



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto
Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020**

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

AUTOR:

Luna Grandez, Pepe (ORCID: 0000-0002-6779-9262)

ASESOR:

Mag. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

“Dedico esta tesis a Dios por haberme dado perseverancia para lograr mi objetivo trazado. A mis padres José Luna Ríos y Clelia Grández de Luna, por su comprensión y ayuda en los momentos precisos. A mis hermanos gracias por haber compartido en mí el deseo de superación. A todas las personas que compartieron sus conocimientos para hacer posible la ejecución de mi proyecto”.

Pepe

Agradecimiento

“En especial a Dios por ser mi guía día y noche, en los días buenos y días difíciles, brindándome paciencia y sabiduría para afrontar los retos de la vida y para culminar con éxito mis metas propuestas”

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y su operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Gobierno digital	24
Tabla 2. Satisfacción de usuario	25
Tabla 3. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ^a	26
Tabla 4. Correlación entre la dimensión interna y la satisfacción	27
Tabla 5. Correlación entre la dimensión externa y la satisfacción	27
Tabla 6. Correlación entre la dimensión relacional y la satisfacción	28
Tabla 7. Correlación entre la gobierno digital y la satisfacción	30

Índice de figuras

Figura 1. Gobierno digital	24
Figura 2. Satisfacción de usuario	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. El tipo estudio fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 usuarios, la técnica e instrumentos de recojo de datos fueron encuesta y cuestionarios. Los resultados demostraron que el gobierno digital fue moderado en un 51.92%, 40.4% deficiente y 7.69% eficiente. Por otra parte, la variable satisfacción fue calificada en nivel medio con un 50%; 42.3% baja y 7.7% alta. De esta manera, concluye que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo; el mismo que fue comprobado con la aplicación de la prueba de Pearson donde el Sig. (bilateral) fue 0,000 menor el margen de error 0.05; aceptando así la hipótesis de estudio; además el grado de correlación fue positiva considerable de 0,796; lo cual queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en lo que refiere al gobierno digital, la satisfacción será totalmente alta.

Palabras claves: *Gobierno, satisfacción, usuarios, digital.*

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between Digital Government and the satisfaction of the users of the Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo, 2020. The study type was basic, quantitative approach, non-experimental design and correlational level. The sample consisted of 52 users, the data collection technique and instruments were surveys and questionnaires. The results showed that digital government was 51.92% moderate, 40.4% deficient and 7.69% efficient. On the other hand, the variable satisfaction was rated as medium with 50%; 42.3% low and 7.7% high. In this way, it concludes that there is a significant relationship between digital government and the satisfaction of users of the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project; the same that was verified with the application of the Pearson Rho test where the Sig. (bilateral) was 0.000 less the margin of error 0.05; thus accepting the study hypothesis; furthermore, the degree of correlation was considerable positive 0.796; which is demonstrated that the greater the efficiency shown in what refers to the digital government, the satisfaction will be totally high.

Keywords: *Government, satisfaction, users, digital.*

I. INTRODUCCIÓN

El concepto de gobierno digital comienza a escucharse a finales de los años 90, vinculándose al uso de las tecnologías dentro de la administración pública, refiriéndose al acercamiento de los organismos gubernamentales a la población dentro de plataformas digitales con la internet, minimizando costos de información a los ciudadanos permitiendo nuevos resultados en corto tiempo y sin el mayor contacto físico que se pudiera generar con los trámites tradicionales. Además, se suele distinguir la democracia electrónica en los procesos de participación entre la ciudadanía y las instituciones públicas. Por otra parte, en la última década los ciudadanos de todo el mundo han ido encontrando oportunidades laborales a través de la internet, donde la relación de confiabilidad que la sociedad deposita en las tecnologías digitales ha mejorado, pues las plataformas web han posibilitado a un mayor nivel la participación comunicativa a nivel mundial y asimismo se ganan experiencia y habilidad en su uso y a medida que esto crece posibilita una relación participativa en un mundo conectado digitalmente mediante enlaces digitales (Bastian,2020)

No obstante, en los últimos años se han desarrollado en todo el mundo una diversidad de plataformas digitales que tienen como misión proveer a la ciudadanía la facilidad de gestionar los servicios públicos utilizando las páginas web, aplicativos móviles y demás interfaces dinámicas que mediante conectividad de red incorpora al aparato burocrático de instituciones del estado acercamiento en línea a las necesidades de la ciudadanía (Massal, 2010). A nivel nacional, en cuanto a la industria digital viene generando un gran cambio a la economía, lo social y sobre todo los servicios que presta la parte pública. Es por este motivo, que los procesos en el contexto digital dentro de la administración pública están siendo más considerados ya que presentan un factor determinante para el éxito de los mismos. Sin embargo, es importante hacer referencia que todo esto requiere de un compromiso básicamente de la alta dirección para que sea implementada, el cual sin lugar a dudas se ve reflejado en todas sus acciones sumándose a esto el cambio cultural y organizacional, liderazgo y como último cumplimiento de metas (Secretaría del gobierno digital, 2018).

El objetivo principal del Gobierno Regional de San Martín, radica en mejorar la gestión pública para atender de forma óptima exclusivamente en las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) constituyen una herramienta útil, capaz de incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y transparencia de dicha gestión. Pero se debe tener en cuenta si es que realmente la ciudadanía percibe esto de manera real; es decir al realizar sus trámites se genera una adecuada, ordenada y rápida respuesta en todo el proceso (Goresam,2017). Además, una democracia que es transparente significa segura, confiable y sobre todo corrige los errores del pasado. Asimismo, un estado democrático debe operar bajo normas y reglamentos justos siendo razonable para la ciudadanía. Los ciudadanos comunes deben tener la posibilidad de poder gestionar sus trámites de forma fácil y segura, teniendo en cuenta el equilibrio económico mesurado ante cualquier trámite por más complejo que sea (Ackerman, 2005)

Actualmente, el Proyecto Huallaga cuenta con una plataforma web reglamentaria institucional donde proporciona información detallada de la institución también caracteriza reglamentos y un portal de transparencia. Su página web <http://www.pehcbm.gob.pe/> siendo el medio virtual mediante el cual la ciudadanía pueden informarse de las actividades o sobre el desarrollo regional, limitándose su funcionalidad en los módulos de interacción, pues frente a esto los usuarios que frecuentan a la solicitud del servicio vienen presentando algunas observaciones del sistema que gestiona la entidad pública, dando a conocer que el tiempo de respuesta no es el adecuado, generándose así una baja satisfacción por la manera que se encuentra automatizado; asimismo esto suma además a la validación de usuarios debido a que este no proporciona la información que se requiere en el tiempo esperado. De igual forma, los proceso que se implementan no cumplen con las expectativas a pesar de que existe una alta innovación que ofrecen el portal web. De esta manera, se refiere que, si la entidad pública proyecto Huallaga no regula estas deficiencias que se presentan a nivel del gobierno digital la satisfacción del usuario será percibido de manera definitiva en un nivel bajo. En este proyecto se revisan las cualidades informativas de los servicios públicos que ofrece el PEHCBM y que tan

importante es para la ciudadanía como gestión pública. Pues, a través de ello se busca analizar y proponer mejoras en relación a la calidad de servicio, siendo esto un proceso de la digitalización que incurre en toda institución pública, es por esta razón que busca determinar si existe relación entre las variables.

En base a las teorías relacionadas al tema; así como, la realidad problemática es necesario formular el **problema general**. ¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?, Como **problemas específicos**: ¿Cuál es nivel de gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?; y ¿Cómo se relaciona las dimensiones del Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?

Esta investigación tiene como **valor teórico**, demostrar la relación del Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios, particularmente la interacción de los usuarios y los módulos operacionales digitales. En base a definiciones acordes a todo lo que concierne a los sistemas de transacciones que ofrece el PEHCBM a los usuarios en sus entornos web. **Implicancia práctica**. El desarrollo de las plataformas digitales en sustitución de las herramientas clásicas para la gestión de la comunicación con los ciudadanos puede mejorar significativamente la percepción de atención de los servicios, hacerlos más dinámicos personalizados y aminorar el tiempo de espera, reducir errores, manteniendo un estándar de calidad, potenciando y escuchando a los usuarios en estos servicios y como último eliminando procesos lentos y tediosos. **Utilidad metodológica**. El servicio adecuado a través del uso eficiente de la tecnología beneficia a la ciudadanía originando que la entidad logre en estos tiempos romper la brecha de incomunicación ante el factor de indisponibilidad de recursos económicos y del factor tiempo, además agiliza en forma real las acciones a realizar. **Relevancia social**, Tener claro la percepción de los usuarios sobre del servicio ofrecido es importante para tener conocimiento si las plataformas digitales que ofrece el PEHCBM son las adecuadas y de alguna forma contribuir al desempeño para la cual

fue implementado. **Conveniencia**, La importancia de la satisfacción de los usuarios en la gestión pública se vuelve prioritaria en estos tiempos para garantizar que los recursos del estado están siendo bien encaminados y derivados para su fin primordial que es la simplificación de los procesos.

Asimismo, fue necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Además, se plantean como **específicos**: Identificar el nivel el gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020; Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, y analizar la relación entre las dimensiones del Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

Como **hipótesis general**: El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Como **específicas**: El gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, no es eficiente, La satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, no es alta, Las dimensiones del Gobierno Digital se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las variables de estudio se han realizado **investigaciones previas** en diferentes ámbitos, así a nivel internacional se tiene a Barragán, X. y Guevara, F. (2016). *Gobierno electrónico en Ecuador* (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. El estudio fue básico, no experimental y longitudinal. La población y muestra estuvo conformado por 193 miembros. La técnica de recojo de información fue el análisis documental y bibliográfico. Concluye que, el gobierno electrónico del país de Ecuador registra indicadores significativos en relación a la administración pública, determinando así una mayor aceptación por parte de los ciudadanos motivo por el cual se identifica un gran cambio en cuanto a la inclusión social, político y económico.

Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* (Artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. El estudio fue descriptivo, sintético y analítico. La población y muestra se vio integrado por 250 usuarios. La técnica de recojo de datos fue la encuesta, análisis documental y el instrumento cuestionarios y guías. Concluye que, el gobierno viene impulsando una mayor participación de la ciudadanía en relación a los servicios públicos que se ofrece. Asimismo, indicaron que existe una relación directa entre las empresas del sector público y los ciudadanos reflejándose por los resultados a nivel de gestión.

López, S. y García, R. (2016). *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación*. (Artículo científico). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. El tipo de estudio fue básico, transversal. La población y muestra se vio conformado por 32 municipios. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionarios. Concluye que, solo el 30% de los municipios suelen entregar información confiable a los ciudadanos a pesar de contar con las herramientas necesarias que son gestionadas por las autoridades del país de Colombia. Por otra parte, la diferencia que responde al 70% no muestran eficiencia en sus proceso e informe final.

A nivel nacional se tiene la investigación realizada por Kuniyoshi, G. (2017). *El gobierno electrónico y las tecnologías de información* (Artículo científico). Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima – Perú. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y la muestra estuvo conformado por los ciudadanos. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluye que, el gobierno peruano presenta eficiencia en relación al uso de recursos tecnológicos, esto fue determinado por su continua aplicación en las entidades públicas y a través de la percepción de los ciudadanos que intervinieron.

Jijena, R. (2016). *Gobierno electrónico, transformación tecnología del Gobierno y Derecho* (Artículo científico). Pontificia Universidad Católica del Perú. El enfoque fue cualitativo, diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformado por todas las personas que han sido parte de un proceso administrativo. La técnica de recojo de datos fue la entrevista y el instrumento guía de entrevista. Concluye que, las plataformas del estado en gestión pública determinan indicadores negativos, siendo consignado en su gran proporción por actos ilegales. Además, la ciudadanía muestra una baja satisfacción ante estos resultados que se traducen a una problemática común.

Hernández, A. y et al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. El tipo de estudio fue analítico, temporalidad transversal. La población y muestra se vio conformado por 206 personas. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluye que, el sistema de atención al usuario externo es totalmente deficiente, siendo percibido a causa de sus limitaciones tanto por la baja capacidad respuesta y la deficiente empatía de sus colaboradores.

A nivel regional y local se tiene a las siguientes investigaciones, Paredes, E. (2019). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de la Banda*

de *Shilcayo, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de estudio fue no experimental, diseño correlacional. La población y la muestra estuvo conformado por 95 trabajadores. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluye que, existe relación positiva y significativa entre las variables, esto fue debido al sig. Bilateral obtenido de 0.000, siendo menor al margen de error 0,05; asimismo el grado de correlación fue positiva fuerte de 0,916, pues esto hace referencia que mientras más eficiencia determine el uso de medios electrónico por parte del estado la rendición de cuentas será el esperado.

Román, R. (2019). *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental y temporalidad transversal. La población y muestra estuvo conformado por 102 estudiantes. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluye que, existe relación significativa entre las variables, asimismo el grado de correlación fue positiva alta de 0,757 indicado que mientras más eficiencia se muestra en el uso de las tecnologías de información se la calidad de los servicios educativos serán lo adecuado.

Tejada, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio fue de tipo básico, correlacional. La población y la muestra se vio conformado por 102 usuarios. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y análisis documental, los instrumentos cuestionarios y guía de análisis. Concluye que, existe relación significativa entre las variables; donde se obtuvo un sig. Bilateral ,000 menor al margen de error 0.05 permitido aceptando así la hipótesis de estudio. Por otra parte, indica que a mayor calidad de servicio se otorgue al usuario la satisfacción del mismo será alta.

Las teorías que sustentan el gobierno digital son varias, entre ello se tiene a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) quien refiere que es una herramienta que se utiliza para obtener eficiencia dentro del sector

público, pues esto obedece básicamente a varios procesos que se crean con la intención de mejorar las capacidades de gestión frente a la atención del usuario externo y para ello se utilizan métodos tecnológicos que hacen énfasis a las plataformas, teléfonos inteligentes y otros según el interés que se persigue. Además, el Decreto Legislativo n° 1412 (2018), indica que el gobierno digital tiene como propósito adecuar los procesos de gestión tanto de la identidad, servicios y sobre todo seguridad, pues esto se encuentra a responsabilidad de las entidades gubernamentales en todo el gobierno.

Por su parte, Armas, (2011), da conocer que el gobierno digital responde a la modernización de la interacción que se genera entre los servicios público con el ciudadano, asimismo para que este se logre es sumamente importante aumentar los canales de comunicación a través del uso de las TIC siendo básicamente un recurso directo proporcionado por la gestión pública, pues esto según los intereses el servicio será mucho más accesible cumpliendo las expectativas del usuario externo con eficiencia y eficacia en todos sus campos. Además, su tratamiento debe ser paralela en la búsqueda del beneficio y cumpliendo los objetivos. Asimismo, Burak (2020) indica que la utilización de las TICs para el sector público permite una mayor organización frente al nivel de desafíos que se registran dentro de nuestro entorno, aquí es donde la comunicación entre el estado y la ciudadanía será mucho más efectiva reduciendo tiempo y optimizando resultados.

Las dimensiones consideradas para la variable **Gobierno digital** son las siguientes: interna, externa, relacional y seguridad. Al respecto de la **Dimensión interna** Salvador (2002), mencionó: Logra impactar a toda organización, con respecto a los procesos internos de la gestión de ámbito público. Asimismo, modernizar y adaptar cada equipo en las entidades públicas, se considera una temática clásica, en donde se da protagonismo a la introducción de Tecnologías de Información y Comunicación, considerándose un medio de cambio que dará origen a la transformación de los procesos en los organismos públicos. Para Armas (2011), la dimensión externa hace referencia a cómo se relacionan las prestaciones de los servicios con las capacidades

que tienen las entidades públicas para generar interacciones efectivas con la ciudadanía mediante el uso de canales de información y comunicación modernos, gracias a la gestión de las TIC. Por otro lado, a pesar de que los sitios webs suelen ser el canal más usado o que mejor les funcione a las entidades públicas, también existen otras plataformas básicas como el correo electrónico, el foro para debates, la mensajería en línea o los votos electrónicos.

Asimismo, los postulados teóricos con respecto a la dimensión externa, se encuentran clasificados por 3 grupos: a) temas relacionados a lo cotidiano, en la cual el ente administrador cumple el rol articulador del territorio, siendo el informante de cada servicio que se encuentre bajo su jurisdicción; b) temas relacionados a la gestión descentralizada, en donde predomina la dirección focalizada o central para cada servicio público en prestación; c) temas relacionados a los aspectos políticos y su rol, con relación a las funciones públicas y políticas de las entidades, generando nuevas áreas, dinámicas y consolidadas, en donde se logran los intercambios e interacciones efectivas entre la ciudadanía y las relaciones políticas de la gestión pública (Salvador, 2002).

Sobre la **Dimensión relacional** Salvador & Sancho (2009), mencionan, dicho término hace referencia a la “implementación de cada Tecnología de Información y Comunicación propicia y encaminada a mejorar el vínculo entre cada organismo local con las entidades del sector público o privado, con las cuales normalmente mantienen comunicación constante.

En cuanto a la **Dimensión seguridad** Magazciturum (2014) afirma que, la implementación de TICs en los procesos de dirección de cada entidad pública evidenció progresos acelerados en diferentes economías del mundo. En donde, las administraciones públicas se acogen a la tecnología, en miras reducir la brecha de las deficiencias en la gestión pública. Se muestran como una razón válida, sin embargo, una dirección inadecuada solo pondrá trabas a dicha meta pública. A su vez, cualquier error que se cometa en cuando a la administración de los niveles de seguridad de la información pública, solo generarán más problemáticas, malestares y desmotivación.

Por su parte, el medir el impacto con un sistema BIA (business impact analysis) para gestionar la seguridad de información en el gobierno digital, involucra cada impacto financiero y otras variables intangibles pero indispensables. Dicha relación es una meta extra, la cual deberá cumplirse efectuando un análisis de cada proceso o variable afectada. Asimismo, el nivel de confianza y el de disposición de las nuevas tecnologías, se consideran criterios fundamentales en el momento en que cada servicio público o infraestructura de seguridad nacional son rediseñados o automatizados y, por ello, se evidencia la relación de como las tecnologías podrían perjudicar a la resiliencia en las entidades públicas y transformarse o generar riesgos en la gestión.

La segunda variable para este proyecto de investigación es **satisfacción de los usuarios**, los planteamientos teóricos realizados por los investigadores, afirman que la tendencia actual sobre la satisfacción de los clientes en organizaciones sin fines de lucro, da protagonismo a las acciones que se orienten a estimar el nivel de cumplimiento de los clientes en cada proyecto y tarea prestada, estas entidades lograron por sí mismas, ser muy importantes en la sociedad. Primero, a pesar de ser una temática vanguardista y de que se hayan efectuado pruebas dentro del sector empresarial y de la gestión, se evidencia una deficiencia en el nivel de empleo para los no beneficios, específicamente para las organizaciones como las ONG (Simadi y Almomani ,2008); (Barr y Fafchamps ,2006). Además, en la segunda condición, se considera indispensable para los agentes planificadores, facilitadores y ejecutores del país, porque, mediante los resultados que se obtienen, es posible la mejora o reevaluación de las metas públicas en las entidades del estado (Fernández ,2004).

En este sentido, que las entidades conozcan el nivel de compromiso y satisfacción, tanto en calidad como también en cantidad sobre la información se entregará a los usuarios, siendo dichos indicadores cruciales para la gestión de acuerdo a la opinión de profesionales especialistas quienes enfatizan en la satisfacción del usuario. Por su parte, de acuerdo a Guerrero (2010) señala que la administración posee los siguientes atributos diferenciales, efusividad: administrar no suele ser tangible, pues su contacto,

gusto, olor o visión es complicada de palpar; heterogeneidad: los resultados de la administración suelen diferir por el hecho de ser efectuada por personas y su síntesis es compleja; la conexión: el administrar conlleva a gastar recursos durante su ejecución para los usuarios, lo cual se relaciona con los procedimientos; la imperdabilidad: casi toda administración en su totalidad es imposible de ser retirada, porque cuando esta no es empleada al momento de estar vigente, los límites de la gestión se pierden; heterogeneidad (osurtido): al momento de coexistir dos administraciones, estas no podrán ser indistintas o semejantes; La indivisibilidad: en cada administración, la efectividad y la ejecución tienden a ser total o parcialmente concurrentes (CEPAL ,2013).

