivo general logrado en esta investigación, se concluye que hay una relación positiva y robusta entre las variables de GD y SU, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman del cual se obtuvo un valor de  $\rho=0.773$ . Esto indica una conexión directa entre las variables; a medida que el Gobierno Digital aumenta, la Satisfacción de los Usuarios realiza lo mismo y tiende a incrementarse.

**Segunda:** En relación con la Hipótesis Específica 1, durante el procesamiento de los datos se obtuvo un coeficiente de Spearman positivo de 0.842 con un grado de significancia ( $p<0.05$ ), lo que indica una relación positiva y fuerte entre la dimensión de Implementación y la variable Satisfacción de los usuarios.

**Tercera:** Para la Hipótesis específica 2, se encontró que el coeficiente Rho de Spearman fue positivo (0.418) y con niveles significativos ( $p<0.05$ ) determinando que, si existe una relación positiva media entre la dimensión Normativa Interna y la variable Satisfacción de los usuarios.

**Cuarta:** Para la Hipótesis específica 3, se encontró un Rho de Spearman positivo de 0.718 y significativa ( $p<0.05$ ) determinando que, hay una conexión positiva fuerte entre la dimensión Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** De acuerdo al objetivo general donde se determinó la conexión entre el GD y la SU, se recomienda al representante de la institución la utilización estratégica de las TIC's lo cual engloba la participación ciudadana, la promoción de un gobierno de transparencia y mejoras en la supervisión interna teniendo así un impacto inmediato con los usuarios para una mejor percepción de su nivel de satisfacción, lo cual repercutirá en mejoras en las acciones gubernamentales.

**Segunda:** en concordancia con el objetivo específico 1, del cual se determinó que la relación de la dimensión de Implementación a la variable Satisfacción de los Usuarios, tuvo una relación positiva muy fuerte, por lo que se recomienda al representante legal continúe con la implementación de las plataformas digitales de interacción con los usuarios.

**Tercera:** En concordancia con el objetivo específico 2, que buscaba determinar la relación entre la dimensión de normativa interna y la variable Satisfacción de los Usuarios, se sugiere al representante legal que armonice las regulaciones y directrices administrativas establecidas por la entidad para mejorar su funcionamiento y operatividad de acuerdo con las TICs. Esto tiene como propósito estandarizar la forma en que los actores desempeñan sus funciones y, al mismo tiempo, promover relaciones más efectivas con los ciudadanos, fortaleciendo el proceso de planificación operativa como un enlace entre la planificación estratégica y la ejecución del gasto público. Se resalta la importancia de reconocer que la función de planificación abarca no solo la fase de establecimiento de objetivos, estrategias y metas, sino también la supervisión y la evaluación simultánea de su implementación, así como la conclusión de la intervención.

**Cuarta:** Al tenor del objetivo específico 3, donde se determinó que la relación de la dimensión de herramientas tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios, se recomienda al representante legal continúe con las políticas de manejo de datos y seguridad digital.

## REFERENCIAS

- Alderete, M. V., & Díaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34). doi:<https://doi.org/10.14409/daapge.v20i34.10058>
- Althunibat, A., Abdallah, M., Almaiah, M. A., Alabwaini, N., & Alrawashdeh, T. A. (2022). An Acceptance Model of Using Mobile-Government Services (AMGS). *Computer Modeling in Engineering & Sciences*, 131(2), 865-880. doi:<https://doi.org/10.32604/cmescs.2022.019075>
- Álvarez-Ríos, J. N., Aristizábal-Vélez, P. A., Torres-Pavas, D. M., & Jurado-Alzate, V. (2019). Validación de un instrumento para medir la vulnerabilidad en relación con la capacidad de respuesta de la comunidad ante desastres. *Revista Geográfica de América Central*, 1(62), 301-324. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/rgac.62-1.11>
- Apoyo Consultoría. (2022). Agenda Digital para el Perú 2021 - 2026. Obtenido de [https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda\\_digital\\_2021\\_2026.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf)
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). Plan de Gobierno Digital del BCRP 2022 - 2024. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/planeamiento/plan-de-gobierno-digital-bcrp-2022-2024.pdf>
- Borda-Ccaihuari, V. (2023). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110062>
- Burgos-Chavez, S. V., & Morocho-Revolledo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Cabezas-Mejía, E. D., Andrade-Naranjo, D., & Torres-Santamaría, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Camilleri, M. A. (2020). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication and Ethics Society*, 18(2), 221-235. doi:<https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Biblioteca electrónica Universitaria. Obtenido de [https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=nivel+descriptivo+de+investigaci%C3%B3n&oq=ni](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=nivel+descriptivo+de+investigaci%C3%B3n&oq=ni)
- Cortez Villegas, L. (2023). Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Morales, 2023. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión pública. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120058>
- Diaz-Soto, R. (2022). Gestión de las herramientas tecnológicas y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, año 2021. Tesis para optar por el grado académico de maestro en gestión pública, Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11890>
- Document Kancha, R. (2022). Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111938>
- Durkiewicz, J., & Janowski, T. (2021). Is Digital Government Advancing Sustainable Governance? A Study of OECD/EU Countries. *Sustainability*, 13(24). doi:<https://doi.org/10.3390/su132413603>
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez-Jordán, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades. Banco Interamericano de Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0001371>