Por otro lado, para Gosso (2008), señala que un principio indispensable es que los objetivos y las estimaciones cuantificables de los clientes tienden a ser complejos. Pues en teorías, se suele confundir a la cantidad de clientes en relación a su valor, teniendo en cuenta criterios como el volumen de compras indiferentemente del tiempo que mantiene esas compras. Dicho juicio suele ser erróneo, pues las organizaciones no se centran en mantener la relación con los clientes a lo largo del tiempo, ya que la administración se centra en seguir buscando nuevos clientes sin dar prioridad a la fidelización. En consecuencia, los objetivos y las estimaciones cuantificables de los clientes se considera aquellos aspectos que a las organizaciones les cuesta suplantar, con respecto a los tributos de utilización equivalentes. Dichos indicadores, se originan al incluir posteriormente al tiempo de compra de los clientes, toda publicidad, ofertas y avances, con el fin de adquirir nuevos clientes que logren reponer las pérdidas que se originan cuando tus clientes frecuentes dejan de consumir tus producto o servicios (Campos, 2015).

Con respecto al postulado, con la finalidad de estimar la satisfacción de los clientes, toda organización deberá concebir que la retención de los clientes es primordial y no requiere de muchos recursos, en lugar de invertir en conseguir nuevos clientes, pero sin dejar menospreciar la importancia de cada caso. Los costos que conlleva la captura de nuevos clientes para sustituir las pérdidas que se generarán cuando se vayan otros,

suelen ser más elevados que el costo de efectuar acciones de fidelización. Pues la captación de clientes requiere campañas que presentan un costo considerable y variable. A su vez, la clientela suele ser variada, ya que existen aquellos clientes que consumen más que otros. Existen casos en donde un cliente de gran consumo, deja la organización y para poder reemplazarlo, se estima o requiere de uno de consumo similar o más clientes que igualen las cifras. Asimismo, la satisfacción del cliente suele estar relacionada con la capacidad de gestión de una organización, ya sea con sus productos o servicios para que cumplan con las expectativas y necesidades del cliente. En este sentido, el nivel satisfacción es indispensable en la retención de los clientes, conlleva a menos costos que la atracción de nuevos consumidores para la empresa (Gosso ,2008).

Por su parte, con la finalidad de evaluar la satisfacción de los clientes, Gosso (2008) expone 5 factores o dimensiones: Actitud: se consideran aquellas conductas específicas que se necesitan para efectuar determinados trabajos. En este sentido los trabajadores deben evidenciar conductas positivas y adaptables que traten de mejorar las prácticas en la gestión orientadas al compromiso de los consumidores. Disponibilidad: es la capacidad para llegar a cosas específicas y que, en el entorno laboral, todos los colaboradores y/o supervisores deberán ser accesibles con el fin de solucionar las distintas problemáticas con los clientes. Certeza: se considera como aquél sentir, percepción positiva o vibra que las personas transmiten. Dicha condición la debe tener todos los colaboradores para que logren transmitir la confianza a los clientes con respecto a sus compras o lo que reciben. Moxy: Se refiere a la cualidad que poseen las personas por sí mismas o por naturaleza. En este sentido, las organizaciones que cuentan con moxy serán siempre del agrado de los compradores, pues perciben que estos lograrán sus objetivos como clientes. Satisfacción: considerado como un estado en el que la persona se encuentra encantada con algo y se puede transmitir. Toda empresa deberá contar con un personal que logren transmitir dichos niveles de satisfacción a su clientela.

Asimismo, el presente estudio señala que la evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario puede ser efectuado mediante el modelo SERVQUAL dicho postulado, se encuentra dimensionado por Berry, Zeithaml y Parasuraman (1993), estos autores, señalan que los servicios de calidad se encuentran determinados por las diferencias significativas entre las expectativas y percepciones de la clientela, en donde deberá existir determinado equilibrio en beneficios de las percepciones, porque cuando suelen superar las expectativas, eso repercutirá o será percibido como un elevado nivel en la calidad del servicio, y satisfacción de los clientes, además, se vinculan a lo físico y emocionales con respecto a la satisfacción de las necesidades o deseos de información. Su medición es efectuada mediante juicios de valor sobre objetivos y logros.

Con respecto al postulado anterior, para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) plantean el dimensionamiento de la variable satisfacción del usuario, de la siguiente manera: la fiabilidad, siendo esta la probabilidad de que la gestión logre funcionar de manera adecuada en el transcurso de determinado periodo, momento en donde se efectúan las acciones que fueron planificadas; en este sentido, de acuerdo a la Real Academia Española, se considera como uno de los "mejores enfoques para ser directos, la validez al momento de efectuar acciones", en donde se presenta a la confiabilidad como la certeza que uno entrega a sus clientes cuando ellos perciben que sus requisitos previos serán administrados, verificados y en donde nuestro sistema podrá resolver diferentes eventualidades, evidenciándose la calidad de la gestión. Por otro lado, tenemos a la reacción, también conocida como la velocidad de reacción, siendo esta el deseo de apoyar y solucionar toda problemática que presenten los clientes de forma rápida y efectiva, en donde la administración da la facultad al personal encargado para emplear soluciones innovadoras, o ya sean los sitios webs, el correo electrónico u otras modalidades que logren evidenciar nuestra capacidad de respuesta.

A su vez, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definen a la responsabilidad, como aquél sentido de promesa para la solución de los problemas de los clientes

cuando se ha cometido alguna falta, además de brindarles el apoyo que necesitan, en este sentido, se hace indispensable la espera de las responsabilidades aborden y resuelvan cada necesidad de la clientela, con la finalidad de que el personal directivo se vea en la responsabilidad de comenzar y terminar de solucionar los problemas; Asimismo, el nivel de seguridad es caracterizado mediante las garantías o cuando se proporcionan datos claros y seguros, y no se presentan peligros eventuales; dicho término proviene del latín securitas y expresa aquél modelo orientado a no ser imprudente, además, esta conlleva al conocimiento que requiere la administración, la empatía del personal; la forma de expresar o transmitir seguridad y confianza a los clientes, convirtiéndose en una situación habitual para la clientela, viniendo de las experiencias y la correspondencia categórica, dar la suficiente seguridad a los clientes para que vean que sus pedidos, serán atendidos efectivamente por un adecuado modelo de la administración.

III. METODOLOGÍA

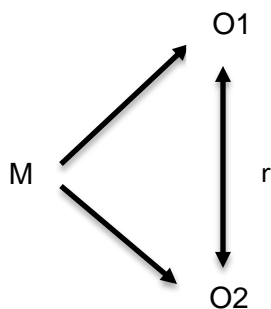
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El presente estudio fue de tipo básica, el mismo que permite de acuerdo a su naturaleza metodológica generar conocimiento en la relación a las variables de estudio considerándose así las teorías ya existentes como base (Palella, 2012, p. 87). Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, debido a que se hizo uso de medios estadísticos para contrastar la hipótesis y responde a los objetivos que se persiguen (Walliman, 2011).

Diseño de investigación

Responde a un diseño no experimental, pues esto quiere decir que no existe manipulación deliberada de las variables, aquí es donde se hizo uso de la observación directa para medir y reconocer el comportamiento del gobierno digital y satisfacción que se desarrollarán en el PEHCBM. (Cook & Cook, 2008, p. 101). Además, el nivel fue correlacional, el cual tiene como propósito establecer el grado o nivel asociación que registran las variables, es por este motivo que se presenta el siguiente esquema. (Baptista, 2014, p. 142).



Dónde:

M = Muestra está constituida por los 52 usuarios que realizan las gestiones

O1 = Gobierno Digital (Variable Independiente)

O2 = Satisfacción del Usuario (Variable Dependiente)

r = Relación entre las variables.

3.2. Variables y su operacionalización.

Variables:

V1: Gobierno digital

Definición conceptual:

Responde a la modernización de la interacción que se genera entre los servicios público con el ciudadano, asimismo para que este se logre es sumamente importante aumentar los canales de comunicación a través del uso de las TIC siendo básicamente unos recursos directamente proporcionado por la gestión pública (Armas, 2011)

Definición operacional:

Mejorar la gestión interna de la administración pública para otorgar una mejor calidad de servicio, además esto suma a tener mayor acceso de información y sobre todo asegurar el nivel transparencia en todas las áreas que incurre el gobierno buscando así elevar la confianza del sector público frente a los ciudadanos, es por este motivo se presentan las siguientes dimensiones e indicadores.

Indicadores: Dimensión: Interna; presenta los siguientes indicadores, Usabilidad; Tiempo en cargar portal web y Tiempo de respuesta ante una solicitud. Como segunda dimensión: Externa; presenta a la actualización de información del portal web, validación de usuarios y enlace a otros portales del estado. La tercera dimensión Relacional; tuvo como indicadores a entorno de diseño, descarga de archivos y carga de archivos

Escala de medida: Ordinal

V2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Se reconoce como una emoción mental, el mismo que se genera frente a una necesidad, el cual dentro de su posición incurre a una solución inmediata

cumpliendo así las expectativas del usuario, el mismo que puede dar a través de un deseo tanto material, información, etc. (Berry, Zeithaml y Parasuraman, 1993).

Definición operacional:

Hace referencia a la competencia de poder satisfacer el interés de los usuarios. Pues la calidad de un servicio acata de como la persona pueda alegar a las preferencias y peticiones, pues esto da a entender que la calidad es ajustarse a los recursos que se tiene y utilizarlos de manera óptima.