El Peruano. (2018). Decreto Legislativo N° 1412.

Ganga-Contreras, F., Alarcón-Henríquez, N., & Pedraja-Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

García-Guilianny, J., Cazallo-Antúnez, A., Barragan-Morales, C. E., Mercado-Zapata, M., Olarte-Durán, L., & Meza-Rodríguez, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22). doi:<https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

García-Santiago, J., Valencia-López, O. D., Fernández-Tapia, J., & Rentería-Gaeta, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*(38). doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.78411>

Geografía, I. N. (2021). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). (l. c. Internet, Productor) Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/temas/gobierno/>

Ghulam, N. (2018). Questionnaire survey-based research. Is there a need for consensus? *Indian Journal of Urology*, 34(3), 210-2011. doi:[http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU\\_162\\_18](http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU_162_18)

Gil Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>

González - Bustamante, B., Carvajal, A., & González , A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. *Evidencia del caso Chileno*. 29(1). doi:<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

- Guillén del Campo, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3). Obtenido de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Gutiérrez Plúa, R. M. (2022). Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021. Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3959>
- Hernández-Ibañez, F. L. (2022). Gobierno digital y atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2022. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95821>
- Institución Electoral y Participación Ciudadana del estado de Guerrero. (2019). Manual para la elaboración de la normativa interna del IEPC-GRO. Obtenido de [https://iepcgro.mx/PDFs/MarcoLegal/manuales/Manual\\_ElaboracionNI.pdf](https://iepcgro.mx/PDFs/MarcoLegal/manuales/Manual_ElaboracionNI.pdf)
- International Business Machines Corporation. (2021). Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/psfoa/1.1.0?topic=support-techniques-troubleshooting-problems>
- Lira Padilla, J. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Aguascalientes. Obtenido de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>
- Los países latinoamericanos con mayor digitalización gubernamental. (2020). Statista Research Department. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/23086/gobiernos-latinoamericanos-con-la-mayor-digitalizacion/>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echevarría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno

- electrónico. Sistema de Información Científica Redalyc, 50(127), 23-41. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Mendoza-López, L. F., & Delgado-Bardales, J. M. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto-2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 281-297. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2586](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586)
- Mendoza-Villalobos, I. N. (2023). Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Tesis para obtener el grado de: Mestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113001>
- Mensah, I. K. (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(2), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Resolución Ministerial N° 065-2021-EF/44. Plan del Gobierno Digital 2021-2023. Lima. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Montesinos Balladares, L. (2017). El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Núñez-Ramírez, M. A., Mercado-Salgado, P., & Garduño-Realivazquez, K. A. (2021). Validez de un instrumento para medir capital intelectual en empresas. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 50(128), 1-20. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456067615012>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Índice de Gobierno Digital. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

- Osorio-Sanabria, M. A., & Barreto-Granada, P. L. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83). doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>
- Pacotaípe Delacruz, R. (2021). Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71698>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). doi:<https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pérez-Quintero, L., Carrera-Ortega, J., & García-Pérez, A. M. (2018). Eficacia como constructo multidimensional en la determinación de estrategias de informatización empresarial. *Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería*, 26(2), 354-369. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000200354>
- Petrosyan, A. (2022). E-Government Development Index (EGDI) 2022, by region. Statista Research Department. Obtenido de <https://www.statista.com/statistics/421584/egdi-e-government-development-index-region/>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (s.f.). Plataforma digital única del Estado Peruano. Recuperado el 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/munivilcashuaman/colecciones/1768-ordenanza-municipal>
- Quispe-De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)
- Rafael Campos, F. (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92977>

- Ramos-García, R. M. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima, 2020. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61088>
- Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., & Aristovnik, A. (2022). A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet*, 14(5). doi:<https://doi.org/10.3390/fi14050126>
- Ripalda-Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(48). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodriguez-Baca, L. S., Cruzado-Puente de la Vega, C. F., Mejía-Corredor, C., & Alarcón-Díaz, M. A. (2020). Aplicación de ISO 27001 y su influencia en la seguridad de la información de una empresa privada peruana. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992020000400011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400011)
- Rodriguez-Gonzales, J. M. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial - 2022. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102502>
- Rosado-Millán, M. J. (2017). El proceso de investigación y niveles de conocimiento. *Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada*. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2017/10/04/el-proceso-de-investigacion-y-niveles-de-conocimiento/#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20generales%2C%20la%20investigaci%C3%B3n,explicaciones%20a%20los%20fen%C3%B3menos%20universales.>
- Sampen-Zúñiga, M. C. (2022). Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2021. Tesis para obtener el grado

académico de: Mestro en Gestión Pública. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88088>

Sánchez-Fernández, J. V. (2023). Régimen Jurídico del Sector Público: Ámbito de aplicación y principios generales. Derechos de los ciudadanos. Escuela de formación e innovación Administración Pública. Obtenido de [https://efiapmurcia.carm.es/web/descarga?ARCHIVO=Tema%201%2012042019.pdf&ALIAS=ARCH&IDCONTENIDO=117864&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m2813,51996,51998#:~:text=Por%20r%C3%A9gimen%20jur%C3%ADico%20debemos%20entender,determinado%20%C3%A1mbito%2C%20actividad%20o%20suje](https://efiapmurcia.carm.es/web/descarga?ARCHIVO=Tema%201%2012042019.pdf&ALIAS=ARCH&IDCONTENIDO=117864&IDTIPO=60&RASTRO=c$m2813,51996,51998#:~:text=Por%20r%C3%A9gimen%20jur%C3%ADico%20debemos%20entender,determinado%20%C3%A1mbito%2C%20actividad%20o%20suje)

Schinagl, S., Khapova, S., & Shahim, A. (s.f.). Tensions that Hinder the Implementation of Digital Security Governance. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 625. doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0_28)

Secretaría de Gobierno Digital. (2018). Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo\\_i\\_lineamientos\\_pgd.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf)

Silva-Morales, D. O., & Heredia-Llatas, F. F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179-194. doi:<https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>

Silva-Vargas, E. J. (2018). Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018. Para optar el grado académico de bachiller en administración, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5572>

Singh, V., & Singh, G. (2017). Citizen centric assessment framework for e-governance services quality. *International Journal of Business Information Systems*, 27(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.1504/IJBIS.2018.088568>

Tejedo, F., Esteves-Araujo, J. F., Tejeda, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory

analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>

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

Valenzo-Jiménez, M. A., Lázaro-López, D. A., & Martínez-Arroyo, J. A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>

Valenzuela-Salazar, N. L., Buentello-Martínez, C. P., Gómez, L. A., & Villarreal-Sánchez, V. L. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el aprecio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Vargas-Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356)

Zapata-Ñahuis, E. T. (2023). Transformación digital y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111789>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración Final	Escala de medición
<b>Gobierno Digital</b>	(Eguino et al, 2018) indican, que se implica la utilización estratégica de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un componente fundamental en la renovación de las operaciones gubernamentales, con el fin de producir resultados beneficiosos para la población.	La variable relacionada con el gobierno digital será evaluada considerando sus diversos componentes, y se aplicará una escala ordinal con ese propósito.	<b>1. Implementación</b>	Facilidad de gestión. Interacción.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal
			<b>2. Normativa interna</b>	Régimen jurídico. Ordenanzas municipales.		
			<b>3. Herramientas tecnológicas</b>	Manejo de datos. Seguridad digital.		
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Sampen, (2021) manifiesta que, deriva directamente de la calidad del servicio, ya que sus atributos y la información que brinda son elementos altamente relevantes para determinar si el sistema cumple o no con las expectativas y, por ende, si tiene éxito o fracasa.	La variable de satisfacción del usuario, será evaluará en función a las dimensiones de calidad de atención, la eficacia, la confiabilidad y los beneficios.	<b>1. Calidad de atención</b>	Simplificación administrativa. Solución de Problemas.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal
			<b>2. Eficacia</b>	Capacitaciones. Accesibilidad. Rapidez de tramites.		
			<b>3. Confiabilidad</b>	Seguridad. Transparencia.		