Indicadores: Dimensión: Confianza; presento los siguientes indicadores, Nivel de confiabilidad del usuario, Innovación de servicio y Nivel de uso de las tecnologías de información. Como segunda dimensión: Expectativa; tuvo como indicadores; Tiempo de respuesta y Confidencialidad de la información. La tercera dimensión: Calidad; refiere a la automatización del servicio y satisfacción del servicio

Escala de medida: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios que acceden al servicio del proyecto el cual suma un total de 60 personas. Asimismo, Ñaupás (2018) indica que la población es todo aquel individuo que forma parte del estudio, el cual según sus caracteres permitirán responder la problemática presentada (p.334).

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformada por todos los usuarios que acceden al servicio de forma presencial y den su consentimiento a la realización de la entrevista por medio del cuestionario de preguntas.

Exclusión: Estuvo conformada por todos los usuarios que acceden al servicio de forma presencial y no den su consentimiento a la realización de la entrevista por medio del cuestionario de preguntas.

Muestra

Para conseguir la selección representativa del presente estudio, aplicamos la técnica del muestreo probabilístico empleando la siguiente fórmula

Nivel de Confianza = 95%

Margen de error (e) = 5%

Z = 1.96 (según tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad)

N= 60 usuarios

p = 0.50

q = 0.50 $n = \frac{Z^2 p.q.N}{Ne^2 + Z^2 p.q}$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.50) (900)}{(900) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1-0.50)}$$

$$n = 52 \text{ usuarios}$$

Muestreo

Se consideró el muestro probabilístico, esto da a conocer que la selección de las unidades estudio se realizó de manera aleatoria, es decir todos determinaron la misma probabilidad de elegidos para la aplicación del instrumento (Cohen y Morrison, 2007).

Unidad muestral

La presente estuvo conformada por 52 usuarios que asisten de manera presencial al PEHCBM para solicitar al servicio público.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica a considerar para el recojo de información en este caso es la encuesta, que según Córdova (2018) indica que se puede extraer datos subjetiva confiable de la unidad de estudio el cual se ve sustentado en opiniones acerca del comportamiento de las variables. En el presente estudio la técnica fue dirigida a los usuarios del servicio web, el mismo que se desarrolló en función a la muestra determinada, es aquí que mediante un análisis virtual se obtuvo información necesaria a través de la internet siendo ejecutado en el PEHCBM.

Instrumento

Estará representado por el cuestionario, el cual según Habib (2018). se orienta a recolectar datos específicos de la realidad que se pretende investigar, asimismo la presente se elabora en función a la dimensiones e indicadores con la finalidad de valorar el estado que registran las variables a través de preguntas dirigida a la unidad de estudio. Además, el cuestionario contuvo las características de la problemática que se desea analizar, asimismo, permitió, separar aspectos específicos que se sean importantes para dar inicio a este proceso, con todo ello se podrá reducir de manera significativa el margen de error y recopilar datos precisos para responder al objetivo general de la investigación

Asimismo, el cuestionario es dirigido a las 2 variables de estudio, la primera que es gobierno digital contará de 17 ítems, para dimensión confianza (8), expectativa (5); y calidad (4). Seguidamente, para la segunda variable suma un total de 24 preguntas, la primera dimensión interna registra (9), externa (8), relacional (7). Adicional a ello, se hace mención que la estructura serán elaboradores de acuerdo a los indicadores extraídos del sustento teórico.

Para la valoración de ambas variables se está empleando escala de valorativa de Likert 1 a 5 considerando el siguiente criterio 1= muy malo, 2= malo, 3= regular, 4= bueno y 5 muy bueno.

Validez

Se determinó la aplicación del Juicio de expertos para establecer la validez de los instrumentos en cuanto a los datos recolectados, dichos profesionales fueron:

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	43	Existe suficiencia
	2	MBA (Master of business Administration)	48	Existe suficiencia
	3	Mg. Gestión Pública	48	Existe suficiencia
Variable 2	1	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	43	Existe suficiencia
	2	MBA (Master of business Administration)	48	Existe suficiencia
	3	Mg. Gestión Pública	48	Existe suficiencia

Fuente: Valores expresados en la validación de los expertos

Dentro de la validación los expertos se consideran aspectos determinantes tales como: claridad, relevancia, pertinencia y otras más, asimismo el análisis fue de manera independiente por cada ítem que se desarrolló en función a las dimensiones e indicadores de las variables Gobierno Digital y Satisfacción de los usuarios. (Connell, y otros, 2018)

Confiabilidad

La prueba de confiabilidad fue el alfa de cronbach aplicable a las dos variables de estudio gobierno digital y satisfacción del usuario, permitiendo así medir el grado de confianza de las respuestas obteniendo así para la primera variable el resultado de 0.892

Resumen de procesamiento de casos - Gobierno Digital

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

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

Estadísticas de fiabilidad - Gobierno Digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	17

Fuente: SPSS. V.25

Con respecto a la segunda variable que es satisfacción de usuarios de igual manera se aplicó el alfa de cronbach, asimismo el resultado obtenido responde a un coeficiente de 0,810.

Resumen de procesamiento de casos – Satisfacción del usuario

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

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

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	24

Fuente: SPSS. V.25

De acuerdo a los resultados se evidencia que el índice de confiabilidad de las variables gobierno digital y satisfacción del usuario son muy buenos y permitirán de esta forma obtener resultados certeros siendo este el principal propósito que se persigue.

3.5. Procedimiento

Para la recopilación de datos del objeto de estudio se coordinaron los siguientes procedimientos: Se ha coordinado con el Ingeniero de sistemas responsable de la

plataforma virtual, seguidamente se ha creado un formulario en google.docs para presentar el cuestionario de forma virtual. Por otra parte, después de haber ejecutado el paso anterior se explicó el llenado del cuestionario en la página web accesible a cada usuario para el llenado respectivo. Asimismo, se dio a conocer que el cuestionario incurre a una durabilidad de un aproximado de 05 minutos cada uno en ser completado, pues ante este se procedió a digitar generando la base de datos para la tabulación de los resultados obtenidos y como último punto la presentación de tablas y grafica los resultados tabulados para su mejor entendimiento.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos fue de manera inferencial, esto quiere decir que se usó medios estadísticos para conocer los resultados tras la aplicación de los instrumentos a la unidad de estudio, para ello fue necesario hacer uso del sistema SPSS. V.25. Asimismo, con la presente se pudo reconocer el grado y/o nivel de relación que registran las variables y así como en sus dimensiones tanto del gobierno digital y satisfacción usuario, pues dentro de ello la prueba estadística a utilizar fue Pearson.

Desde – Hasta	Valor de r	Significado
-0.91	-1	Correlación negativa perfecta
-0.76	-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.26	-0.5	Correlación negativa media
-0.11	-0.25	Correlación negativa débil
-0.01	-0.1	Correlación negativa muy débil
0	0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01	0.1	Correlación positiva muy débil
0.11	0.25	Correlación positiva débil
0.26	0.5	Correlación positiva media
0.51	0.75	Correlación positiva considerable
0.76	0.9	Correlación positiva muy fuerte
0.91	1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Valderrama, 2018, p. 172).

3.7. Aspectos éticos

Se presenta la autorización respectiva del mayor representante de la entidad pública, pues esto da a entender que disponemos del apoyo de todo el personal del área de sistemas quienes han monitoreado el manejo de la información para que esta a su vez sea verídica, confiable y se encuentre a disposición de futuros proyectos de investigación. Toda la información tanto documental como estadística se encuentra en un respaldo digital siendo salvaguardado con métodos de seguridad digital. Procediendo también al plan de contingencia ante posibles ataques de penetración o desastres naturales (Vidal, 2016).

Además, el presente estudio determinó los aspectos principales que impone la ética, tales que se caracterizan a continuación:

- Consentimiento informado: Todos los participantes del proceso de investigación presentan conocimiento pleno del propósito de estudio, esto quiere decir que las personas que son ajenas y que no determinen implicancias directas no formaron parte.
- Confidencialidad: refiere que la data obtenida en todo el proceso de estudio, solo fue de utilidad exclusiva tanto en lo metodológico como práctico. Por otra parte, si hablamos de información adicional diferente al propósito de estudio este no fue tomado en cuenta para la realización de la misma ya que determina otros intereses investigativos.
- Observación participante: esto da a conocer que el presente estudio fue ejecutado a partir del compromiso tanto moral como ético, aquí es donde se garantizó la transparencia de los resultados con la participación de la unidad de análisis.
- Originalidad: en este apartado se considera la propiedad intelectual, pues esto hace referencia que todo autor que se tome en cuenta dentro de la investigación fue citado y referenciado.