## Matriz de Consistencia

**Título**

El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

**Autor**

Caballero Jesús, Víctor David

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Principal	Variable: Gobierno digital.				Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?	Determinar la relación entre el Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.	Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.	Implementación	*Facilidad de gestión. *Interacción.	Del 1 al 3	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Normativa interna	* Régimen jurídico. *Ordenanzas municipales.	Del 4 al 6		Bajo 9 - 21 Medio 22-33 Alto 34-45
Pe1: ¿Qué relación existe entre la dimensión Implementación y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?	OE1: Establecer la relación de la dimensión de implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.	He1: Existe relación directa entre la dimensión de Implementación y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.	Herramientas tecnológicas	* Manejo de datos. *Seguridad digital.	Del 7 al 9		
			Variable: Satisfacción de los usuarios.				Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	

Pe2: ¿Qué relación existe entre la dimensión Normativa Interna y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?	OE2: Establecer la relación de la dimensión de normativa interna y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.	He2: Existe relación directa entre la dimensión de Normativa Interna y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.	Calidad de atención	*Simplificación administrativa. *Solución de Problemas.	Del 1 al 3	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal  Bajo 9 - 21 Medio 22-33 Alto 34-45
Pe3: ¿Qué relación existe entre la dimensión Herramientas Tecnológicas y la variable satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Ascope, 2023?	OE3: Establecer la relación de la dimensión de herramientas tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.	He3: Existe relación directa entre la dimensión de Herramientas Tecnológicas y la variable Satisfacción de los Usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Ascope, 2023.	Eficacia	*Capacitaciones. Accesibilidad *Rapidez de tramites.	Del 4 al 6		
			Confiabilidad	*Seguridad. *Transparencia.	Del 7 al 9		
<b>Nivel - Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Tipo de estudio:</b> Descriptiva Correlacional	<b>Población:</b> Conformada por 15,267 personas de un distrito de la provincia de Ascope. <b>●Criterios de Inclusión:</b> Ciudadanos que residen mínimo 6 meses y que sean >= 18 años.  <b>●Criterios de Exclusión:</b> Ciudadanos que no han tenido	<b>Variables:</b> Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios.		<b>Descriptiva:</b> Para el análisis estadístico descriptivo de los datos, se utilizará el programa SPSS, con la que se generarán cuadros y figuras para las variables y sus dimensiones.			

<p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo</p>	<p>la oportunidad de utilizar los servicios del gobierno digital y a los ciudadanos que se encuentran &lt; 18 años.</p> <p><b>Tipo de Muestreo:</b> aleatorio</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b> Se determino una muestra representativa de 100 individuos.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Autor:</b> Víctor David Caballero Jesús</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Se aplicará en un distrito de la provincia de Ascope.</p>	<p><b>Inferencial:</b> Siguiendo un riguroso análisis, se obtendrán conclusiones a través de una cantidad considerable de acontecimientos a partir de la observación de la muestra elegida. Asimismo, se usará el programa SPSS, con el propósito de crear cuadros e imágenes para una de las variables y sus dimensiones.</p>
--	--	---	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO N° 1: CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, que tiene por objeto determinar la relación entre el “Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023”, a fin de obtener mayor información y analizar los resultados obtenidos; siendo así, se le solicita responder de forma objetiva las siguientes preguntas marcando con un (X) los ítems con 5 alternativas, marcando una sola vez cada pregunta entre el 1 al 5. Por favor, no deje ningún espacio sin marcar. Desde ya se le agradece su colaboración.

CRITERIO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
PUNTAJE	1	2	3	4	5

Ítem	Evaluación de: Gobierno Digital	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Implementación</b>						
1	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?					
2	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?					
3	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?					
<b>D2: Normativa Interna</b>						
4	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?					
5	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?					
6	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?					
<b>D3: Herramientas Tecnológicas</b>						
7	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?					
8	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?					
9	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?					

## INSTRUMENTO N° 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar las siguiente encuesta, que tiene por objeto determinar la relación entre el “Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023”, a fin de obtener mayor información y analizar los resultados obtenidos; siendo así, se le solicita responder de forma objetiva las siguientes preguntas marcando con un (X) los ítems con 5 alternativas, marcando una sola vez cada pregunta entre el 1 al 5, según el detalle que se adjunta a continuación:

CRITERIO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
PUNTAJE	1	2	3	4	5

Ítem	Evaluación de: Satisfacción de los usuarios	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Calidad de atención</b>						
1	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?					
2	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?					
3	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?					
<b>D2: Eficacia</b>						
4	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?					
5	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?					
6	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?					
<b>D3: Confiabilidad</b>						
7	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?					
8	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?					
9	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?					

### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

#### Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: GOBIERNO DIGITAL

TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: IMPLEMENTACIÓN</b>							
1	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	X		X		X		
	<b>D2: NORMATIVA INTERNA</b>							
4	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	X		X		X		
	<b>D3: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>							
7	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		

5	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	X		X		X	
9	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Jose Antonio Rodriguez Castro

**DNI:** 46314467

**Especialidad del validador:** Abogado / Magister en Gestión Pública

02 de diciembre del 2023

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



*[Handwritten Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

**TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
1	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	X		X		X		
3	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	X		X		X		
	<b>D2: EFICACIA</b>							
4	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?	X		X		X		
	<b>D3: CONFIABILIDAD</b>							

7	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	X		X		X	
8	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	X		X		X	
9	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Jorge Antonio Rodríguez Castro*

DNI: *46314467*

Especialidad del validador: *Abogado / Magister en Gestión Pública*

*02* de *diciembre* del 20*23*

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



*[Handwritten Signature]*  
 -----  
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

**Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: GOBIERNO DIGITAL**

**TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: IMPLEMENTACIÓN</b>							
1	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	X		X		X		
	<b>D2: NORMATIVA INTERNA</b>							
4	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	X		X		X		
	<b>D3: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>							
7	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		

8	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	X		X		X	
9	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Jhonny Luis Suarez Cabanillas**           DNI: 45226874.

Especialidad del validador: **Contador Publico /Magister en Gestion Pública**

...02... de **DICIEMBRE**..... del 20**23**

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



**MG. C.P.C. JHONNY LUIS SUAREZ CABANILLAS**

MAT: 02-8404

**Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

**TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
1	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	X		X		X		
3	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	X		X		X		
	<b>D2: EFICACIA</b>							
4	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?	X		X		X		
	<b>D3: CONFIABILIDAD</b>							

7	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	X		X		X	
8	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	X		X		X	
9	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Jhonny Luis Suarez Cabanillas**    **DNI: 45226874**

Especialidad del validador: **Contador Publico / Magister en Gestión Pública**

**02 de DICIEMBRE del 2023**

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



**MG. C.P.C. JHONNY LUIS SUAREZ CABANILLAS**

**MAT: 02-8404**

Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: GOBIERNO DIGITAL

TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: IMPLEMENTACIÓN</b>							
1	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	X		X		X		
	<b>D2: NORMATIVA INTERNA</b>							
4	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	X		X		X		
5	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	X		X		X		
6	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	X		X		X		
	<b>D3: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>							
7	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		

8	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	X		X		X	
9	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Neyla Mariel Marín Vásquez           DNI: 44015396

Especialidad del validador: Ingeniera Civil/Magister en gestión pública

2 de diciembre del 2023

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

**TÍTULO: El gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
1	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	X		X		X		
3	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	X		X		X		
	<b>D2: EFICACIA</b>							
4	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?	X		X		X		
	<b>D3: CONFIABILIDAD</b>							

**Anexo: Evaluación por juicio de expertos de la Variable: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

7	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	X		X		X	
8	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	X		X		X	
9	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Neyla Mariel Marín Vásquez        DNI: 44015396

**Especialidad del validador:** Ingeniera Civil/Magister en Gestión Pública.

02 de diciembre del 2023

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



  
 \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

## Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Gobierno digital y satisfacción de los usuarios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Experto:

<b>Nombre del juez:</b>	JORGE ANTONIO RODRÍGUEZ CASTRO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	ABOGADOS DEL NORTE S.A.C.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ( )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Caballero Jesús, Victor David
<b>Procedencia:</b>	
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
<b>Significación:</b>	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

#### 4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
GOBIERNO DIGITAL	Implementación	De acuerdo con Vargas (2021) la importancia de introducir el gobierno digital en el ámbito estatal, constituye una parte integral de su proceso de transformación. En otras palabras, la implementación tiene como finalidad permitir que las instituciones gubernamentales se ajusten a las variadas transformaciones de la sociedad y garanticen una transparencia continua del sector público hacia los ciudadanos en todos los servicios proporcionados mediante su gestión pública.
	Normativa Interna	De lo manifestado por Quispe (2022), el Gobierno digital implica una evolución en la administración gubernamental, haciendo un uso extensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión, planificación y administración. Por lo que esta forma de gobierno asegura una administración pública eficaz y transparente al eliminar la burocracia en los procedimientos administrativos. Además, busca mejorar la eficiencia en el uso de los recursos de las instituciones públicas y contribuir al desarrollo de la sociedad.
	Herramientas Tecnológicas	(Eguino et al, 2018) indican, que se implica la utilización estratégica de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un componente fundamental en la renovación de las operaciones gubernamentales, con el fin de producir resultados beneficiosos para la población.
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Calidad de Atención	Sampen, (2021) manifiesta que, deriva directamente de la calidad del servicio, ya que sus atributos y la información que brinda son elementos altamente relevantes para determinar si el sistema cumple o no con las expectativas y, por ende, si tiene éxito o fracasa.

	Eficacia	El nivel de satisfacción que surgirá al evaluar las expectativas del usuario en relación con la vivencia del servicio o los resultados anticipados. Por lo tanto, si la experiencia no coincide con las expectativas del usuario, su grado de satisfacción disminuirá. En cambio, si los resultados se asemejan o equiparan a lo que se esperaba, el usuario experimentará satisfacción (Zapata, 2023).
	Confiabilidad	Se deriva directamente de la excelencia del servicio, sus atributos o la información suministrada, y representa un dato crucial que indica el grado de éxito o fracaso del sistema al cumplir con las expectativas del usuario (Borda 2023).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios elaborado por Victor David Caballero Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

## Dimensiones del instrumento: Gobierno Digital

- Primera dimensión: Implementación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de implementación del gobierno digital en las entidades.

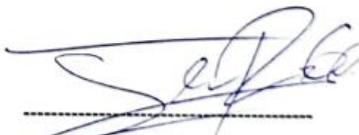
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de Gestión	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	4	4	4	
Interacción	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Normativa Interna
- Objetivos de la Dimensión: Medir por la propuesta de normativa interna en el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ordenanzas municipales	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	4	4	4	
Régimen jurídico	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Herramientas Tecnológicas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de herramientas tecnológicas para el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de datos	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	4	4	4	
Seguridad digital	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	4	4	4	



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

N° DNI: 46314467

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: Calidad de atención.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Simplificación administrativa	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	4	4	4	
Solución de Problemas	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitaciones. Accesibilidad	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	4	4	4	
	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	4	4	4	
Rapidez de tramites	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los	4	4	4	

	reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	4	4	4	
	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	4	4	4	
Transparencia	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	4	4	4	



\_\_\_\_\_

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

**N° DNI: 46314467**

## Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Gobierno digital y satisfacción de los usuarios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Experto:

<b>Nombre del juez:</b>	JHONNY LUIS SUAREZ CABANILLAS	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ( )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Caballero Jesús, Victor David
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
Significación:	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

#### 4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
GOBIERNO DIGITAL	Implementación	De acuerdo con Vargas (2021) la importancia de introducir el gobierno digital en el ámbito estatal, constituye una parte integral de su proceso de transformación. En otras palabras, la implementación tiene como finalidad permitir que las instituciones gubernamentales se ajusten a las variadas transformaciones de la sociedad y garanticen una transparencia continua del sector público hacia los ciudadanos en todos los servicios proporcionados mediante su gestión pública.
	Normativa Interna	De lo manifestado por Quispe (2022), el Gobierno digital implica una evolución en la administración gubernamental, haciendo un uso extensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión, planificación y administración. Por lo que esta forma de gobierno asegura una administración pública eficaz y transparente al eliminar la burocracia en los procedimientos administrativos. Además, busca mejorar la eficiencia en el uso de los recursos de las instituciones públicas y contribuir al desarrollo de la sociedad.
	Herramientas Tecnológicas	(Eguino et al, 2018) indican, que se implica la utilización estratégica de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un componente fundamental en la renovación de las operaciones gubernamentales, con el fin de producir resultados beneficiosos para la población.
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Calidad de Atención	Sampen, (2021) manifiesta que, deriva directamente de la calidad del servicio, ya que sus atributos y la información que brinda son elementos altamente relevantes para determinar si el sistema cumple o no con las expectativas y, por ende, si tiene éxito o fracasa.