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el nivel el gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

Tabla 1

Gobierno digital

		Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	24 – 55	21	40,4	40,4
	Moderado	56 – 87	27	51,9	51,9
	Eficiente	88 – 120	4	7,7	7,7
	Total		52	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo

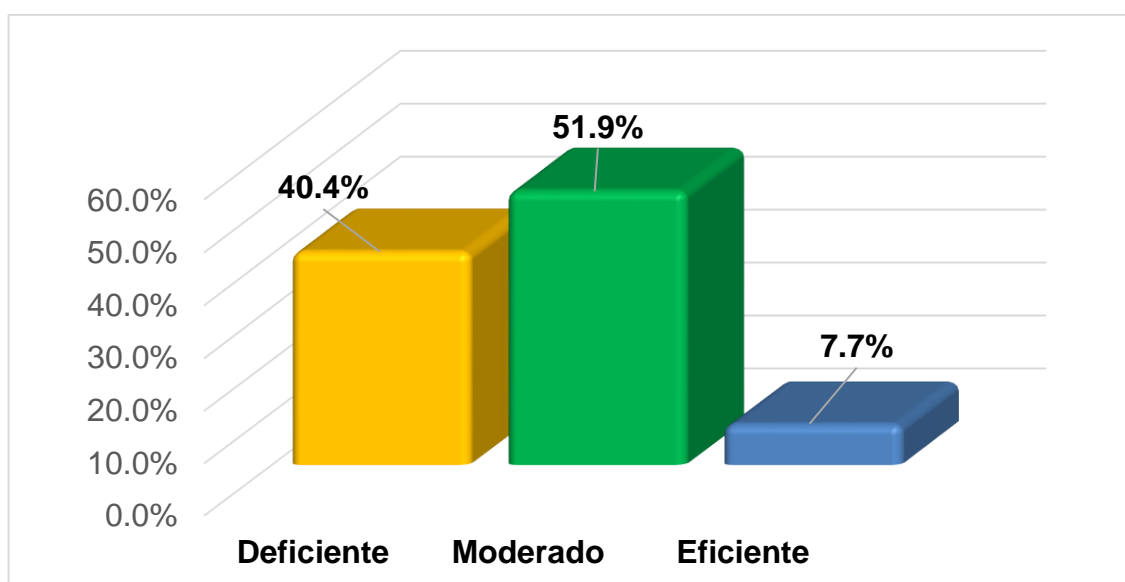


Figura 1. Gobierno digital

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo

Interpretación:

En la presente tabla y figura se puede observar que el nivel de gobierno digital fue moderado en un 51.92%, el mismo que fue percibido por 27 de los 52 usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Además, esto se debió a que existen regularmente problemas en el acceso a la información, proceso de llenado de formularios viéndose claramente limitantes en el uso de la tecnología. Por otra parte, el 40.38% indica que el nivel es deficiente y solo el 7.69% fue eficiente.

4.2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

Tabla 2

Satisfacción de usuario

		Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Baja	17 – 39	22	42,3	42,3
	Media	40 – 61	26	50,0	50,0
	Alta	62 – 85	4	7,7	7,7
	Total		52	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo

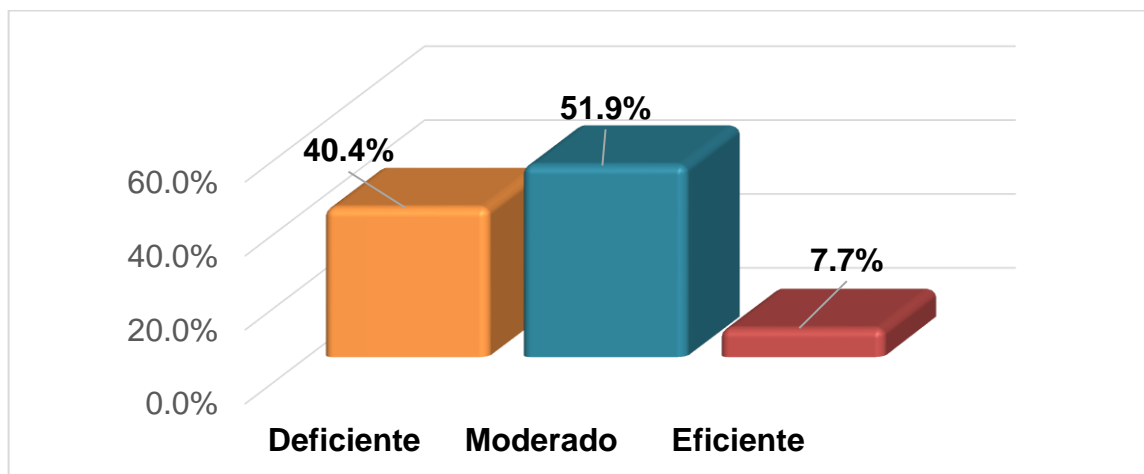


Figura 2. Satisfacción de usuario

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo

Interpretación:

Según corresponde a la presente tabla y figura se puede identificar que el nivel de satisfacción fue medio del 50%, el mismo que fue percibido por 26 de los 52 usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Además, esto se debió a que la plataforma web solo regularmente puede ser usado es decir solo a veces el acceso es el correcto, asimismo esto también involucra a los medios digitales que proporcionan información el cual no es totalmente eficiente, por otra parte, tiempo de carga del portal no brinda una respuesta inmediata ante las solicitudes a favor de los usuarios. El 42.31% reflejaron satisfacción baja y solo el 7.69% fue alta.

4.3. Establecer la relación entre las dimensiones del Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

Tabla3

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	0.148	52	0.006
Satisfacción	0.103	52	0.200
Interna	0.169	52	0.001
Externa	0.122	52	0.051
Relacional	0.111	52	0.157
Confianza	0.109	52	0.174
Expectativa	0.124	52	0.045
Calidad	0.149	52	0.006

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). V. 25

Interpretación:

La prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov^a para muestras mayores a 50; indica que los datos obtenidos determinan normalidad, esto es debido a que la significancia obtenida fue mayor a 0.05. Es por este motivo que se estará aplicando la prueba de correlación de Pearson.

H₁: Los datos se distribuyen de acuerdo a una distribución normal

H₀: Los datos no se distribuyen de acuerdo a la distribución normal.

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión: Si p-valor > 0.05, entonces se acepta el H₁

Como p-valor (Sig. Asintót. (Bilateral)), es mayor al nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la hipótesis H₀

Conclusión: Con respecto a los resultados se puede dar a conocer que existe distribución normal en relación a los datos obtenidos.

Tabla4*Correlación entre la dimensión interna y la satisfacción*

		interna	Satisfacción del usuario
interna	Coeficiente de correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación de Pearson	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Fuente: *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). V. 25***Interpretación:**

Considerando que la probabilidad de error obtenido es 0.0%, existe suficiente evidencia empírica para comprobar la existencia de una relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios PEHCBM, así mismo esta relación se considera positiva considerable de 0,564; lo cual queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en la parte interna, la satisfacción será totalmente alta.

Coeficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0.564)^2$$

$$r^2 = 0.318096 * 100$$

$$r^2 = 31.80\%$$

De acuerdo al resultado se identifica que la dimensión interna se relaciona en un 32% con la variable satisfacción, pues esto da a entender que la diferencia porcentual se debe a otros factores que afectan al problema a investigar.

Tabla 5*Correlación entre la dimensión externa y la satisfacción*

		Externa	Satisfacción del usuario
Externa	Coeficiente de correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Fuente: *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). V. 25*

Interpretación:

Se puede observar que, con una probabilidad de error del 0.0%, existe suficiente evidencia empírica para demostrar que existe una relación significativa entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios PEHCBM, así mismo esta relación se considera positiva considerable de 0,716 lo cual queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en la parte externa, la satisfacción será lo más alto posible.

Coefficiente de determinación (r^2):

$$r^2 = (0.716)^2$$

$$r^2 = 0.512656 \cdot 100$$

$$r^2 = 51.26\%$$

Según corresponde se observar que la dimensión externa se relaciona en un 51% con la variable satisfacción, pues esto da a entender que la diferencia porcentual se debe a otros factores que afectan al problema a investigar.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión relacional y la satisfacción

		Relacional	Satisfacción del usuario
Relacional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	,711**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación de Pearson	,711**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Fuente: *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). V. 25*

Interpretación:

Según corresponde a la tabla, existe suficiente evidencia empírica para demostrar que existe una relación significativa entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios PEHCBM, pues esto fue evidenciado con la probabilidad de error obtenido del 0.0%, así mismo esta relación se considera positiva considerable de

0,711 lo cual queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en el aspecto relacional, la satisfacción por parte de los usuarios será muy alta.

Coefficiente de determinación (r^2):

$$r^2 = (0.711)^2$$

$$r^2 = 0.505521 \cdot 100$$

$$r^2 = 50.55\%$$

En función a este resultado, se observa que la dimensión relacional se asocia en un 51% con la variable satisfacción, pues esto da a entender que la diferencia porcentual se debe a otros factores que afectan la problemática.

Contrastación de la hipótesis específicas

Regla de decisión:

si: Valor sig. (p) < 0.05, se acepta la hipótesis de estudio

si: Valor sig. (p) > 0.05, se rechaza la hipótesis de estudio

Hipótesis:

Las dimensiones del Gobierno Digital se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

Reemplazando:

Valor sig. (bilateral) = 0,000

Margen de error = 0,05

0,000 < 0,05 = se acepta la hipótesis de estudio

Interpretación

Motivo por el cual se obtuvo una significancia bilateral menor a 0.05 es decir 0,000; existe relación positiva y significativa entre las dimensiones interna, externa y relacional con la variable satisfacción; pues de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

4.4. Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

Tabla 7

Correlación entre gobierno digital y la satisfacción

		Gobierno digital	Satisfacción del usuario
Gobierno digital	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,759**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación de Pearson	,759**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Fuente: *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). V. 25*

Interpretación:

Del procesamiento estadístico, lo logró identificar una probabilidad de error del 0.0%, lo que permite contrastar que existe suficiente evidencia empírica para demostrar que existe una relación significativa entre la variable gobierno digital y satisfacción del usuario de PEHCBM, así mismo esta relación se considera positiva considerable de 0,759; donde queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en lo que refiere al gobierno digital, la satisfacción será totalmente alta.

Coeficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0.759)^2$$

$$r^2 = 0.576081 * 100$$

$$r^2 = 57.61\%$$

De acuerdo al resultado se identifica que la variable gobierno digital se relaciona positivamente en un 58% con la variable satisfacción, pues esto da a entender que la diferencia porcentual determina otros factores que afectan al problema.

Contrastación de la hipótesis general

Regla de decisión:

si: Valor sig. (p) < 0.05, se acepta la hipótesis de estudio

si: Valor sig. (p) > 0.05, se rechaza la hipótesis de estudio

Hipótesis:

El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.