	Eficacia	El nivel de satisfacción que surgirá al evaluar las expectativas del usuario en relación con la vivencia del servicio o los resultados anticipados. Por lo tanto, si la experiencia no coincide con las expectativas del usuario, su grado de satisfacción disminuirá. En cambio, si los resultados se asemejan o equiparan a lo que se esperaba, el usuario experimentará satisfacción (Zapata, 2023).
	Confiabilidad	Se deriva directamente de la excelencia del servicio, sus atributos o la información suministrada, y representa un dato crucial que indica el grado de éxito o fracaso del sistema al cumplir con las expectativas del usuario (Borda 2023).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios elaborado por Victor David Caballero Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

## Dimensiones del instrumento: Gobierno Digital

- Primera dimensión: Implementación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de implementación del gobierno digital en las entidades.

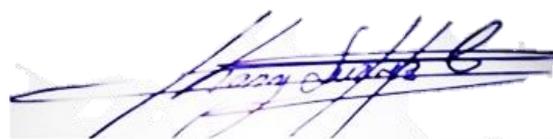
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de Gestión	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	4	4	4	
Interacción	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Normativa Interna
- Objetivos de la Dimensión: Medir por la propuesta de normativa interna en el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ordenanzas municipales	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	4	4	4	
Régimen jurídico	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Herramientas Tecnológicas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de herramientas tecnológicas para el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de datos	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	4	4	4	
Seguridad digital	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	4	4	4	



**MG. C.P.C. JHONNY LUIS SUAREZ CABANILLAS**

MAT: 02-8404

**N° DNI: 45226874**

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: Calidad de atención.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Simplificación administrativa	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	4	4	4	
Solución de Problemas	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	4	4	4	

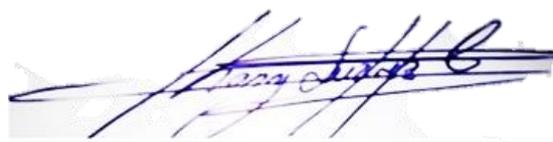
- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitaciones. Accesibilidad	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	4	4	4	
	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	4	4	4	
Rapidez de tramites	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad ante los	4	4	4	

	reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	4	4	4	
	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	4	4	4	
Transparencia	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	4	4	4	



**MG. C.P.C. JHONNY LUIS SUAREZ CABANILLAS**

MAT: 02-8404

**N° DNI: 45226874**

## Evaluación por juicio de expertos

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Experto:

<b>Nombre del juez:</b>	NEYLA MARIEL MARÍN VÁSQUEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ( )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Caballero Jesús, Victor David
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
Significación:	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

#### 4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
GOBIERNO DIGITAL	Implementación	De acuerdo con Vargas (2021) la importancia de introducir el gobierno digital en el ámbito estatal, constituye una parte integral de su proceso de transformación. En otras palabras, la implementación tiene como finalidad permitir que las instituciones gubernamentales se ajusten a las variadas transformaciones de la sociedad y garanticen una transparencia continua del sector público hacia los ciudadanos en todos los servicios proporcionados mediante su gestión pública.
	Normativa Interna	De lo manifestado por Quispe (2022), el Gobierno digital implica una evolución en la administración gubernamental, haciendo un uso extensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión, planificación y administración. Por lo que esta forma de gobierno asegura una administración pública eficaz y transparente al eliminar la burocracia en los procedimientos administrativos. Además, busca mejorar la eficiencia en el uso de los recursos de las instituciones públicas y contribuir al desarrollo de la sociedad.
	Herramientas Tecnológicas	(Eguino et al, 2018) indican, que se implica la utilización estratégica de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un componente fundamental en la renovación de las operaciones gubernamentales, con el fin de producir resultados beneficiosos para la población.
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Calidad de Atención	Sampen, (2021) manifiesta que, deriva directamente de la calidad del servicio, ya que sus atributos y la información que brinda son elementos altamente relevantes para determinar si el sistema cumple o no con las expectativas y, por ende, si tiene éxito o fracasa.