Reemplazando:

Valor sig. (bilateral) = 0,000

Margen de error = 0,05

0,000 < 0,05 = se acepta la hipótesis de estudio

Interpretación

De acuerdo al resultado obtenido, se determina que existe relación positiva y significativa entre las variables gobierno digital y satisfacción, pues esto fue debido a que le sig. Bilateral fue < a 0.05; siendo este la razón para rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis de estudio.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, se identificó que el nivel de gobierno digital fue moderado en un 51.92%, el mismo que fue percibido por 27 de los 52 usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Pues esto hace referencia que existen problemas en el acceso a la información, proceso de llenado de formularios viéndose claramente limitado por el uso de la tecnología. Por otra parte, el 40.38% indica que el nivel es deficiente y solo el 7.69% fue eficiente. Este resultado se relaciona con lo encontrado por Jijena (2016); quien concluye que, las plataformas integrales que responde al Estado han permitido que se optimicen las operaciones, sin embargo, esto ha sumado resultados negativos que se traducen en actos ilegales, el cual se ha visto muy frecuente en los servicios públicos consignándose así una problemática que impone la ciudadanía. Según, Armas (2011) da a conocer que el gobierno digital responde a la modernización de la interacción que se genera entre los servicios público con el ciudadano, pues para que logre todo ello es sumamente importante aumentar los números de canales.

De igual forma, López y García (2016) concluye que; existen muy pocos municipios que entregan información totalmente accesible para los ciudadanos, pues esto hizo referencia que es necesario mejorar los esfuerzos tanto en la calidad y sobre todo en la cantidad. Por otra parte, es de suma importancia avanzar en todo este proceso con la intención de que se pueda garantizar la participación de cada uno, pues esto se puede generar debido a que la participación es muy limitada por las escasas herramientas que proporcionan las autoridades del país de Colombia. Con lo expuesto en la presente se da conocer que las entidades gubernamentales determinan problemas internos como cualquier otra empresa, si bien es cierto el estado brinda los recursos necesarios para maximizar su operatividad, sin embargo, no logran cumplir en su mayoría con sus objetivos trazados, la cual limita generar una adecuada expectativa frente a su población. Es por este motivo que deben mejorar los procesos internos ya que de ello depende que los resultados cuantitativos y cualitativos mejoren.

Respecto al segundo objetivo específico, se identificó que el nivel de satisfacción fue medio del 50%, el mismo que fue percibido por 26 de los 52 usuarios del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Pues esto da conocer que la plataforma web regularmente puede ser usado; es decir solo a veces el acceso es el correcto, asimismo esto también involucra a los medios digitales que proporcionan información el cual no es totalmente eficiente. Por otra parte, si nos referimos en el tiempo de carga del portal no brinda una respuesta inmediata ante las solicitudes a favor de los usuarios. De esta manera, se da a conocer también que el 42.31% de los usuarios que participaron en la presente reflejaron satisfacción baja y solo el 7.69% fue alta. Este resultado se contrasta con lo encontrado por Hernández (2019), quien refiere que solo un sub grupo de la muestra da conocer que la calidad de atención es buena, por otro lado, la mayor parte de la unidad de análisis indica todo lo contrario sugiriendo que los procesos de atención deben mejorarse a causas que las constantes reclamos y limitaciones en capacidad de respuesta y empatía por parte de su personal de trabajo.

Respecto al tercer objetivo específico, existe suficiente evidencia empírica para demostrar que existe una relación significativa entre la dimensión interna, externa y relacional con la variable satisfacción de los usuarios PEHCBM. Pues, de acá con los resultados se da a conocer que la segunda dimensión fue la que predominó a diferencia de las demás, por lo que refiere una correlación positiva considerable de 0,716; lo cual queda demostrado que a mayor eficiencia se muestre en lo relacional, la satisfacción será totalmente alta. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Paredes (2019); quien concluye que el gobierno electrónico se relaciona con la rendición de cuenta, pues esto fue comprobado con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, donde el sig. Bilateral obtenido menor al margen de error 0,05, asimismo el grado de correlación fue positiva fuerte de 0,916, pues esto hace referencia que mientras más se optimice el uso electrónico dentro del gobierno la rendición de cuentas será mucho más efectivo tanto en los resultados.

Por su parte Kuniyoshi (2017), menciona que, el gobierno peruano viene optimizando los recursos tecnológicos en beneficio del pueblo pues esto a sumando favorablemente en el desarrollo de los mismos, asimismo su aplicación es continua lo que ha permitido que se optimicen los procesos y la relación que existe dentro de la sociedad para una mejor calidad de vida. Pues este resultado responde a que los ciudadanos que determina el territorio nacional muestran inconformidad de lo que realmente se viene ejecutando en el sector público, pues esto hacen más hincapié a la burocracia que registra hasta la fecha en todos los procesos administrativos, lo que ha incurrido que el poblador muestre índices de insatisfacción al no poder concluir con los trámites respectivos. Según, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) menciona que el gobierno digital es una herramienta que es utilizado dentro del sector público con la intención de mejorar las capacidades de gestión, sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos no se está logrando lo que la teoría refiere, la cual se hace más énfasis a la plataforma y sobre todo a los procesos que exige para poder otorgar un servicio de calidad al usuario.

Respecto al objetivo general, se determinó que existe una relación significativa entre la variable gobierno digital y satisfacción del usuario de PEHCBM, así mismo esta relación se considera positiva considerable de 0,759. Se entiende, por tanto, que el gobierno digital al ser percibido por los usuarios suele identificar varias limitantes en cuanto al acceso de información dentro de la plataforma web mostrando así un bajo interés. De acá se entiende que a mayor eficiencia se muestre en todos los componentes del gobierno digital la satisfacción de los usuarios que hace uso será totalmente alta. Es de esta manera que se acepta la hipótesis de estudio. Este resultado se contrasta con lo encontrado por Román (2019), quien refiere que la tecnología de información se relaciona con la calidad de servicios, sin embargo, el uso que se viene otorgando no son las más eficientes lo que ha generado que la atención muestre resultados muy bajos a diferencia de otras instituciones.

Asimismo, la situación del Perú y en realidad del todo el mundo desde la aparición de la pandemia COVID-19, las entidades gubernamentales se han visto en la obligación

de hacer uso de los medios tecnológicos para responder las necesidades de la ciudadanía con la finalidad de reducir el contagio causada por las aglomeraciones; sin embargo, los usuarios han venido presentando varios problemas más que todo en el acceso a las plataformas web que por naturaleza debería ser totalmente eficiente, y esto difiere con lo que mencionan Arcenales y Gamboa (2019), que el gobierno electrónico a generado una mayor participación a favor de las personas (sociedad), además, todo este proceso incurrió a que los servicios públicos sean mucho más transparentes según las actividades que se desarrollan de manera interna. De igual manera, esto viene sucediendo en el estado ecuatoriano dando a conocer que el uso de las TICs establece una mejor relación entre las empresas con los mismos ciudadanos que a largo plazo reflejarán resultados favorables a nivel de gestión. Por su parte, Barragán, X. y Guevara, F. (2016), refiere que el gobierno electrónico ha generado un gran aumento en cuanto a nivel de desarrollo siendo más visible dentro de la administración pública por los servicios que ofrece. De la misma forma toda esta acción se permitido potenciar la inclusión social sumándose a esto lo político y económico de todos los que forman parte.

Según, Magazciturum (2014), hace referencia que el uso de las TICs dentro de las instituciones públicas impulsa al desarrollo, el cual se evidencia de manera clara en la economía, es aquí donde los administradores hacen uso de los diferentes procesos para lograr objetivos claros que desde inicio de gestión se plantean. Sin embargo, de no efectuar de manera clara y transparente las actividades la dirección será la incorrecta hasta un punto de generar trabas administrativas donde dicha meta no podrá ser concluida. Además, da conocer que cualquier error que se ocasione de manera interna puede afectar de forma significativa los niveles de seguridad tanto en los resultados cuantitativos como cualitativos determinándose así un malestar y a su vez desmotivación. Este aporte, contrasta con los resultados obtenidos dentro del presente estudio, el cual permite dar a conocer la importancia de gestionar de manera correcta la información digital que en un término genérico se le conocer como: gobierno digital buscando así optimizar los tramites que el usuario se ve en la necesitada de requerirlos según su necesidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo; el mismo que fue comprobado con la aplicación de la prueba de Pearson donde el Sig. (bilateral) fue 0,000 menor el margen de error 0.05; además el grado de correlación fue positiva considerable de 0,759. De esta forma, se hace referencia, que al optimizar los componentes que involucran al gobierno digital como es lo interno, externa y relacional mejorará el nivel satisfacción del usuario externo.
- 6.2.** El nivel de gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, muestra un nivel moderado del 51.92%, por otra parte, fue calificado como deficiente en un 40.38% y eficiente solo el 7.69%; por lo que se refiere que el gobierno digital fue percibido por los usuarios de forma moderado predominando frente a las demás calificaciones. Por consiguiente, el tiempo de carga del portal web, tiempo de respuesta ante una solicitud, actualización de información, validación de usuarios, enlace a otros portales del estado, descarga y carga de archivo determinan un nivel intermedio y deficiente.
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, es de nivel medio al 50%, baja en 42.3% y finalmente alta en un 7.7%. En consecuencia, la confianza que se orienta al nivel de confiabilidad del usuario, innovación del servicio, nivel de uso de las tecnologías de información son regulares, por otra parte, las expectativas que responde al tiempo de respuesta, procesos simples y confidencialidad de la información son totalmente bajos, y la calidad que compromete a la automatización en el servicio y la satisfacción es percibido por el usuario como inaceptable y regular.

6.4. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital con la Satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, encontrándose un sig. (bilateral) de 0,000 menor al margen de error 0.05; asimismo la dimensión externa fue la predominó a diferencia de la interna y relacional, esto fue debido a que el grado de correlación fue positiva considerable de 0.716. Por lo tanto, al determinar una mejora en la parte interna, externa y sobre todo relacional, orientado básicamente al uso del sistema (portal web), tiempo de carga y respuesta mejorará el nivel satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad pública por algún servicio en particular.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Gerente del gobierno regional, optimizar los sistemas de información principalmente en los trámites documentarios de contexto digital, ya que representa un pilar importante tanto para la institución y sobre todo para los ciudadanos quienes solicitan un servicio inmediato. Además, brindar un mayor soporte técnico para los nuevos requerimientos que se presentan el día a día, pues de esta manera los procesos dentro de la plataforma serán mucho más óptimo y útil.
- 7.2.** Al Gerente del gobierno regional, mejorar la actual metodología en cuanto se refiere a gobierno digital, pues esta deberá encaminarse al aumento de los niveles de eficiencia y sobre eficacia, siendo el principal propósito otorgar un mejor servicio a los pobladores de toda la Región San Martín donde estos puedan sentirse a gusto con lo que se ofrece al público en general.
- 7.3.** Al Gerente, implementar procesos de mejora en los sistemas de información con el propósito de mostrar un mayor interés hacia los usuarios quienes de manera frecuente acuden al Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo para un servicio, pues de esta forma se elevará los niveles de satisfacción de cada uno debido a que no habrá limitantes dentro de la plataforma web y será mucho más accesible.
- 7.4.** Al Gerente del gobierno regional, implementar nuevas estrategias de operatividad en la plataforma haciendo uso de las herramientas tecnológicas que se encuentran a disposición de la entidad pública, pues esto deberá ejecutarse con la participación directa de los ciudadanos para identificar las deficiencias internas con la intención de buscar soluciones inmediatas ante los problemas que se presenten siendo de total utilidad para una mejora en la gestión.

REFERENCIAS

- Ackerman, S. (2005). Rendición de cuentas y el estado de derecho en la consolidación de las democracias. *Perfiles Latinoamericanos* 26, 5, 10-53. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0188-76532005000200001&lng=es&nrm=iso.
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 1-5. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/399>
- Armas, R. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Habana-Cuba.
- Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Barr, A., & Fafchamps, M. (2006). A client-community assessment of the NGO sector in Uganda. *Journal of Development Studies*, 1-47. <https://doi.org/10.1080/00220380600682009>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). Gobierno electrónico en Ecuador. *Revista ciencia UNEMI*, 9(19), 110 - 127. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>.
- Bastián, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en la municipalidades. *Gestión y política pública*, 19(1). <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Burak, E. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? *Sustainability*, 12(860), 1-13. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Campos, M. (2015). Fundamento y aplicabilidad de los Tests de Juicio Situacional en el contexto de la Psicología Organizacional. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, 15(3), 298-308. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.3.529>

- CEPAL. (2013). *Curso Internacional sobre "Gobierno Abierto*. Estado de Puebla, México.
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. <https://doi.org/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Cook, B., & Cook, L. (2008). Nonexperimental Quantitative Research and Its Role in Guiding Instruction. *Intervention in School and Clinic*, 44(2), 98-104. <https://doi.org/10.1177/1053451208321565>
- Córdova, I. (2018). *Instrumento de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Decreto Legislativo n° 1412. (2018). Ley de Gobierno digital. *El Peruano*, 1-5.
- Fernández, A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. . Madrid-España.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- GOESAM. (2017). *Plan operativo informático*. San Martín.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. Mexico: Panorama Editorial S.A.
- Guerrero, O. (2010). *Introducción a la administración pública*. Mexico DF: Industria Editorial Mexicana.
- Habib, E. (2018). Factors that determine the power of a statistical test for the difference between means and proportions. *American Journal of Mathematics and Statistics*, 171-178. <https://doi.org/10.5923/j.ajms.20180806.02>
- Hernández, A., & et al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev*

- Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4), 620-628.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Jijena, R. (2016). Gobierno electrónico, transformación tecnología del Gobierno y Derecho. *Revista Foro Jurídico*, 15, 199-213.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846>
- Kuniyoshi, G. (2017). El gobierno electrónico y las tecnologías de información. *Revista de la Facultad de Ingeniería, Nutrición y Administración*(5), 54-55.
<http://revistas.unife.edu.pe/index.php/sistemica/article/download/665/578/>.
- López, S., & García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universidad humanística*(82), 279-304.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Magazciturum. (2014). La gestión de la seguridad en gobierno electrónico. *SCITUM, S.A. DE C.V.*
- Massal, J. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Scimago Journal & Country Rank (SJR)*, 23(68), 3-25.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Gobierno Digital. Manual para la Economía Digital*.
- Parella, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paredes, E. (2019). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019 (Tesis de maestría)* Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

- Román, R. (2019). *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo*. Tarapoto, Perú.
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Barcelona, España.
- Secretaría del Gobierno digital. (2018). *Lineamientos para el uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano*. Lima-Perú.
- Simadi, F., & Almomani, F. (2008). Clients' satisfaction about non-governmental organizations (NGOS) services in Jordan. *International NGO Journal*, 3(3), 38-47. <https://doi.org/10.5897/INGOJ.9000024>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18-27. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205035>
- Tejada, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo*. Tarapoto, Perú.
- Valderrama, S. (. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima- Perú: Editorial San Marcos.
- Vidal, S. (2016). *Aspectos éticos de la investigación en seres humanos*.
- Walliman, N. (2011). *Research methods. The basic*. Routledge.
- Zeithaml, V., & al et. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. <https://doi.org/10.2307/3172510>

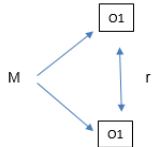
ANEXOS

Matriz operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información. Asimismo, la satisfacción del cliente suele estar relacionada con la capacidad de gestión de una organización, ya sea con sus productos o servicios (Berry, Zeithaml y Parasuraman, 1993).	La Satisfacción del usuario fue medida a través de la técnica encuesta dirigido a los usuarios externo. Asimismo, el instrumento estuvo conformado por las siguientes dimensiones: rendimiento confianza, expectativas y calidad de servicio.	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confiabilidad del usuario • Innovación del servicio • Nivel de uso de las tecnologías de información 	Ordinal
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta • Procesos Simples • Confidencialidad de la información 	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización en el servicio • Satisfacción del servicio 	
Gobierno Digital	Responde a la modernización de la interacción que se genera entre los servicios públicos con el ciudadano, asimismo para que este se logre es sumamente importante aumentar los canales de comunicación a través del uso de las TIC siendo básicamente unos recursos directamente proporcionado por la gestión pública (Armas, 2011)	El gobierno digital fue medido considerando la aplicación de la encuesta, donde se preguntó a cada usuario externo acerca del manejo que se viene realizando, asimismo estará compuesto por siguientes componentes: interno, externa y relacional	Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Usabilidad • Tiempo en cargar portal web • Tiempo de respuesta ante una solicitud 	Ordinal
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de información del portal web • Validación de usuarios • Enlace a otros portales del estado 	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de diseño • Descarga de archivos • Carga de archivos 	

Matriz de consistencia

Título: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020? ¿Cómo se relaciona las dimensiones del Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel el gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Analizar la relación entre las dimensiones del Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p>	<p>Hipótesis general H1: El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. H₀: El Gobierno Digital no se relaciona positiva significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas El gobierno digital del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, no es eficiente. La satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, no es alta. Las dimensiones del Gobierno Digital se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizó será la encuesta</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizaron Cuestionario 1 Cuestionario 2</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Dónde: M = Muestra estuvo constituida por los 52 usuarios que realizan las gestiones O1 = Gobierno Digital (Variable Independiente) O2 = Satisfacción del Usuario (Variable Dependiente) r = Relación entre las variables.</p> 	<p>Población La población estuvo conformada por 60 usuarios</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 52 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gobierno Digital</td> <td style="text-align: center;">Interna</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Externa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relacional</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción de los usuarios</td> <td style="text-align: center;">Confianza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Expectativa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno Digital	Interna	Externa	Relacional	Satisfacción de los usuarios	Confianza	Expectativa	Calidad
Variables	Dimensiones												
Gobierno Digital	Interna												
	Externa												
	Relacional												
Satisfacción de los usuarios	Confianza												
	Expectativa												
	Calidad												

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 1)

CUESTIONARIO: GOBIERNO DIGITAL

Instrucciones: Nos interesa su opinión, es por eso que estamos realizando este cuestionario con el fin de recopilar información y conocer el estado actual del PEHCBM en cuanto al servicio en la plataforma web, es por eso que es importante que sus respuestas sean de lo más sinceras. Contando con su apoyo le agradecemos por el tiempo brindado.

Escala	Equivalencia
5	Muy Bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy Malo

Usuarios Internos del Sistema :

Dimensión	Indicador	Nro.	Ítem	Escala de calificación				
				1	2	3	4	5
Interna	Usabilidad	1	¿Cómo califica el nivel de usabilidad de la plataforma web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	¿Cómo califica el tipo de acceso a la plataforma web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3	¿Cómo evalúa los medios digitales en los que se desarrolla la plataforma web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tiempo en cargar portal web	4	¿En qué tiempo se implementa los estándares de los usos tecnológicos de información y comunicación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		5	¿Cómo califica el tiempo de atención al usuario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		6	¿Cómo califica el tiempo de atención a los usuarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tiempo de respuesta ante una solicitud	7	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante una solicitud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		8	¿Cómo califica usted el tiempo que le toma en buscar información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		9	¿Cómo califica el tiempo de respuesta ante un registro de una solicitud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externa	Actualización de información del portal web	10	¿Cómo califica la actualización del contenido del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		11	¿Cómo califica la actualización técnica del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		12	¿Cómo califica la actualización nivel funcional del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Validación de usuarios	13	¿Qué nivel de seguridad tiene la validación de usuarios de ingreso al portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		14	¿Considera el tipo de validación de ingreso a usuarios como adecuada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		15	¿Cómo califica el método de validación de usuarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Enlace a otros portales del estado	16	¿Cómo calificaría los enlaces virtuales a otros portales del Estado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		17	¿Cómo califica el tiempo de respuesta de los enlaces virtuales a otro portal del Estado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relacional	Entorno de diseño	18	¿Cómo califica el entorno del diseño del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		19	¿Cómo califica la velocidad del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		20	¿Cómo califica el diseño de presentación en otros dispositivos tecnológicos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Descarga de archivos	21	¿Cómo califica la descarga de archivos del portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		22	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en descargar un archivo en el portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Carga de archivos	23	¿Cómo califica la carga de archivos al portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24		¿Cómo califica la dimensión del archivo a cargar en el portal web?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Fuente: Elaboración Propia

Instrumentos de recolección de datos (instrumento 2)

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN

Instrucciones: Nos interesa su opinión es por eso que estamos realizando este cuestionario con el fin de recopilar información y conocer el estado actual del PEHCBM, es importante que sus respuestas sean de lo más sinceras, contando con su apoyo le agradecemos por el tiempo brindado.

Escala	Equivalencia
5	Muy Bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy Malo

Publico objetivo :

Dimensión	Indicador	Nro.	Ítem	Escala de calificación				
				1	2	3	4	5
Confianza	Nivel de confiabilidad del usuario	1	¿Cómo calificaría el nivel de acceso a la información?	0	0	0	0	0
		2	¿El manejo de información y transacciones mediante el sistema online ayuda a la modernización y transparencia de la gestión pública de la institución?	0	0	0	0	0
	Innovación del servicio	3	¿Cómo considera el nivel de facilidad para acceder al registro de formularios?	0	0	0	0	0
		4	¿Cómo califica la plataforma web con la que cuenta el PEHCBM?	0	0	0	0	0
		5	¿Cómo evalúa el proceso de llenado formularios en plataforma web?	0	0	0	0	0
	Nivel de uso de las tecnologías de información	6	¿Cómo califica el nivel de información que brinda la institución cuando el usuario lo solicita?	0	0	0	0	0
		7	¿En qué nivel calificaría la utilización de las tecnologías para publicar información?	0	0	0	0	0
		8	¿Cómo calificaría la tecnología del PEHCBM como herramienta de comunicación?	0	0	0	0	0
Expectativa	Tiempo de respuesta	9	¿El tiempo promedio para llenar un requerimiento es aceptable?	0	0	0	0	0
		10	¿El tiempo promedio que lleva recibir una respuesta se considera aceptable?	0	0	0	0	0
		11	¿Cómo se califica el tiempo de atención?	0	0	0	0	0
	Confidencialidad de la información	12	¿Cómo califica el manejo de sus datos personales en los módulos de atención?	0	0	0	0	0
		13	¿Cómo califica los protocolos de acceso a la información clasificada del PEHCBM?	0	0	0	0	0
Calidad	Automatización en el servicio	14	¿Cómo califica el nivel de respuesta ante diversas consultas online?	0	0	0	0	0
		15	¿Cómo califica el nivel de respuesta en los horarios de la plataforma web?	0	0	0	0	0
	Satisfacción del servicio	16	¿Cómo calificas la calidad de servicio de atención al cliente?	0	0	0	0	0
		17	¿Cómo califica el resultado de la evaluación del cumplimiento del servicio otorgado por el PEHCBM?	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Luna Grández Pepe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Satisfacción de los usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los usuarios				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los usuarios				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 12 de octubre de 2020


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Luna Grández Pepe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gobierno digital en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gobierno digital de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 12 de octubre de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Luna Grández, David
 Institución donde labora : Gobierno Regional - Moyobamba
 Especialidad : MBA (Master of Business Administration)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luna Grández, Pepe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.			X	
SUB TOTAL					
PUNTAJE TOTAL					48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 17 de octubre de 2020


 David Luna Grández
 ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES
 Y CABLEADO ESTRUCTURADO
 CIP. N° 112316

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Luna Grández, David
 Institución donde labora : Gobierno Regional - Moyobamba
 Especialidad : MBA (Master of Business Administration)
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los Usuarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luna Grandez, Pepe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 – 20%	21 -40%	41 – 60%	61 -80%	81 – 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.			X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.			X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X
SUB TOTAL					
PUNTAJE TOTAL					48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 17 de octubre de 2020


 Mba. David Luna Grández
 ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES
 Y CABLEADO ESTRUCTURADO
 CIP. N° 112314

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Del Castillo, Jhon Erick
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones - Tarapoto
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gobierno Digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Pepe Luna Grández

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 –40%	41 – 60%	61 -80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL						
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 17 de octubre de 2020


Mg. Ing. Jhon Erick Ramirez Del Castillo
 CIP: 153609

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Del Castillo, Jhon Erick
 Institución donde labora : Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones - Tarapoto
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los Usuarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Pepe Luna Grández

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.			X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento son adecuados para el tipo y nivel de investigación.				X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X
SUB TOTAL					
PUNTAJE TOTAL					48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 17 de octubre de 2020



Mg. Ing. Jhon Erick Ramirez Del Castillo
 CIP: 153609

Índice de confiabilidad
Índice de confiabilidad de la variable gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,882	,864	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	59,0500	154,366	,818	,865
Preg.02	59,1000	157,253	,754	,867
Preg.03	58,9500	157,208	,776	,867
Preg.04	59,1000	156,621	,801	,866
Preg.05	58,6500	169,713	,474	,877
Preg.06	59,5500	165,313	,694	,871
Preg.07	58,5000	177,421	,216	,883
Preg.08	58,5500	171,629	,320	,882
Preg.09	59,2500	169,355	,424	,878
Preg.10	58,5000	173,421	,296	,882
Preg.11	58,7000	162,958	,653	,871
Preg.12	58,9500	179,313	,230	,882
Preg.13	58,6500	180,239	,163	,883
Preg.14	58,8500	176,871	,322	,880
Preg.15	58,9000	177,147	,307	,880
Preg.16	58,8500	190,766	-,286	,893
Preg.17	58,7500	168,934	,544	,875
Preg.18	58,8500	177,818	,308	,880
Preg.19	58,8000	182,274	,102	,884
Preg.20	58,8000	183,853	,003	,886
Preg.21	59,0000	160,842	,659	,871
Preg.22	59,0000	159,263	,735	,868
Preg.23	58,5500	170,892	,425	,878
Preg.24	59,5000	165,842	,690	,871

Índice de confiabilidad de la variable gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,884	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	39,9000	151,463	,243	,898
Preg.02	39,9000	153,042	,248	,896
Preg.03	39,8500	141,397	,541	,886
Preg.04	40,1500	145,818	,591	,885
Preg.05	40,0500	137,418	,758	,878
Preg.06	40,3000	146,221	,597	,885
Preg.07	40,2000	139,116	,707	,880
Preg.08	40,0000	136,842	,662	,881
Preg.09	40,1000	138,095	,736	,879
Preg.10	40,1000	133,568	,768	,877
Preg.11	39,7500	136,408	,668	,881
Preg.12	39,9500	155,945	,434	,891
Preg.13	39,8000	161,432	-,020	,900
Preg.14	39,7000	159,484	,101	,897
Preg.15	40,2500	139,566	,725	,880
Preg.16	39,8500	135,292	,695	,880
Preg.17	40,1500	140,871	,575	,885

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

EL QUE SUSCRIBE, EL GERENTE GENERAL PEHCBM

HACE CONSTAR:

Que el estudiante, señor Pepe Luna Grández de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; tiene la autorización para realizar la investigación de su tesis titulado: **"Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020"**

Se expide la siguiente Constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de noviembre del 2020


Ing. Buenaventura Ríos Ríos
Gerente General PEHCBM



Variable II: Satisfacción

Item	CONFIANZA						EXPECTATIVA						CALIDAD			Total		
	Prg.01	Prg.02	Prg.03	Prg.04	Prg.05	Prg.06	Prg.07	Prg.08	Prg.09	Prg.10	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Prg.15		Prg.16	Prg.17
Usuario 1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	36
Usuario 2	2	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	1	2	1	3	2	42
Usuario 3	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	36
Usuario 4	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	4	3	2	1	1	37
Usuario 5	1	2	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	61
Usuario 6	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	5	35
Usuario 7	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	4	2	2	1	32
Usuario 8	2	3	2	4	3	2	3	2	4	5	2	2	2	3	2	2	1	44
Usuario 9	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	37
Usuario 10	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3	2	44
Usuario 11	1	2	3	2	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	36
Usuario 12	4	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	2	3	2	55
Usuario 13	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	5	2	3	2	49
Usuario 14	3	4	3	2	3	1	2	4	2	3	3	4	5	2	4	3	2	50
Usuario 15	3	2	3	2	4	1	2	4	3	3	2	1	3	4	3	2	2	44
Usuario 16	2	4	5	3	3	4	2	2	1	2	3	4	4	2	4	3	3	51
Usuario 17	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	47
Usuario 18	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	33
Usuario 19	2	3	3	2	4	2	2	4	1	4	3	1	2	3	2	3	2	43
Usuario 20	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	40
Usuario 21	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	43
Usuario 22	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	60
Usuario 23	4	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	2	2	1	2	3	3	42
Usuario 24	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	47
Usuario 25	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	27
Usuario 26	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	31
Usuario 27	3	4	4	3	4	3	5	3	2	5	3	4	5	4	3	4	5	64
Usuario 28	2	4	5	3	3	4	2	2	1	2	3	4	4	2	4	3	3	51
Usuario 29	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	47
Usuario 30	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	33
Usuario 31	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	29
Usuario 32	3	4	2	2	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	56
Usuario 33	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	39
Usuario 34	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	29
Usuario 35	4	2	5	2	3	4	2	4	2	5	5	3	4	3	5	4	5	62
Usuario 36	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	26
Usuario 37	1	5	1	5	4	5	5	1	4	5	5	3	2	3	2	3	4	58
Usuario 38	5	3	2	3	3	2	1	5	3	1	5	3	2	2	2	1	1	44
Usuario 39	4	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	5	2	39
Usuario 40	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	51
Usuario 41	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	2	2	2	29
Usuario 42	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	30
Usuario 43	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	32
Usuario 44	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	29
Usuario 45	4	2	5	2	3	4	2	4	2	5	5	3	4	3	5	4	5	62
Usuario 46	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	26
Usuario 47	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	2	3	4	5	5	67
Usuario 48	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	1	37
Usuario 49	4	2	3	3	5	2	4	5	4	5	2	3	2	3	5	5	3	60
Usuario 50	5	5	5	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	39
Usuario 51	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	2	2	2	29
Usuario 52	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	30