	Eficacia	El nivel de satisfacción que surgirá al evaluar las expectativas del usuario en relación con la vivencia del servicio o los resultados anticipados. Por lo tanto, si la experiencia no coincide con las expectativas del usuario, su grado de satisfacción disminuirá. En cambio, si los resultados se asemejan o equiparan a lo que se esperaba, el usuario experimentará satisfacción (Zapata, 2023).
	Confiabilidad	Se deriva directamente de la excelencia del servicio, sus atributos o la información suministrada, y representa un dato crucial que indica el grado de éxito o fracaso del sistema al cumplir con las expectativas del usuario (Borda 2023).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios elaborado por Victor David Caballero Jesús en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

## Dimensiones del instrumento: Gobierno Digital

- Primera dimensión: Implementación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de implementación del gobierno digital en las entidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de Gestión	¿Crees que el servicio digital es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Crees que las plataformas digitales empleadas por la municipalidad son de ayuda para los usuarios?	4	4	4	
Interacción	¿Recibió algún tipo de capacitación sobre el uso de la plataforma digital en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Normativa Interna
- Objetivos de la Dimensión: Medir por la propuesta de normativa interna en el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ordenanzas municipales	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería incorporar una normativa ante la implementación de una plataforma digital?	4	4	4	
Régimen jurídico	¿Cree usted que la municipalidad tiene implementado un régimen jurídico para el gobierno digital?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Herramientas Tecnológicas
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de herramientas tecnológicas para el gobierno digital.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de datos	¿Considera que el uso de la plataforma digital agiliza los procedimientos administrativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional de la municipalidad?	4	4	4	
Seguridad digital	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	4	4	4	



**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**  
**N° DNI: 44015396**

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción de los usuarios

- Primera dimensión: Calidad de atención.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Simplificación administrativa	¿Cree usted que el personal de la municipalidad brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la municipalidad atiende al usuario con empatía y actitud positiva?	4	4	4	
Solución de Problemas	¿Considera que el personal de la municipalidad proporciona información de manera apropiada y comprensible a los usuarios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitaciones. Accesibilidad	¿Considera que el desempeño de los servidores municipales frente al usuario es eficiente?	4	4	4	
	¿Considera usted que el servidor de la municipalidad posee la competencia adecuada para llevar a cabo sus responsabilidades?	4	4	4	
Rapidez de tramites	¿Considera usted que las soluciones brindadas por el	4	4	4	

	servidor de la municipalidad ante los reclamos de los usuarios son apropiadas y se dan en el momento adecuado?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Cree usted que el usuario confía en las alternativas de solución que le brinda servidor de la municipalidad ante sus reclamos?	4	4	4	
	¿Cree usted que el trabajo desarrollado por el servidor público le proporciona la seguridad adecuada?	4	4	4	
Transparencia	¿Cree usted que el servidor municipal es transparente al momento que de brindar la información?	4	4	4	



**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**  
**N° DNI: 44015396**

## Anexo 4: Prueba de Normalidad

### Hipótesis de Normalidad

$H_0$ : Los datos siguen una distribución normal

$H_1$ : Los datos no siguen una distribución normal

Nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de Prueba:

Si p-valor < 0.05 se rechaza la  $H_0$

Si p-valor  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

### Tabla 13

*Prueba de Normalidad de Variables Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios, con las dimensiones Implementación, Normativa Interna y Herramientas Tecnológicas*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	<b>0.225</b>	<b>100</b>	<b>0,000</b>	0.814	100	0,000
Satisfacción de los usuarios	<b>0.249</b>	<b>101</b>	<b>0,000</b>	0.838	101	0,000
Implementación	<b>0.294</b>	<b>102</b>	<b>0,000</b>	0.780	102	0,000
Normativa Interna	<b>0.273</b>	<b>103</b>	<b>0,000</b>	0.860	103	0,000
Herramientas Tecnológicas	<b>0.276</b>	<b>104</b>	<b>0,000</b>	0.858	104	0,000

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a las personas de un distrito de provincia de Ascope. *Fuente: Spss*

**Interpretación:** En la tabla 4 se visualiza la prueba de normalidad, en donde se interpreta la prueba Kolmogórov-Smirnov, por tener una muestra mayor a 50, se observa que el p-valor de la prueba de normalidad es 0.00, es decir se rechaza la  $H_0$ , por lo tanto, los datos no siguen una distribución normal y se aplica estadística no paramétrica, en este caso aplicaremos la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

## Anexo 5: Cuadro de Correlación de Rangos

### PRUEBA DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RANGOS RHO DE SPEARMAN (P - PRUEBA NO PARAMÉTRICA)

#### Hipótesis de Correlación

$H_0: \rho = 0$  (No existe correlación)

$H_0: \rho \neq 0$  (Si existe correlación)

Nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$

#### Estadístico de Prueba:

Si  $\rho \geq 0.05$ , se acepta  $H_1$ , es decir no existe correlación

Si  $\rho < 0.05$ , se acepta  $H_0$ , es decir existe correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta