



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina  
registral de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Borda Ccaihuari, Victoria ([orcid.org/0000-0002-0276-2952](https://orcid.org/0000-0002-0276-2952))

**ASESOR:**

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni ([orcid.org/0000-0002-6569-0634](https://orcid.org/0000-0002-6569-0634))

**CO-ASESORA:**

Dra. Quiroz Garrido de Pérez, Sara María ([orcid.org/0000-0001-8601-8567](https://orcid.org/0000-0001-8601-8567))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por bendecirme con salud y vida para poder seguir adelante con todo mis proyectos .

A mis padres por haberme dado la vida, inculcarme los buenos valores y enseñarme a ser perseverante a pesar que se presenten los obstáculos en el camino.

A mis queridos hijos Samir y Jade por impulsarme a seguir adelante y alentarme con su amor infinito .

A toda mi familia por apoyarme con sus consejos y sus palabras de motivación que me ayudaron a continuar y en especial a mi hermana Zenobia por su aliento y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios, por cuidarme y protegerme en todo momento y así llegar hasta esta etapa tan importante de mi vida.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y sobre todo por su paciencia.

A mi asesor, el maestro Dennys Geovanni Calderón Paniagua, por su apoyo constante en la elaboración de esta tesis.

A mis queridos hijos, por impulsarme a seguir adelante con este proyecto y ser un pilar fundamental para mi superación, ya que sin su apoyo de cada uno de ustedes no hubiera sido posible llegar hasta esta etapa tan importante de mi vida .

## Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	68

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad.	24
Tabla 2. Tabla de frecuencia de las variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios de los usuarios de una oficina registral de Lima.	25
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la dimensión presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima.	26
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima.	28
Tabla 5. Tabla de frecuencia de la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima.	29
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la dimensión transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima.	31
Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima.	32
Tabla 8. Correlaciones entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	36
Tabla 9. Correlaciones entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	37
Tabla 10. Correlaciones entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	39
Tabla 11. Correlaciones entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	40
Tabla 12. Correlaciones entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	42
Tabla 13. Correlaciones entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	43

## Resumen

La investigación presenta como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, de método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 677 usuarios de una oficina registral de Lima, mediante muestreo probabilístico se tuvo como muestra de estudio, 246 usuarios de una oficina registral de Lima. Para el recojo de información se utilizó la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario, en ambas variables de estudio. Los resultados muestran que la variable gobierno digital se contempla que se desarrolla de manera regular en un 54,1%; un 28,5% que perciben de manera eficiente, y solo el 17,5% que se desarrolla de forma deficiente. La variable satisfacción de los usuarios, se desarrolla de forma eficiente en un 54,9%; un 26,8% manifiestan que se desarrolla de manera regular, y solo el 18,3 indican que se desarrolla de forma deficiente. Se concluye que se evidenció la correlación positiva alta entre la variable gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, con un Rho de Spearman con un valor de 0,757, además un valor de  $p=0,000$ .

**Palabras clave:** Gobierno digital, Satisfacción de los usuarios, registro.

## **Abstract**

The objective of the research is to determine the relationship between digital government and the satisfaction of users of a registry office in Lima, 2022. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, with a hypothetical-deductive method. The study population consisted of 677 users of a registry office in Lima, through probabilistic sampling, 246 users of a registry office in Lima were taken as a study sample. For the collection of information, the survey was used, as an instrument a questionnaire was used, in both study variables. The results show that the digital government variable is considered to be developed regularly in 54.1%, 28.5% that they perceive efficiently, and only 17.5% that it is developed poorly. The user satisfaction variable develops efficiently in 54.9%, 26.8% state that it develops regularly, and only 18.3 indicate that it develops poorly. It is concluded that the high positive correlation was evidenced between the digital government variable and the satisfaction of the users of a registry office in Lima, 2022, with a Spearman's Rho with a value of 0.757, in addition to a value of  $p = 0.000$ .

**Keywords:** Digital government, User satisfaction, registration.

## I. INTRODUCCIÓN

Universalmente, la actual epidemia evidencia la necesidad de la gestión pública de vanguardia, considerada capaz de satisfacer la necesidad de la sociedad de servicios eficientes, eficaces, así como de mayores, también mejores interacciones entre el gobierno y la sociedad, a través de procesos técnicos (Melo, Silva y Gaia, 2022). Cabe mencionar que la tecnología digital ha crecido exponencialmente, su uso se ha extendido por todo el mundo, llevando al surgimiento de plataformas globales que conducen a una concentración excesiva del poder económico y político entre las empresas de dos o tres potencias mundiales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL, 2021]).

En este sentido, en los países en desarrollo, se ha más que triplicado en una década los usuarios de internet, de 1000 millones en 2005 a un estimado de 3200 millones a finales de 2015, lo que significa que en las empresas, están más conectadas las personas y los gobiernos (Banco Mundial, 2017). No obstante, la mayoría de la población mundial sigue sin verse afectada por la revolución digital, ya que, solo alrededor del 15% de la población puede permitirse el acceso de banda ancha a Internet (Banco Mundial, 2017). Se pone así de relieve el surgimiento de una nueva brecha en la desigualdad social, la que se refiere a la falta de igualdad de acceso a la tecnología entre diferentes grupos sociales (Banco Mundial, 2017).

Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta el entorno al introducir la tecnología digital, dado que muchos de los problemas y fallas con el internet surgieron cuando la tecnología digital se introdujo en un ambiente específico donde los llamados complementos analógicos aún eran insuficientes. En las instituciones que rinden cuentas a los pobladores, sin embargo, las nuevas tecnologías emergentes, como los datos masivos, el internet, inteligencia artificial y la nube han traído y continúan trayendo nuevas posibilidades, desafíos para el Estado y la administración pública (Enríquez y Sáenz, 2022).

A nivel nacional, las entidades del Estado aún adolecen de tecnología física y digital, esto origina que los servicios y la información no sean otorgados con efectividad, generando malestar en los usuarios (Díaz, Pizzán, N., Rosales, Reátegui y Pizzán, S., 2022). Las instituciones públicas tienen que ser conscientes

de que los usuarios demandan una atención de calidad y, por lo tanto, que se cumpla con condiciones básicas de calidad (Tananta y Bardales, 2020).

Esto se manifiesta también en las oficinas registrales, donde los problemas con la plataforma del registro nacional de identificación de una entidad han afectado los sistemas biométricos de inmigración, Sunarp, notarías, bancos y otras entidades. Los administrados que acuden a las entidades gubernamentales, se quejaron en la entidad de registro nacional, por no avisar con tiempo de estas fallas en sus sistemas, presentando denuncias a través de las redes sociales (Infobae, 2022).

El uso de la tecnología es para las instituciones y los ciudadanos. Sin embargo, cuando el horizonte de funcionamiento de una institución no es la eficiencia y, por tanto, se presentan dificultades en la planificación, organización, debilidades en la orientación, regulación y racionalización de las inscripciones, se reflejan retrasos en los trámites administrativos municipales (Ruiz-Noriega, 2021).

Las instituciones públicas, consideran que implementar un gobierno digital demanda de gasto. Sin embargo, esto representa una inversión a largo plazo. Asimismo, con un gobierno digital, se puede optimizar el desarrollo humano (Gumercindo y Sotelo, 2022).

Cabe mencionar que el retraso en la cesión de legajos de una entidad hacia los usuarios es uno de los más alarmantes reclamos a través de las redes sociales, donde se considera que dicha entrega no es oportuna, generando malestar en los usuarios. Buscando enfrentar ello, se han desarrollado campañas para realizar recorridos en la entrega de documentos en diversas localidades, como en parques regionales, estadios, gimnasios, recintos deportivos y otros lugares públicos que faciliten los gobiernos locales (Infobae, 2022).

Teniendo en cuenta lo señalado líneas arriba, se despliega la presente investigación, denominada Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, y se plantea la siguiente interrogante de investigación como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022? Como preguntas específicas, se plantea: a) ¿De qué manera se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022?; b) ¿De qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina

regstral de Lima, 2022?; c) ¿De qué manera se relaciona la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina regstral de Lima, 2022?; d) ¿De qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina regstral de Lima, 2022?; y e) ¿De qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina regstral de Lima, 2022?

Por otro lado, la investigación teóricamente permitirá brindar aporte a la comunidad científica, atender los intereses de los usuarios a través del uso efectivo de la tecnología, lo que permitirá a las entidades lograr resultados beneficiosos para sus usuarios. Asimismo, permitirá proporcionar acceso a información de forma auténtica, completa y oportuna, minimizando el uso de tiempo y recursos, siendo de esta forma mucho más ágil.

Asimismo, la presente investigación posee justificación práctica, dado que la introducción de las tecnologías reemplaza las herramientas tradicionales para la gestión de las relaciones con los vecinos. También, mejora significativamente la atención brindada, atendiendo rápidamente las incidencias y problemas imprevistos, fallas. Finalmente, permite escuchar a los usuarios, promover problemas de servicio, innovar métodos de entrega y mantener estándares de calidad (Bernal, 2013).

Del mismo modo, la presente investigación posee justificación social, porque se encuentra establecida mediante decreto legislativo N° 1412. Asimismo, en el Decreto Supremo N° 118-2018-PCM; también en la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM y Resolución Ministerial N°065-2021-EF/44 (Plan de gobierno digital 2021-2023). Este aspecto constituye un buen mecanismo para comprender indirectamente las percepciones en la gestión institucional, el funcionamiento de la organización y las relaciones entre los colaboradores.

Además, la presente investigación posee justificación metodológica, porque se podrá recolectar información sobre las percepciones de los ciudadanos sobre gobierno digital. Finalmente, se está contribuyendo a un conocimiento más detallado de las variables involucradas en toda gestión. Ello, a partir de instrumentos constituidos por aporte científico y que serán validados por expertos (Hernández et al., 2014).

Teniendo en cuenta la problemática y la justificación del planteamiento de la misma, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno

digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, como objetivos específicos se plantea: a) Determinar de qué manera se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; b) Determinar de qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; c) Determinar de qué manera se relaciona la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; d) Determinar de qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; y e) Determinar de qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

Finalmente, se establece la hipótesis general: existe relación directa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, como hipótesis específicas se plantean: a) Existe relación directa y la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; b) Existe relación directa entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; c) Existe relación directa entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; d) Existe relación directa entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; y e) Existe relación directa entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este acápite, se explican antecedentes de las variables de estudio tanto en contextos internacionales como nacionales. Posteriormente, se describirán los fundamentos teóricos que sustentan el estudio. Además, se detallarán las dimensiones de cada variable.

A nivel internacional, encontramos el artículo de Arcentales y Gamboa (2019), que tuvo como objetivo explicar cómo la convergencia que requiere un uso intensivo de las TIC representa diferentes modelos como el de gestión, administración y planificación, todos ellos concebidos como una nueva forma de gobierno. Respecto de la metodología, se aplicó una investigación descriptiva, analítica y comprensiva. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que se puede mejorar y simplificar todos los procesos realizados en una institución para facilitar la creación de canales de atención digital. Entre las conclusiones, establece que debe aumentar la participación ciudadana y hacer transparentes los servicios o procesos dentro de la administración pública. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que para el éxito de la administración pública son determinantes una variedad de factores, como las nuevas tecnologías, las personas, las normas y reglamentos de política pública, la gestión y los procesos de proyectos.

Del mismo modo, Bautista (2018) posee un estudio cuyo objetivo es describir la presencia de una variable que mide la percepción de los ciudadanos con respecto al servicio. Para ello, usó una metodología descriptiva-retrospectiva, analizando datos del periodo de marzo de 2016 a octubre de 2017. Asimismo, obtuvo como resultado que en la medida que se logró establecer un programa de gobierno digital cuyo objetivo era la modernización, la dependencia ha logrado darle una mejor percepción a los ciudadanos de estar recibiendo un servicio de mejor calidad. De esta manera, llega a la conclusión de que para mantener la alta opinión del público sobre la calidad del servicio que brinda, debe optar por contratos temporales que le permitan mantener los estándares de servicio al usuario. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es trascendental para nuestra investigación, puesto

que permite afirmar que la perspectiva del ciudadano es fundamental para implementar mejoras en los servicios digitales que ofrecen los gobiernos.

Asimismo, está González, Carvajal y González (2020), que plantea como objetivo analizar el nivel de gobierno digital, para lo cual aplicó un estudio mixto, con una población de 188 ciudades. Asimismo, obtuvo como resultado el desvelamiento de patrones en la distribución espacial del área metropolitana de San Diego y la identificación de la relevancia de la infraestructura. De esta manera, llega a la conclusión de que la conectividad a internet es una variable importante en el desarrollo del e-gobierno urbano; además, los factores analizados están relacionados con las dimensiones teóricamente diferenciadas como necesarias para implementar estrategias de gobierno digital. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que el desarrollo de un buen gobierno digital va de la mano con una infraestructura adecuada respecto de los servicios generales de internet que se ofrecen en una comunidad.

Del mismo modo, Guamán (2019), indica como objetivo evaluar el impacto de los sistemas de gobierno digital utilizados para ingresar y monitorear los procedimientos municipales en la satisfacción y percepción ciudadana. Respecto de la metodología, se aplicó un diseño no experimental, longitudinal, de enfoque mixto. Según la chi-cuadrado se estableció que existe un 99% de significancia entre variables. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que las mejoras en las interfaces de los sistemas de gobierno digital, haciéndolos fáciles de usar y útiles para los usuarios, aumentaron la satisfacción de los ciudadanos y, por lo tanto, mejoraron la imagen del gobierno de la ciudad frente a los ciudadanos. Entre las conclusiones, establece que la satisfacción de los ciudadanos depende del gobierno digital establecido. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es importante para nuestra investigación, ya que permite afirmar que la satisfacción de los ciudadanos depende del sistema de gobierno digital.

Asimismo, Lira (2020), buscó analizar la realidad de la situación actual del gobierno digital en Aguascalientes, es decir, los programas y servicios que ofrece para mejorar la satisfacción ciudadana. Los resultados muestran que la implementación del gobierno electrónico al momento de ofrecer servicios representa una estrategia óptima con el fin de gestar un beneficio a las instituciones

de la administración estatal y a los ciudadanos. Se concluye que la prestación de servicios electrónicos tiene una relación positiva y significativa por intermedio de múltiples vías con la variable de la satisfacción de los usuarios en Aguascalientes, ya que a mayor disponibilidad percibida de los servicios gubernamentales multicanal, mayor es la satisfacción del usuario, lo cual es el objetivo a lograr deseado. A partir de todo ello, se puede afirmar que este trabajo tiene importancia para nuestra investigación, porque permite afirmar respecto de la implementación del gobierno digital que es muy importante para la satisfacción de los ciudadanos.

Además, Martínez (2018) en su objetivo buscó conocer el estado de gobierno electrónico de 72 municipios. Se puede afirmar que este trabajo tiene importancia para nuestra investigación, porque permite afirmar respecto de la instauración del gobierno electrónico que es muy relevante para la satisfacción de los ciudadanos.

Dentro de los antecedentes nacionales, está la tesis de Díaz (2019), que tuvo como fin establecer el vínculo existente entre el gobierno digital respecto de lo que es la gestión de control presupuestal del Congreso de la República. Para ello, se hizo uso de una metodología no experimental. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que los ciudadanos tienen un fuerte interés por el gobierno digital. Entre las conclusiones, establece que el Congreso de la República no prevé un proceso de revisión del uso y distribución de los fondos públicos, además no realiza análisis de costo-beneficio, ni garantiza que los debates presupuestarios se basen en una investigación profesional genuina. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que es necesario un cambio fundamental, porque hay un cambio de época y un nuevo paradigma, pasamos de ciudadanos a ciudadanos digitales, siendo estos últimos más poderosos que los primeros en términos de información, control y colaboración con las instituciones.

De igual forma, está el artículo de Díaz, Pizzán, N., Rosales, Reátegui y Pizzán, S. (2022), que tuvo como fin establecer la correlación entre la gestión de servicios electrónicos y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad distrital. La metodología fue no experimental. El resultado más relevante indica que el nivel de servicio de gobierno digital es moderado, concluyendo una incidencia entre las variables de la satisfacción de los usuarios y el gobierno digital. Con ello, se puede

afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que los servicios electrónicos proporcionados por el Estado son complejos y causan inconsistencia a las personas que pretendan utilizar los servicios de forma segura.

En el mismo sentido, Ojeda (2021) tiene como meta identificar la incidencia entre el gobierno digital y la satisfacción. La metodología fue correlacional. El resultado más relevante indica que el nivel de percepción del público sobre el gobierno digital es medio. Entre las conclusiones, establece que existe un vínculo de naturaleza significativa y directa entre estas variables. Con este contenido, es posible decir que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que los usuarios manifiestan no estar completamente satisfechos en la medida que existían factores que contribuían a que el gobierno digital no alcance el nivel deseado.

Del mismo modo, Ruiz (2021) buscó evidenciar la afinidad del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios. Respecto a la metodología, esta fue correlacional. Como resultado, se tiene que los asuntos de gobierno digital se encuentran en un nivel medio, concluyendo que existe asociación específica entre las variables. Se puede afirmar que es relevante minimizar posibles errores y posibilidades del gobierno digital, así como tener en cuenta las recomendaciones de los usuarios.

De igual manera, existe un estudio de Pillpe (2020) que evidenció la relación entre la satisfacción del público usuario y la variable del gobierno electrónico en un policlínico de EsSalud, llamado Pablo Bermúdez, ubicado en Lima, un estudio realizado en 2020. Se aplicó un método transversal, la muestra fue de 373 usuarios. Sobre los resultados, se llegó a evidenciar una correlación positiva alta (0.716). A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que mientras más alta sea la satisfacción de los usuarios, mayor será el uso del gobierno electrónico.

Además, se encuentra el estudio de Sánchez (2021) que tuvo como finalidad ver el nivel al que llega el vínculo entre la satisfacción del público usuario y la variable del gobierno digital. La metodología fue no experimental. Se tiene como resultado que es necesario fortalecer el nivel de gobierno digital. La conclusión a la que se llegó es que existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la

variable del gobierno digital, y que esta es de tipo directo. Con ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que es necesario hacerse responsables y llevar a la conciencia la realidad de que existe una brecha digital entre las diferentes instituciones de la nación y que, al mismo tiempo, existe una necesidad urgente de cambiar la relación existente entre la estructura física de las conexiones en el sector telecomunicaciones y cómo estas posibilitan el acceso a la red de internet, para brindar un eficiente servicio de gobierno digital.

Respecto a los aportes teóricos se considera la variable gobierno digital, que es un medio en el cual los gobiernos modernizan sus procesos, optimizan el compromiso con los ciudadanos y cierran la brecha digital (Armas y Armas, 2011). El gobierno digital ofrece una oportunidad para aumentar el bienestar de todos los ciudadanos (Correa, Toro y Gutiérrez, 2020).

De esta manera, el gobierno digital es parte de la transformación de las naciones y sociedades, pues su propósito es brindar a los ciudadanos un rápido acceso a la información sobre diversos trámites, además brinda transparencia y transmite la confianza que la nación necesita en el gobierno y construya buenas relaciones y compromisos cívicos, con una información actualizada y oportuna (García y Plasencia, 2020). El gobierno digital permitirá que los servicios estatales operen de manera más eficiente, ahorren dinero y permitan un gobierno cada vez más transparente que permita a los ciudadanos acceder a datos y brindar información sobre las diligencias realizadas (Martino et al., 2017).

De manera que la investigación del gobierno digital incluye un enfoque sobre las aplicaciones técnicas y sus usos para los sistemas de gobierno y políticas que examina la estructura y el comportamiento del Estado moderno y su relación con la sociedad. En el gobierno digital se continúan examinando acertijos persistentes, como la forma en que las personas se gobiernan a sí mismas, cómo las comunidades y las sociedades forjan soluciones a problemas intrincados y cómo los sistemas políticos y económicos distribuyen los recursos para sostener el bien común (Fountain, 2016).

Además, a medida que avanza el campo de la investigación del gobierno digital, su énfasis en comprender y emplear nuevos desarrollos en ciencia y tecnología para uso del gobierno está convergiendo con una apreciación más fuerte

por parte de los investigadores de cuestiones importantes y duraderas de las ciencias sociales y la filosofía sobre la naturaleza de la democracia, el poder y gobernabilidad. Los ejemplos poderosos de la importancia de estas preguntas de investigación para la sociedad se encuentran en las revelaciones de la vigilancia gubernamental generalizada, la prevalencia de los desafíos de seguridad cibernética, la guerra cibernética y los desarrollos relacionados en las sociedades y economías de la información (Fountain, 2016).

Cabe mencionar que los avances en el análisis de decisiones son evidentes en el movimiento global hacia un mayor uso de la formulación de políticas basadas en evidencia en el gobierno, ya que los tomadores de decisiones recurren a conjuntos de datos más sólidos y más grandes para identificar y dar sentido a los patrones, tendencias y efectos de las decisiones políticas. Los procesos evolutivos se están utilizando para abordar una variedad de problemas dinámicos, desde el medio ambiente hasta el transporte y la epidemiología, proporcionando información crítica a los formuladores de políticas (Fountain, 2016).

Dentro de este marco, mediante las aplicaciones por parte del gobierno de inteligencia artificial ayudan a combatir guerras, mejorar la toma de decisiones financieras a nivel internacional y reduzca el costo de hacer negocios (Savage, 2018). El gobierno digital tiene que afrontar retos, entre los cuales está mantener informadas a comunidades enteras y generar nuevas oportunidades académicas, sociales, culturales y laborales (Correa, Toro y Gutiérrez, 2020).

Asimismo, la disponibilidad de dispositivos digitales y la creación de sitios web y aplicaciones son lo que permitió el crecimiento del gobierno digital, este término se refiere a cómo varias aplicaciones pueden ayudar a implementar o informar a los ciudadanos sobre diferentes temas. Antes de que esto fuera posible, la falta de tecnología impedía una visión tan amplia de la gobernanza digital. El objetivo ahora es constituir tecnologías que permitan el desarrollo informático y comunicacional, de tal manera que se simplifiquen los trámites y se mejoren los procesos para los ciudadanos. Esto se debe a que todo lo que hace un gobierno debería beneficiar en última instancia a la sociedad en general (Cruz, 2018).

Por lo tanto, la tendencia de cambio ha comenzado y el surgimiento de estados y políticos que apoyan la causa del gobierno digital es un indicador positivo. Vale la pena señalar que, como marco para diferentes agencias gubernamentales,

el gobierno digital es esencial y aquellos que no aborden estos temas quedarán obsoletos (Correa, Toro y Gutiérrez, 2020).

Del mismo modo, en este ámbito, las habilidades técnicas ayudan a cerrar la brecha digital, posibilitando que los ciudadanos accedan e integren la educación digital para formarse como personas, lograr mejores resultados al utilizar la información como conocimiento en proyectos de búsqueda, procesamiento, comunicación de información y trabajos de investigación, siendo útil para el futuro de todos, optimizando los servicios para todos (Maldonado, 2018).

De este modo, mediante el uso de la tecnología, la gestión pública estatal ha explorado formas de brindar una atención más adecuada a los usuarios con necesidades de emergencia. Esto se debe a que estos usuarios podrían acceder a sus servicios con mayor facilidad, y algunas se pueden recibir de manera virtual. (Roberto, 2019). La transformación digital del gobierno requiere el uso activo de la tecnología digital para practicar fundamentalmente la ciudadanía digital. Pero en países andinos como América Latina y Perú, lo primero que hay que hacer es superar la brecha digital para que la brecha social no siga ampliándose (Huamán y Medina, 2022).

En relación a lo anterior, la principal prioridad del gobierno es transformar digitalmente la administración pública para aumentar la eficiencia, y sea más transparente y brinde un servicio rápido y accesible (Porrúa et al., 2021). Consecuentemente, no se debe replicar la experiencia de otros países, sino implementar políticas acordes a las necesidades, pues se deben ajustar a la problemática local (Mejía, 2020). Las políticas públicas deben ser diseñadas por personas competentes y con capacidad de liderazgo y gestión (Huamán y Medina, 2022).

Resulta claro que, ante la digitalización de los servicios públicos urbanos, se deben identificar las brechas que existen entre la infraestructura de comunicación y conectividad, señalando las condiciones que necesitan para iniciar la transformación digital de las ciudades y mejorar el ecosistema digital (infraestructura, estabilidad política, capacidad de innovación, economía, infraestructura digital). Por lo tanto, los países con una infraestructura bien desarrollada estarán mejor equipados para hacer frente a la transformación digital. (Deloitte, 2020).

Por otro lado, el desarrollo del gobierno digital se debe asumir como un proceso evolutivo en un mundo de cambio constante, donde se comprende como dimensiones: presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática (Armas y Armas, 2011).

En cuanto a la dimensión presencia, se refiere a la etapa donde el gobierno tiene presencia en Internet haciendo público su sitio web o portal, en este caso, la agencia puede brindar información básica de manera rápida y directa (Armas y Armas, 2011).

Respecto a la dimensión interacción, se refiere a la fase interactiva, debe existir una comunicación directa entre ciudadanos y las instituciones que no solo brinde información, sino que además ha de estar preparada para recibir comentarios y comunicarse con la población de la misma forma que lo hacen los correos electrónicos, comentarios, formularios, foros, entre otros (Armas y Armas, 2011).

Por su parte, la dimensión transacción, a través de la cuál estas instituciones ofrecen a los ciudadanos iniciar y además la posibilidad de controlar y ejecutar cualquier trámite en línea sin tener que acudir personalmente a la respectiva institución luego de culminada la etapa anterior, y las páginas web de estas instituciones están listas para ofrecer sus programas y servicios complementarios. Se complementa así el enfoque "cara a cara" de la oficina con los ciudadanos (Armas y Armas, 2011).

Cabe resaltar que en la dimensión transformación, se refiere a la cuarta fase del proceso, esta corresponde a la transposición, que es cultural, lo que presenta un mayor desafío para su implementación, ya que significa redefinir el funcionamiento de los servicios y la administración pública, generando una integración integral interinstitucional e inter jerárquica, además de asociarse con el sector privado, las ONG y los ciudadanos para permitir servicios cada vez más individualizados (Armas y Armas, 2011).

Resulta claro que, respecto a la dimensión participación democrática, se refiere al nivel más sofisticado de programas gubernamentales en línea y presenta una combinación de interacciones con compañías, ciudadanos y otros poderes ejecutivos. Las instituciones públicas deben procurar emplear plataformas electrónicas (Armas y Armas, 2011).

De otra parte, sobre la variable asociada a la satisfacción de los usuarios, se puede señalar lo planteado a continuación. En lo esencial, la satisfacción de los usuarios, se refiere a cómo valoran los servicios que reciben las personas, cómo reciben los servicios, cómo evalúan los servicios de una entidad (Matsumoto, 2014). Además, se debe considerar que la satisfacción es el resultado de procesos cognitivos de información que median entre las expectativas del usuario y lo que ofrece el servicio (percepción). Por lo tanto, la calidad de la atención que deben brindar los establecimientos, se percibe a través de las características del proceso de atención, relaciones interpersonales, contenido de la consejería, duración, acciones de revisión; a través de sus resultados, a través de la salud física, humana y organizacional, entre otras características de la estructura y condiciones relacionadas con la accesibilidad (Febres y Mercado, 2020).

Una medida del éxito de un sistema de información es la satisfacción del público usuario. Como esta es de naturaleza intangible, por lo tanto, carece de una definición objetiva. Las organizaciones de todo el mundo invierten mucho en proyectos de sistemas de información y la satisfacción del usuario es fundamental para una implementación exitosa. En algunos casos, la satisfacción del usuario es un factor singular y único al momento de establecer si el sistema de información es aceptable para una organización. Para que los sistemas de información tengan éxito, los factores que afectan o están relacionados con la satisfacción del usuario deben ser considerados al diseñar, desarrollar o adoptar tales sistemas (Kalankesh et al., 2020).

Es por eso que la satisfacción de los usuarios debe recopilarse con regularidad y, si se usa correctamente, puede ser invaluable para construir relaciones y lealtad con los usuarios. La entidad que no recopila datos sobre la lealtad, no sabe si están en el camino correcto (Silva et al., 2021). La satisfacción es el producto de relaciones de comportamiento que se dan principalmente en el momento en que un cliente o usuario realiza una transacción, cuya experiencia de intercambio se compara con las expectativas del proceso (Rojas et al., 2019).

De este modo, la satisfacción del usuario no corresponde únicamente al trabajo de la organización, sino que de manera decisiva depende de la apreciación del usuario. Es él quien atiende de acuerdo a su concepto o idea de calidad, la cual juzga y atribuye el excelente servicio brindado por la organización (Loli, 2014). Cabe

mencionar que, la insatisfacción se estudia fundamentalmente desde la perspectiva del usuario, de donde el concepto de insatisfacción es similar al de satisfacción, entendida como compuesta por los mismos tres componentes, por lo que la insatisfacción es una emoción que puede ser cognitiva o incluso conductual, centrándose en un aspecto de una experiencia particular de compra o consumo, y que ocurre en un momento particular; por tanto, es lo opuesto a la satisfacción (Mora, 2011).

Por otro lado, si bien el modelo SERVQUAL ha demostrado ser un factor clave, la literatura sobre Calidad de Servicio conceptualiza los servicios como productos intangibles negociados entre proveedores y usuarios. Basado en el marco de evaluación cognitiva, respuesta emocional, comportamiento de afrontamiento, se ve la calidad del servicio como la evaluación cognitiva del valor incrustado en el producto intangible o el proceso de transacción; los clientes se ubican fuera del ciclo de prestación del servicio, evaluando varios aspectos de la calidad de la entrega en términos del proveedor del servicio per se y el proceso de transacción (Parasuraman et al., 1994). Subestima la necesidad emergente de construir relaciones continuas con los clientes en el proceso de prestación de servicios, particularmente servicios que requieren interacciones sociales continuas. Recientemente, un número creciente de investigaciones ha señalado que el servicio de Tecnología e información (TI) es un trabajo complejo e intensivo en conocimientos, cuyo éxito requiere interacciones continuas y una estrecha colaboración. Por lo tanto, es importante que los académicos cambien el enfoque de los servicios de TI de la entrega de productos intangibles a la gestión de relaciones continuas (Parasuraman et al., 1994).

Asimismo, en la actualidad, los usuarios de las instituciones públicas plantean requerimientos de servicios de acuerdo a sus propias necesidades, esperan servicios de alta calidad y quedan satisfechos con los servicios que reciben (Rojas et al., 2019). Un Estado moderno, debe proporcionar servicios adecuados y óptimos a las personas, por lo que la administración pública es un conjunto de acciones de entidades basadas sobre el bienestar de los ciudadanos (Charry y Flores, 2021).

Dicho de otro modo, la satisfacción de los usuarios, está asociada a características o dimensiones de calidad de servicio (Matsumoto, 2014).

Por su parte, la dimensión fiabilidad, está referida a la forma de realizar el servicio confiable y meticuloso, de manera que se cumpla con las promesas en términos de entrega de manera oportuna, como también la prestación de servicios (Matsumoto, 2014).

De hecho, la dimensión sensibilidad, se refiere a estar dispuesto a ayudar a los usuarios y brindarles un servicio conveniente. Está referida a la rapidez en el manejo de solicitudes y resolución de los problemas de los usuarios (Matsumoto, 2014).

Por consiguiente, la dimensión seguridad, está referida al conocimiento, como también a la atención de los empleados. Del mismo modo, a la capacidad para inspirar credibilidad, como también a la confianza ( Matsumoto, 2014).

Además, la dimensión empatía, se encuentra referido al nivel de atención personalizada que una entidad brinda a sus usuarios. Tiene que extenderse o adaptarse al gusto del cliente a través de un servicio personalizado (Matsumoto, 2014).

Del mismo modo, la dimensión elementos tangibles, está referida a la apariencia física de la institución, a las instalaciones físicas o ambientes, como la infraestructura de la organización, equipos de trabajo, materiales empleados, personal que labora en la institución (Matsumoto, 2014)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Fue de tipo básica, pues las variables fueron descritas en su contexto natural. Asimismo, se diagnosticó la problemática en base a la aplicación de instrumentos de medición (Esteban, 2018).

Además, esta investigación fue cuantitativa en el sentido de que intenta comprender o captar la realidad o el fenómeno externo que se estudia, o al menos acercarse lo más posible a él. Nuestras suposiciones deben ajustarse a la realidad planteada y no al revés, y si son inconsistentes, lo que debemos cambiar es la suposición o hipótesis. Se incluye análisis estadístico, pues se lidiará con cifras numéricas (Hernández y Mendoza, 2018).

Del mismo modo, es correlacional, lo cual se refiere a investigaciones que intentan relacionar conocimientos, fenómenos y hechos, para medir variables y sus relaciones en términos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Diseño de investigación**

Fue no experimental, pues las variables no fueron estimuladas, solo se procedió a su análisis previa aplicación de instrumentos de medición (Marfull, 2017). Asimismo, es transversal, debido a que los instrumentos se aplicaron en un solo momento, en una fecha determinada y coordinada (Hernández y Mendoza, 2018).

Finalmente, cabe aclarar que este estudio se circunscribe a la técnica deducción hipotética, ya que se ejecutó contrastando hipótesis con correlaciones reconocidas entre hipótesis. Sobre esto, Popper (2008) especifica que este enfoque implica una contrastación empírica entre supuestos basados en dos indicios, una universal y la otra práctica.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **V1: Gobierno digital**

Es una herramienta para que los gobiernos actualicen la tecnología, mejoren las interacciones con los ciudadanos y reduzcan la brecha digital entre ellos (Armas y Armas, 2011).

En relación a la descripción operacional de la variable gobierno digital, se medirá mediante un instrumento de opción múltiple que tiene en cuenta las dimensiones de presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática

De acuerdo a los indicadores de la variable V1, se consideró a los subsiguientes: en la dimensión presencia, se considera como indicadores al portal web de la institución, sección transparencia; para la dimensión interacción se consideró como indicadores a la comunicación externa, empatía, tiempo; para la dimensión transacción, se consideró como indicadores al pago electrónico, acceso, consultas de trámites en línea, agencia móvil; para la dimensión transformación, se consideró a las innovaciones tecnológicas, agilidad del trámite, competencias digitales; para la dimensión participación democrática, se consideró a la participación y la colaboración.

Finalmente, considerando la variable, dimensiones e indicadores, se elaboró un cuestionario de respuestas cerradas, establecidas en escala Likert en cinco opciones múltiples de intervalo ordinal

### **V2: Satisfacción de los usuarios**

Se refiere a cómo las personas valoran los servicios, es decir, cómo aceptan y valoran los servicios de una organización (Matsumoto, 2014).

En relación a la descripción operacional de la variable satisfacción de los usuarios, se medirán mediante un instrumento de opción múltiple que considera las 5 dimensiones de la variable en mención que son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.

Respecto a los indicadores de la variable satisfacción de los usuarios, se considera a los subsiguientes: en la dimensión fiabilidad, se considera como indicadores, el tiempo, interés, desempeño, salidas no conformes; para la dimensión sensibilidad, se considera como indicadores la información, rapidez y la disposición; para la dimensión seguridad, se considera como indicadores la confianza, cortesía, conocimiento; para la dimensión empatía, se considera intereses, comprensión, necesidades y horario; para la dimensión elementos tangibles, se considera a las instalaciones físicas, limpieza y atractivo.

Finalmente, considerando la variable, dimensiones e indicadores, se elaboró un cuestionario de respuestas cerradas, establecidas en escala Likert con cinco intervalos ordinales de opciones múltiples.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el total de elementos que se desean investigar (Hernández et al., 2014). Por consiguiente, la presente indagación se muestra como población a los usuarios residentes del distrito de San Juan de Lurigancho, quienes realizan trámites en la entidad registral y son 677, dicha cantidad fue obtenida mediante MEMORANDO N° 001738-2022/DSR/OR10/RENIEC de 06 de octubre del 2022. Sin embargo, los criterios de inclusión y exclusión para las poblaciones anteriores son los siguientes:

Criterios de inclusión: Se consideró al personal mayor de edad (rango de 18 a 65 años) que fue atendido en la oficina registral asignada.

Criterios de exclusión: fueron considerados menores de edad y aquellos que no se consideraron prestos a responder la encuesta.

#### **Muestra**

Una muestra se refiere esencialmente a un subconjunto de la población definida por las características que se estudian en el conjunto de datos. (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se realiza mediante el método de Arkin y Colton.

- Respecto al nivel de cantidad de confiabilidad, es del 95% ( $z=1,96$ )

- En relación el margen de error, es + 5,00%(e)
- El valor de probabilidad de ocurrencia, es 50 % (P)
- Sobre el tamaño de la población, es 677(N)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{677 * (1,96)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}{(677 - 1) * (0,05)^2 * (677 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (1 - 0,5)}$$

$$n = 246$$

La muestra fue de 246 ciudadanos.

## **Muestreo**

Se aplicó el muestreo aleatorio simple o denominado probabilístico. Por lo tanto, todos los ciudadanos del distrito de San Juan de Lurigancho, quienes realizan trámites en dicha entidad registral, presentan las mismas condiciones para ser seleccionados (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Unidad de análisis.**

Una unidad de análisis se refiere al parámetro principal que investiga en su proyecto de investigación o estudio. La unidad de análisis se llama así porque el tipo de unidad se determina a partir del análisis de datos reales que realiza en el estudio, además, la unidad de análisis de un estudio es el "quién" o "qué" específico que se analiza (Hernández et al., 2014). La unidad de análisis fueron ciudadanos del distrito de San Juan de Lurigancho y otros que realizaron trámites en dicha oficina registral.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizó una encuesta porque era apropiada para el tipo de estudio. Con esta técnica, la información importante se puede recopilar de forma rápida y precisa (Creswell, 2013).

Para recopilar información, se utilizó como técnica a la encuesta y cuestionarios como instrumentos. Estos documentos fueron aplicados para medir ambas variables. Además, dichos instrumentos se prepararon de acuerdo con las recomendaciones de los expertos, quienes revisaron y validaron siguiendo procedimientos exhaustivos y literatura profesional verificada.

#### **Instrumento**

Se aplicó un cuestionario, el cual fue elaborado en base a las teorías, el cual contuvo interrogantes para ambas variables que fueron respondidas en escala de Likert. Asimismo, estos instrumentos fueron sometidos a pruebas estadísticas para poder medir su fiabilidad y relevancia para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

- Nombre: Cuestionario “Gobierno digital”
- Autor: Victoria Borda Ccaihuari
- Dimensiones: Presencia, Interacción, transacción, transformación y participación democrática
- Baremos: 39 a 53; 54 a 68; 69 a 82.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

- Nombre: Cuestionario “Satisfacción de los usuarios”
- Autor: Victoria Borda Ccaihuari
- Dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles
- Baremos: 50 a 59; 60 a 69; 70 a 78.

## **Validez y Confiabilidad**

Fue mediante el criterio técnicos de peritos profesionales, los cuales conocen las variables desde las aristas teóricas y prácticas. Estos peritos certificaron la construcción de las preguntas y su orden lógico (Hernández, 2014). Entre los expertos se tiene al Dr/Mg: Dr Jaime Laramie Castañeda Gonzales con especialidad en Gestión pública y gobernabilidad, Dr/Mg. Mg. Carlos Arturo Santamaria Vílchez con especialidad en gestión pública y Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza con especialidad en gestión pública, el instrumento es sometido al juicio de los expertos quienes emitieron su opinión acerca de las preguntas que constituyen el cuestionario de las variables de investigación. De acuerdo al formato proporcionado por el laboratorio, se obtiene como resultado general aplicable el consenso de los expertos, en tal sentido, la ficha de verificación de los expertos se adjunta al trabajo actual en el anexo 4.

Se ha seleccionado al primer experto, por sus conocimientos en los temas relacionados a las variables en estudio, el segundo experto y al tercer experto por su grado de especialización, por su experticia en el sector de la unidad de análisis y conocimientos en temas de gestión pública. En el presente estudio tenemos la variable de Gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

Posteriormente para la confiabilidad de los instrumentos se recurrió a someter a los instrumentos a la prueba estadística del alfa de Cronbach, el cual es un indicador porcentual que mide la fiabilidad (Hernández, 2014). El alfa fue de 0,907 para el cuestionario de gobierno digital y de 0,805 para satisfacción del usuario, por lo tanto, los instrumentos son altamente confiables. Además, la información detallada sobre los valores de las variables y las preguntas sobre el alfa de Cronbach formaron parte del anexo de la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos son medidas que se aplican en una investigación para alcanzar una meta deseada (Valderrama, 2013). Después de obtener un tema de investigación aprobado, se procedió a analizar la problemática de las variables en

su contexto internacional, hasta llegar al nivel local. Con esto, se pudo formular el problema de investigación, luego se redactaron los objetivos de investigación, los cuales fueron diseñados en base a la relación entre las variables y sus dimensiones. Asimismo, se planteó la hipótesis de investigación. Igualmente se recabaron los trabajos previos, los cuales están en función a las variables objeto de estudio, y el marco teórico con el cual se pudo diseñar los instrumentos de medición, los cuales fueron validados posteriormente.

Posteriormente, se elaboró una prueba piloto y se determinó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la correcta aplicación del instrumento en el trabajo de campo. A pesar de, la confiabilidad del instrumento puede determinarse y considerarse relevante para toda la población de estudio escogida.

Del mismo modo, se aplicó el instrumento a los usuarios que participaron en el año en curso (2022), asimismo la información fue obtenida en forma presencial y los resultados fueron procesados estadísticamente e interpretados de acuerdo a la información obtenida.

Enseguida se discutieron los datos resultantes y se prueban las hipótesis para sacar conclusiones y recomendaciones. Luego, se presentó el documento completo al revisor asignado para su validación correspondiente, quien ha brindado críticas constructivas y precisión en el desarrollo de mejoras en la tesis y cumple con las exigencias de la universidad.

Por último, se presenta el informe final del trabajo al asesor para su verificación, luego se levantan las observaciones correspondientes y se presenta el resultado final del trabajo.

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

En la observación de cada variable de este estudio, se utilizó el procedimiento estadístico mediante el Software SPSS, su información describe porcentajes que se presentarán en tablas, utilizando de esta manera la estadística descriptiva. Además, se construyeron escalas de medición e inferencias estadísticas para determinar pruebas a utilizar, lo que puede establecerse con una prueba paramétrica o no paramétrica. Sin embargo, los más relevantes son los

coeficientes de Rho Spearman, los cuales sirvieron para poder contrastar la hipótesis de trabajo y nula

Asimismo, se empleó una escala de Likert del 1 al 5 para determinar la correlación que existe entre las variables y sus diferentes dimensiones identificadas en este trabajo de investigación

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética son lineamientos que siguen los investigadores con la finalidad de que los hallazgos sean obtenidos de forma verídica, sin la existencia de manipulación de la información. Entre los principales criterios éticos se tiene a la beneficencia, pues los resultados tienen que ayudar a dar solución a un problema detectado en la sociedad. Además, para efectos de recabar información, sólo se consideran los datos, no la información personal (anónima) de cada participante, respetando en cada momento la imparcialidad, pues los actores en el proceso de investigación tienen que ser justos y equitativos, no pudiendo existir sesgos. Cabe mencionar que el estilo APA se considera en la redacción, y también se usa para establecer los derechos de autor.

Asimismo, este trabajo también se basa en el principio del consentimiento informado, ya que los residentes entrevistados fueron previamente informados sobre el uso y alcance de todas las herramientas de recolección de datos. Finalmente se tiene a la responsabilidad, donde debe existir compromiso, cortesía y amabilidad entre el investigador y la muestra.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, en este capítulo de resultados se demuestra los hallazgos de tipo descriptivo, tomando en cuenta las variables. En ese sentido, las variables en este estudio tenían medidas numéricas, por lo que se decidió realizar una prueba de normalidad, permitiendo la elección de pruebas estadísticas comparativas paramétricas o no paramétricas. Para muestras procesadas mayores de 50, se manejó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para identificar distribuciones significativamente diferentes de la normalidad, teniendo en cuenta un error estadístico inferior al 5% (0,05).

Cabe mencionar que para el análisis de la prueba de normalidad se estableció la siguiente hipótesis.

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

P valor > 0,05 se acepta Ho

P valor < 0,05 se rechaza Ho

**Tabla 1.**

*Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)*

Variables	Estadístico	gl	Significancia
Gobierno digital	0,127	246	0,000
Satisfacción de los usuarios	0,177	246	0,000

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

Como se puede observar en la Tabla 1, el error estadístico observado al presentar la prueba de normalidad a nivel de variable es menor al valor estándar (0,05); por lo que la distribución inferida no es de la distribución normal. Para la variable gobierno digital, se obtiene un puntaje de 0,000; indicando un valor menor a 0,05; por lo que estamos en una distribución no normal. Pero a partir de los resultados obtenidos para la variable satisfacción de los usuarios, arroja 0,000. En

este sentido, estamos ante una distribución no normal, por lo que el coeficiente de correlación de Spearman es apropiado para este estudio.

#### 4.1 Resultados descriptivos

Para los resultados descriptivos utilizados en este estudio relacionados con el objetivo general, es determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, los valores son detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Tabla de frecuencia de la variable gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Gobierno	Deficiente	Recuento	31	9	3	43
		% del total	12,6%	3,7%	1,2%	17,5%
	Regular	Recuento	14	57	62	133
		% del total	5,7%	23,2%	25,2%	54,1%
Digital	Eficiente	Recuento	0	0	70	70
		% del total	0,0%	0,0%	28,5%	28,5%
	Total	Recuento	45	66	135	246
		% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 2, sobre el objetivo general de investigación, se muestra que existe un total de 70 (28,5%) de usuarios de una oficina registral de Lima que refieren que el gobierno digital está funcionando de manera eficiente, por tal motivo la satisfacción de los usuarios se aprecia de manera eficiente; asimismo, 62 (25,2%) de los usuarios refieren un nivel regular respecto al gobierno digital, por lo que los usuarios distinguen un nivel de satisfacción de manera eficiente. Finalmente, 57 usuarios (23,2%) perciben que el gobierno digital es de nivel regular, por tanto, la satisfacción tiene nivel regular.

De esta forma, tomando en cuenta a la variable gobierno digital se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 54,1%; asimismo un 28,5% perciben el desarrollo de manera eficiente, y un 17,5% considera que es deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la variable gobierno digital, se ha desarrollado con una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente se ha considerado desde el número 39 al 53; en el nivel regular, desde el número 54 al 68; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 69 al 82.

De similar forma, la variable satisfacción de los usuarios, según la percepción usuarios de una oficina registral de Lima, considera que se desarrolla de manera eficiente en un 54,9%; del mismo modo, un 26,8% perciben el desarrollo de manera regular, y un 18,3 consideran que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la variable satisfacción de los usuarios, se ha desarrollado con una escala de valoración que incluye lo siguiente: para el nivel eficiente, se ha considerado desde el número 70 al 79; para el nivel regular, desde el número 60 al 69; finalmente, para el nivel deficiente desde el número 50 al 59.

En referencia al primer objetivo específico de este estudio, determinar de qué manera se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, se presentan los valores obtenidos en la tabla siguiente. Se proporciona la siguiente información.

**Tabla 3.**

*Tabla de frecuencia de la dimensión presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Presencia	Deficiente	Recuento	37	45	12	94
		% del total	15,0%	18,3%	4,9%	38,2%
	Regular	Recuento	8	9	59	76
		% del total	3,3%	3,7%	24,0%	30,9%
	Eficiente	Recuento	0	12	64	76
		% del total	0,0%	4,9%	26,0%	30,9%
Total	Recuento	45	66	135	246	
	% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%	

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 3, se muestra que existe un total de 64 usuarios (26,0%) que manifiestan que la presencia de una oficina registral de Lima es eficiente, por lo que su nivel satisfacción de los usuarios es eficiente; asimismo, 59 usuarios (24,0%) señalan que la presencia es de nivel regular, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel regular; finalmente, 45 usuarios (18,3%) perciben que la dimensión presencia es deficiente, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel regular

De esta forma, tomando en cuenta a la dimensión presencia se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera deficiente en un 38,2%; asimismo, un 30,9% percibe el desarrollo de manera regular y un 30,9% considera que se desarrolla de forma eficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la dimensión presencia, se ha desarrollado una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 6 al 9; en el nivel regular, desde el número 10 al 11; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 12 al 14.

De similar forma, la variable satisfacción de los usuarios, según la percepción de usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera eficiente en un 54,9%, del mismo modo, un 26,8% percibe el desarrollo de manera regular, y un 18,3% considera que se desarrolla de forma deficiente.

En referencia a los resultados relacionados con el segundo objetivo específico de este estudio, determinar de qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, los valores obtenidos se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 4.**

*Tabla de frecuencia de la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Interacción	Deficiente	Recuento	31	12	3	46
		% del total	12,6%	4,9%	1,2%	18,7%
	Regular	Recuento	14	34	78	126
		% del total	5,7%	13,8%	31,7%	51,2%
	Eficiente	Recuento	0	20	54	74
		% del total	0,0%	8,1%	22,0%	30,1%
Total	Recuento	45	66	135	246	
	% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%	

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 4, sobre el segundo objetivo específico de investigación, se muestra claramente que existe un total de 78 usuarios (31,7%) que manifiestan que la dimensión interacción de una oficina registral de Lima es regular, por lo que su nivel satisfacción de los usuarios es eficiente; asimismo, 54 usuarios (22,0%) señalan que la dimensión interacción es de nivel eficiente, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel eficiente. Finalmente, 34 usuarios (13,8%)

perciben que la dimensión interacción es de nivel regular, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel regular

De esta forma, tomando en cuenta la dimensión interacción se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, piensan que se desarrolla de manera regular en un 51,2%; asimismo un 30,1% percibe el desarrollo de manera eficiente y un 18,7% considera que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la dimensión interacción, se ha desarrollado una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 6 al 10; en el nivel regular, desde el número 11 al 14; finalmente, para el nivel eficiente, desde el número 15 al 18.

De similar forma, la variable satisfacción de los usuarios, según la percepción de usuarios de una oficina registral de Lima, considera que se desarrolla de manera eficiente en un 54,9%; del mismo modo, un 26,8% percibe el desarrollo de manera regular y un 18,3% considera que se desarrolla de forma deficiente.

En referencia al tercer objetivo específico de este estudio, determinar de qué manera se relaciona la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. A continuación, se proporciona la siguiente información:

**Tabla 5.**

*Tabla de frecuencia de la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Transacción	Deficiente	Recuento	17	12	3	32
		% del total	6,9%	4,9%	1,2%	13,0%
	Regular	Recuento	20	54	72	146
		% del total	8,1%	22,0%	29,3%	59,3%
	Eficiente	Recuento	8	0	60	68
		% del total	3,3%	0,0%	24,4%	27,6%
	Total	Recuento	45	66	135	246
		% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 5, sobre el tercer objetivo específico de investigación, se muestra claramente que existe un total de 72 usuarios (29,3%) que manifiesta que la dimensión transacción de una oficina registral de Lima es regular, por lo que su nivel satisfacción de los usuarios es eficiente; asimismo, 60 usuarios (24,4%) señalan que la dimensión transacción es de nivel eficiente, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel eficiente; finalmente, 54 usuarios (22,0%) percibe que la dimensión transacción es de nivel regular, por lo que su nivel de S.U es de nivel regular.

De esta forma, tomando en cuenta la dimensión transacción, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, piensan que se desarrolla de manera regular en un 59,3%; asimismo, un 27,6% perciben el desarrollo de manera eficiente y un 13,0% considera que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la dimensión transacción, se ha desarrollado una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 8 al 12; en el nivel regular, desde el número 13 al 17; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 18 al 21.

De igual forma, según los usuarios de una oficina registral de Lima, la variable satisfacción de los usuarios, muestra que se desarrolla de forma eficiente en un 54,9%; también el 26,8% indica que se desarrolla de manera regular y solo el 18,3% indican que se desarrolla de forma deficiente.

En cuanto al cuarto objetivo específico de este estudio, determinar de qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. A continuación, se proporciona la siguiente información.

**Tabla 6.**

*Tabla de frecuencia de la dimensión transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Transformación	Deficiente	Recuento	23	12	3	38
		% del total	9,3%	4,9%	1,2%	15,4%
	Regular	Recuento	22	48	36	106
		% del total	8,9%	19,5%	14,6%	43,1%
	Eficiente	Recuento	0	6	96	102
		% del total	0,0%	2,4%	39,0%	41,5%
	Total	Recuento	45	66	135	246
		% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 6, sobre el cuarto objetivo específico de investigación, se muestra claramente que existe un total de 96 usuarios (39,0%) que manifiestan que la dimensión transformación de una oficina registral de Lima es eficiente, por lo que su nivel satisfacción es eficiente; asimismo, 48 usuarios (19,5%) señalan que la

dimensión transformación es de nivel regular, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel regular. Finalmente, 36 usuarios (14.6%) perciben que la dimensión transformación es de nivel regular, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel eficiente.

De esta forma, tomando en cuenta la dimensión transformación se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, piensan que se desarrolla de manera regular en un 43,1%, igualmente un 41,5% percibe el desarrollo de manera eficiente, y un 15,4% considera que se desarrolla de modo deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la dimensión transformación, se ha desarrollado una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 4 al 7; en el nivel regular, desde el número 8 al 10; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 11 al 13.

De igual forma, la variable satisfacción de los usuarios, según la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, indica que se desarrolla de manera eficiente en un 54,9%; del mismo modo, un 26,8% los usuarios indica que se desarrolla de manera regular y solo el 18,3% indica que se desarrolla de forma deficiente.

En cuanto al quinto objetivo específico de este estudio, determinar de qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. A continuación, se proporciona la siguiente información.

**Tabla 7.**

*Tabla de frecuencia de la dimensión participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Participación democrática	Deficiente	Recuento	39	31	0	70
		% del total	15,9%	12,6%	0,0%	28,5%
	Regular	Recuento	6	35	89	130
		% del total	2,4%	14,2%	36,2%	52,8%
	Eficiente	Recuento	0	0	46	46
		% del total	0,0%	0,0%	18,7%	18,7%
	Total	Recuento	45	66	135	246
		% del total	18,3%	26,8%	54,9%	100,0%

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En la tabla 7, sobre el quinto objetivo específico de investigación, se muestra claramente que existe un total de 89 usuarios (36,2%) que manifiestan que la dimensión participación democrática de una oficina registral de Lima es regular, por lo que su nivel satisfacción de los usuarios es eficiente; asimismo, 46 usuarios (18,7%) señalan que la dimensión participación democrática es de nivel eficiente, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel eficiente. Finalmente, 39 usuarios (15,9%) perciben que la participación democrática es de nivel regular, por lo que su nivel de satisfacción de los usuarios es de nivel deficiente.

De esta forma, tomando en cuenta la dimensión participación democrática se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 52,8%; asimismo un 28,5% percibe el desarrollo de manera deficiente y un 18,7% piensa que se desarrolla de forma eficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a la dimensión participación democrática, se ha desarrollado una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 10 al 13; en el nivel

regular desde el número 14 al 17; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 18 al 20.

De igual forma, la variable satisfacción de los usuarios, según la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, mencionan que se desarrolla de forma eficiente en un 54,9%, del mismo modo, un 26,8% declaran que se desarrolla de forma regular, y solo el 18,3 mencionan que se desarrolla de manera deficiente.

De manera complementaria, se procede a la descripción de resultados tomando en cuenta las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, tal es así que, respecto a la dimensión fiabilidad, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 56,9%; asimismo, un 22,8% percibe el desarrollo de manera eficiente y un 20,3% considera que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a este análisis se utilizó una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 6 al 10; en el nivel regular, desde el número 11 al 14; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 15 al 18.

Asimismo, se procede a la descripción de resultados tomando en cuenta las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, tales así que respecto a la dimensión sensibilidad, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 65,4%; asimismo, un 22,0% percibe el desarrollo de manera eficiente, y un 12,6% considera que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a este análisis, se utilizó una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 8 al 10; en el nivel regular, desde el número 11 al 13; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 14 al 15.

De igual forma, se procede a la descripción de resultados tomando en cuenta las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, tales así que respecto a la dimensión seguridad, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 73,6%; asimismo un 20,3% perciben el desarrollo de manera deficiente y un 6,1% considera que se desarrolla de forma eficiente. Es necesario precisar que, en

lo que respecta a este análisis, se utilizó una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 7 al 9; en el nivel regular, desde el número 10 al 12; finalmente, para el nivel eficiente, desde el número 13 al 14.

Del mismo modo, se procede a la descripción de resultados tomando en cuenta las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, tales así que respecto a la dimensión empatía, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 60,6%, asimismo un 20,7% perciben el desarrollo de manera eficiente, y un 18,7% considera que se desarrolla de forma deficiente.

Es necesario precisar que, en lo que respecta a este análisis se utilizó una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 14 al 17; en el nivel regular, desde el número 18 al 20; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 21 al 23.

Finalmente, se procede a la descripción de resultados tomando en cuenta las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, tales así que respecto a la dimensión elementos tangibles, se aprecia que, basado en la percepción de los usuarios de una oficina registral de Lima, consideran que se desarrolla de manera regular en un 63,0%; asimismo, un 19,9% percibe el desarrollo de manera deficiente y un 17,1% considera que se desarrolla de forma eficiente. Es necesario precisar que, en lo que respecta a este análisis, se utilizó una escala de baremación que incluye lo siguiente: para el nivel deficiente, se ha considerado desde el número 8 al 11; en el nivel regular, desde el número 12 al 15; finalmente, para el nivel eficiente desde el número 16 al 18.

## **4.2 Resultados Inferenciales**

Conforme al propósito de tipo general de este estudio y también a la formulación de sus objetivos específicos, se realizó activamente el análisis de razonamiento para predecir los resultados correspondientes. Después de desarrollar del cuestionario y determinar el valor de lo que viene a ser el coeficiente de correlación de Spearman, han surgido resultados que se aprecian al observar la siguiente tabla.

#### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Respecto del objetivo general específico se tiene el siguiente enunciado: Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, lo cual se contrastó con la hipótesis principal pertinentes a este objetivo:

Ho: No se ha confirmado una relación directa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

H1: Sí se ha confirmado una relación directa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

Determinado con un grado de confianza de hasta el 95%.

#### Tabla 8.

*Correlaciones entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

			Gobierno digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	0,757
		Significancia	.	0,000
		N	246	246
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,757	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

Acerca de esta última tabla, es posible comprobar acerca del Rho de Spearman un valor exacto de 0,757; además se evidencia un valor de  $p=0,000$ ; consecuentemente, la Ho especificado se rechaza, de manera que corresponde a aceptar H1, por lo que el valor de  $p$  está por debajo del margen de error establecido

de 0,05; por tanto, se concluyó que es posible confirmar la existencia de un vínculo directo entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. En consecuencia, cabe señalar que, conforme a los planteamientos desarrollados de Martínez y Campos (2015), se alcanza un coeficiente de correlación positiva alta.

Además, cabe señalar que, para la elaboración de los resultados inferidos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, ya que utiliza variables cualitativas derivadas de la percepción de los usuarios encuestados, lo que se confirmó mediante el uso e instrumentalización de una prueba que permita descifrar su normalidad (kolmogorov-smirnov).

Finalmente, conforme a lo que viene a ser el objetivo general en el presente estudio, se puede corroborar una alta correlación de tipo positivo, manifestada tanto en la variable gobierno digital como en la de satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Asimismo, si en una institución en su gobierno digital desarrolla presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática lograra una satisfacción alta en sus usuarios.

#### **4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica**

Para desarrollar lo que viene a ser el conjunto de objetivos específicos de entre los que se utilizan actualmente, ello se establece tomando en cuenta las dimensiones precisadas para la variable gobierno digital y además mediante la variable satisfacción de los usuarios, siendo el primer objetivo de tipo específico el expresado por el siguiente enunciado: Determinar la manera en que se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios dentro de una oficina registral en la ciudad de Lima, durante el 2022.

Ho: No existe relación directa entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

H1: Existe relación directa entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

**Tabla 9.**

*Correlaciones entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

			Presencia	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,606
	Presencia	Significancia	.	0,000
		N	246	246
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,606	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

Acerca de lo observado en la tabla anterior, es posible comprobar acerca del Rho de Spearman un valor exacto de 0,606, además se evidencia un valor de  $p=0,000$ ; consecuentemente, la  $H_0$  especificado se rechaza, de manera que se corresponde a rechazar  $H_0$  por lo que el valor de  $p$  es inferior al margen de error establecido de 0,05; por tanto, se concluyó que existe relación directa entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Por tanto, es importante resaltar que se consigue un moderado coeficiente de correlación positivo de acuerdo a los valores planteados por Martínez y Campos (2015).

Por último, acerca de lo que es el primer objetivo específico de esta investigación se ha conseguido establecer la correlación positiva de grado moderado entre lo que viene a ser la dimensión presencia y la satisfacción de los usuarios en una oficina registral ubicada en Lima, en el contexto del año 2022. Asimismo, en la medida que la institución cuente con un portal institucional web con transparencia, logrará una satisfacción de los usuarios.

### 4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

En el mismo sentido, el segundo objetivo específico, que se expresa con el siguiente enunciado: Determinar de qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; se ha podido constatar respecto de lo que viene a ser la segunda hipótesis específica, la misma que se detalla en lo que sigue:

Ho: No existe relación directa entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

H1: Existe relación directa entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

**Tabla 10.**

*Correlaciones entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

			Interacción	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,557
	Interacción	Significancia	.	0,000
		N	246	246
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,557	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

De acuerdo a lo observado en la tabla anterior, se puede observar un Rho de Spearman alcanzando un valor exacto de 0,557, además se constata que respecto del valor  $p=0,000$ ; consecuentemente, se procede a rechazar la Ho establecida, ello significa que se rechaza Ho debido a que respecto del valor de p se encuentra en inferioridad al margen de error establecido de 0,05; en consecuencia, se concluyó que es verificable un vínculo de tipo directo entre lo que

viene a ser la interacción y a su vez la satisfacción de los usuarios en una oficina registral ubicada en Lima, en el año 2022. Por tanto, cabe resaltar que existe un moderado nivel positivo respecto del coeficiente de correlación, si consideramos lo establecido en los valores por Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme a lo señalado por el segundo objetivo específico establecido en la presente indagación, se ha manifestado positivamente la correlación moderada en torno a las dimensiones de la interacción y la que se refiere a la satisfacción de los usuarios de una oficina registral ubicada en Lima, en el contexto del año 2022. Asimismo, se ha establecido que, si la institución tiene una buena comunicación externa, muestra empatía y dedica tiempo a sus usuarios, estos estarán satisfechos.

#### **4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica**

En el mismo sentido, el tercer objetivo específico, que se expresa con el siguiente enunciado: Determinar de qué manera se relaciona la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; manifestó la confirmación de la tercera hipótesis específica, la misma que se expresa con el texto que sigue a continuación:

Ho: No existe relación directa entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

H1: Existe relación directa entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

**Tabla 11.**

*Correlaciones entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

		Satisfacción de los usuarios		
		Transacción		
Rho de Spearman	Transacción	Coefficiente de correlación	1,000	0,533
		Significancia	.	0,000
		N	246	246
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,533	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En cuanto a la tabla anterior, se aprecia un Rho de Spearman expresando un valor exacto de 0,533; y también se manifiesta respecto del valor de  $p=0,000$ ; consecuentemente, se ha llegado a rechazar la  $H_0$  establecida, de manera que el rechazo de  $H_0$  es lo que procede lógicamente, debido a que el valor de  $p$  se encuentra en inferioridad respecto del margen de error establecido de 0,05; en consecuencia, se establece la conclusión de que sí existe un vínculo directo entre la transacción y a su vez la satisfacción de los usuarios en una oficina registral ubicada en la ciudad de Lima, durante el año 2022. Por tanto, es necesario manifestar que se ha verificado modestamente un positivo coeficiente de correlación, conforme a lo establecido y formulado por Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme a lo señalado por el tercer objetivo específico establecido en la presente investigación, se ha manifestado positivamente la correlación moderada en torno a las dimensiones de la transacción y la que se refiere a la satisfacción de los usuarios de una oficina registral ubicada en Lima, en el contexto del año 2022. Asimismo, se ha establecido que, si la institución permite

el pago electrónico, consultas de trámites en línea e instala agencia móvil, sus usuarios estarán satisfechos.

#### 4.2.5 Contratación de la cuarta hipótesis específica

De tal manera, el cuarto objetivo específico indica: Determinar de qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; por lo que se constató la cuarta hipótesis específica, la misma que se expresa a continuación:

Ho: No existe relación directa entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

H1: Existe relación directa entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

**Tabla 12.**

*Correlaciones entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

			Transformación	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Transformación	Coeficiente de correlación	1,000	0,759
		Significancia	.	0,000
		N	246	246
Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,759	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En cuanto a la tabla anterior, se aprecia un Rho de Spearman expresando un valor exacto de 0,759, y también se manifiesta respecto del valor de  $p=0,000$ ; consecuentemente, se ha llegado a rechazar la Ho establecida, de manera que el

rechazo de  $H_0$  es lo que procede lógicamente, debido a que el valor de  $p$  se encuentra en inferioridad respecto del margen de error establecido de 0,05; en consecuencia, se establece la conclusión de que sí existe un vínculo directo entre la transformación y a su vez la satisfacción de los usuarios en una oficina registral ubicada en la ciudad de Lima, durante el año 2022. Por tanto, es necesario manifestar que se ha verificado de manera elevada un positivo coeficiente de correlación, conforme a lo establecido y formulado por Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme a lo señalado por el cuarto objetivo específico establecido en la presente investigación, se ha manifestado positivamente la correlación alta en torno a las dimensiones de la transformación y la que se refiere a la satisfacción de los usuarios de una oficina registral ubicada en Lima, en el contexto del año 2022. Asimismo, se ha establecido que, si la institución logra innovaciones tecnológicas, agilidad del trámite y competencias digitales, sus usuarios estarán satisfechos.

#### **4.2.6 Contrastación de la quinta hipótesis específica**

Asimismo, el quinto objetivo específico, que se expresa con el siguiente enunciado: Determinar de qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; manifestó la confirmación de la quinta hipótesis específica, la misma que se expresa con el texto que sigue a continuación:

$H_0$ : No existe relación directa entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

$H_1$ : Existe relación directa entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

**Tabla 13.**

*Correlaciones entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.*

			Participación Democrática	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Participación Democrática	Coefficiente de correlación	1,000	0,578
		Significancia	.	0,000
		N	246	246
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,578	1,000
		Sig.(bilateral)	0,000	.
		N	246	246

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS V21.

En cuanto a la tabla anterior, se aprecia un Rho de Spearman expresando un valor exacto de 0, 578, y también se manifiesta respecto del valor de  $p=0,000$ ; consecuentemente, se ha llegado a rechazar la  $H_0$  establecida, de manera que el rechazo de  $H_0$  es lo que procede lógicamente, debido a que el valor de  $p$  se encuentra en inferioridad respecto del margen de error establecido de 0,05; en consecuencia, se establece la conclusión de que sí existe un vínculo directo entre la participación democrática y a su vez la satisfacción de los usuarios en una oficina registral de Lima, 2022. Por tanto, es necesario manifestar que se ha verificado de manera modesta un positivo coeficiente de correlación, conforme a lo establecido y formulado por Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme a lo señalado por el quinto objetivo específico establecido en la presente investigación, se ha manifestado positivamente la correlación alta en torno a las dimensiones de la participación democrática y la que se refiere a la satisfacción de los usuarios de una oficina registral ubicada en Lima, en el contexto del año 2022. Asimismo, se ha establecido que, si la institución

permite la participación y colaboración por parte de los usuarios en el gobierno digital, estos estarán satisfechos.

De manera completaría es oportuno estudiar los resultados obtenidos luego del procesamiento estadístico que vincula la primera variable con respecto a las dimensiones de la segunda variables, se ha observado que la variable gobierno digital denota tener una correlación positiva moderada al ser vinculada con la dimensión fiabilidad (Rho Spearman de 0,570; p valor de 0,000); asimismo, se ha observado que la variable gobierno digital denota tener una correlación positiva baja al ser vinculada con la dimensión sensibilidad (Rho Spearman de 0,241; p valor de 0,000), del mismo modo, se ha observado que la variable gobierno digital denota tener una correlación positiva moderada al ser vinculada con la dimensión seguridad (Rho Spearman de 0,473; p valor de 0,000); del mismo modo, se ha observado que la variable gobierno digital denota tener una correlación positiva moderada alta al ser vinculada con la dimensión empatía (Rho Spearman de 0,644; p valor de 0,000); del mismo modo, se ha observado que la variable gobierno digital denota tener una correlación positiva moderada al ser vinculada con la dimensión elementos tangibles (Rho Spearman de 0,417; p valor de 0,000).

#### IV. DISCUSIÓN

Seguidamente, se procede a realizar una descripción que comenta los resultados obtenidos, de acuerdo con los objetivos del estudio, comenzando con el objetivo general que fue determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

Respecto de ello, considerando los resultados inferenciales hallados después de la fase de procesamiento de la información, se demostró la presencia de una correlación positiva alta existente entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022; ya que se pudo establecer un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,757 y un valor obtenido de p de 0,000; apreciándose que para la concretización de oportunas medidas durante la gestión del gobierno digital llega a tener relevancia en la obtención de la satisfacción del público usuario.

Es por ello que, para el análisis descriptivo se denota que en la tabla cruzada de la variable gobierno digital y satisfacción de los usuarios, el 70 (28,5%) de usuarios refieren que el gobierno digital viene realizando acciones de manera adecuada y eficiente y que, por esa razón, la satisfacción de los usuarios se aprecia de manera eficiente, asimismo, 62 (25,2%) de los usuarios refieren un nivel regular respecto al gobierno digital, debido a lo cual los usuarios establecen una diferencia en el nivel de satisfacción de manera eficiente, por otra parte 57 (23,2%) percibe que el gobierno digital es de nivel regular, por tanto, la satisfacción de los usuarios se evidencia en un nivel regular. En consideración a la variable gobierno digital se contempla que, de acuerdo a los usuarios de los servicios de una oficina registral ubicada en la ciudad de Lima, se ha llegado a alcanzar un desarrollo de nivel regular en un 54,1%; un 28,5% que considera que el servicio se da con eficiencia, y solo el 17,5% considera que se concretiza de manera deficiente. Respecto de la variable satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la opinión de los usuarios esta se manifiesta de forma eficiente hasta en un 54,9%; mientras que un 26,8% manifiesta que la satisfacción aparece de forma regular, y solo el 18,3 considera que esta se concretiza de manera deficiente. Asimismo, si la institución en su gobierno

electrónico desarrolla presencia, interacción, transacción y transformación, lograra una satisfacción alta en sus usuarios.

En ese sentido, los resultados obtenidos de la investigación son concordantes con los de Ojeda (2021), quien concluyó que existe un vínculo significativo y directo entre estas variables, manifestándose con un coeficiente  $Rho = 0,540$  y  $p = 0,000$ . De acuerdo a esta comparación se muestra que la satisfacción del usuario solo se presenta de modo parcial, pero con observaciones de los usuarios que revelan limitaciones en la responsabilidad en el manejo de las herramientas técnicas para implementar el gobierno electrónico, lo que afecta en gran medida la percepción de satisfacción del usuario. Según quienes participaron en la encuesta, se puede apreciar que el nivel medio se debe a que los usuarios no están completamente satisfechos, pues existen diferentes factores que no ayudan a alcanzar el nivel deseado

Asimismo, es coherente con Ruiz (2021), que en su conclusión principal enfatiza la existencia de un vínculo muy significativo entre la categoría del gobierno digital y la de la satisfacción de los usuarios del gobierno en la región peruana de San Martín, mediante el coeficiente de  $Rho$  Spearman igual a  $0,830$ . Las dimensiones tuvieron un valor de  $p = 0,01$ . A partir de todo ello, se puede afirmar que es importante tomar medidas para minimizar posibles errores y posibilidades del gobierno digital, así como tener en cuenta las recomendaciones de los usuarios.

De igual manera, es convergente con lo precisado por Sánchez (2021), quien, entre las conclusiones, establece que existe una correlación significativa y directa entre la categoría del gobierno digital y la de la satisfacción del usuario, lo que demuestra que las mejoras beneficiarán a Piura, mediante coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,675$  y el nivel de significancia encontrado  $p = 0,000$ .

En ese contexto, sobre el primer objetivo específico, se ha conseguido una correlación  $Rho$  de Spearman con un valor de  $0,606$ ; además un valor de  $p = 0,000$ ; por lo cual se ha llegado a concluir que existe una relación directa entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, los resultados descriptivos de la dimensión presencia se contempla que, acorde a la captación de los usuarios de una oficina registral de Lima, el  $38,2\%$  cree que

evoluciona de manera deficiente, también hay un 30,9% que lo percibe con regularidad y sólo un 30,9% que lo percibe eficiente.

De igual manera, concordante con estos resultados se tuvo a Díaz et al., (2022), que entre las conclusiones establece que existe relación significativa entre los servicios de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, con una significación bilateral de 0,000, con un nivel de coeficiente determinante Rho de Spearman 0,597; 0,351; 0,457 y 0,509. Este estudio es relevante, porque permite afirmar que los servicios electrónicos proporcionados por el estado son complejos y causan inconsistencia a las personas que pretendan utilizar los servicios de forma segura. Además, sostuvo que el nivel de servicio de gobierno digital es moderado, ya que los usuarios no están actualizando los datos, lo que perjudica la adecuada ejecución de solicitudes y programas cuya característica es que no están debidamente programados y registrados, siendo la satisfacción del usuario en la ciudad también moderada.

Asimismo, esto es consistente con Ruiz (2021), quien destacó en su conclusión principal que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario del gobierno en la región de San Martín, con un coeficiente de Rho Spearman igual a 0,830. Un valor de Significancia = 0,01 para la dimensión. Con base en todo esto, es cierto que es importante tomar medidas para minimizar los posibles errores y posibilidades del gobierno digital y tener en cuenta las sugerencias de los usuarios.

Del mismo modo, los resultados son similares a los de Arcentales y Gamboa (2019), que tuvo como objetivo explicar cómo la convergencia que requiere un uso intensivo de las TIC representa diferentes modelos como el de gestión, administración y planificación, todos ellos concebidos como una nueva forma de gobierno. Respecto de la metodología, se aplicó una investigación descriptiva, analítica y comprensiva. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que se puede mejorar y simplificar todos los procesos realizados en una institución para facilitar la creación de canales de atención digital. Dentro de sus conclusiones, destaca que deben aumentar la participación ciudadana y hacer transparentes los servicios o procesos dentro de la administración pública. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque

permite afirmar que para el éxito de la administración pública son determinantes una variedad de factores, como las nuevas tecnologías, las personas, las normas y reglamentos de política pública, la gestión y los procesos de proyectos.

De otra parte, los resultados alineados al segundo objetivo específico, muestra un coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,557, además un valor de  $p=0,000$ . Lo que permitió señalar que existe relación directa entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, la dimensión interacción contempla según la captación de los usuarios de una oficina registral de Lima, la cual se desarrolla regularmente en un 51,2%; así mismo hay un 30,1% que percibe eficientemente y solo un 18,7% que se desarrolla de manera deficiente.

Los hallazgos son parecidos a los de González, Carvajal y González (2020) quien, obtuvo como resultado el desvelamiento de patrones en la distribución espacial del área metropolitana de San Diego y la identificación de la relevancia tanto de la infraestructura, como del capital político de los alcaldes y además la autonomía fiscal de los municipios como determinantes importantes de programas exitosos de gobierno digital a nivel municipal. De esta manera, llega a la conclusión de que la conectividad a internet es una variable importante en el desarrollo del e-gobierno urbano; además, los factores analizados están relacionados con las dimensiones teóricamente diferenciadas como necesarias para implementar estrategias de gobierno digital. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que el desarrollo de un buen gobierno digital va de la mano con una infraestructura adecuada respecto de los servicios generales de internet que se ofrecen en una comunidad.

Del mismo modo, en un sentido concordante con estos resultados están las investigaciones de Lira (2020), quien obtuvo resultados para la relación entre estructuras por los supuestos de investigación propuestos. Todas las cargas factoriales fueron significativas con  $p < 0,001$  para todos los valores de  $t$  mayores a 3,291. De esta forma, resalta la conclusión que la prestación de servicios electrónicos tiene una relación positiva y significativa por medio de varios medios y canales con la satisfacción ciudadana en Aguascalientes, ya que a mayor

disponibilidad percibida de los servicios gubernamentales multicanal, mayor es la satisfacción del usuario, el objetivo se logra así porque la incidencia se ha determinado.

De igual manera, está en línea con lo establecido por Sánchez (2021), autor que llega a la conclusión que afirma la correlación significativa y directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, sugiriendo que las mejoras beneficiarán a Piura a través del coeficiente de correlación Spearman  $Rho = 0,675$ ; además, se encontró  $p = 0,000$ . A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que es necesario hacerse consciente sobre la brecha digital existente entre las diferentes instituciones públicas de la nación. Al mismo tiempo, existe una necesidad urgente de cambiar la relación proporcional entre la infraestructura de telecomunicaciones y la viabilidad del acceso a la red de internet para brindar un eficiente servicio de gobierno digital.

Asimismo, en cuanto a los resultados alineados al tercer objetivo específico, muestra un Rho de Spearman con un valor de 0,533, además un valor de  $p=0,000$ . Lo que permitió señalar que existe relación directa entre la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, los resultados descriptivos de la dimensión transacción contempla que, según la captación de los usuarios de una oficina registral de Lima, el 59,3 % se desarrolló con regularidad, el 27,6 % lo consideró efectivo y solo el 13,0 % lo consideró desarrollado de manera deficiente.

En esa misma línea, los resultados obtenidos por Pillpe (2020), tienen relación con la investigación presente, cuya investigación concluyó que existe una correlación positiva alta (0,716) y altamente significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Policlínico EsSalud Pablo Bermúdez de Lima. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que mientras más alta sea la satisfacción de los usuarios y mayor será el uso del gobierno electrónico

En un sentido concordante con estos resultados se menciona a Arcentales y Gamboa (2019) quienes, dentro de sus conclusiones, establecen que deben aumentar la participación ciudadana y hacer transparentes los servicios o procesos

dentro de la administración pública. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante, porque permite afirmar que para el éxito de la administración pública son determinantes una variedad de factores, como las nuevas tecnologías, las personas, las normas y reglamentos de política pública, la gestión y los procesos de proyectos.

En concordancia con lo anterior, es necesario demostrar que los hallazgos del estudio van en la misma dirección que los supuestos teóricos de Armas y Armas (2011) quienes señalan que la dimensión transacción, que estas instituciones ofrecen, permite a los ciudadanos iniciar y además la posibilidad de controlar y ejecutar cualquier trámite en línea sin tener que acudir personalmente a la respectiva institución luego de culminada la etapa anterior, y las páginas web de estas instituciones están listas para ofrecer sus programas y servicios complementarios. De esa manera, se complementa y supera el enfoque "cara a cara" de la oficina con los ciudadanos. Sin embargo, es conveniente precisar que la satisfacción del usuario no corresponde únicamente al trabajo de la organización, sino que de manera decisiva depende de la apreciación del usuario, es él quien atiende de acuerdo a su concepto o idea de calidad, la cual juzgan y atribuyen el excelente servicio brindado por la organización (Loli, 2014).

De esta manera, en cuanto a los resultados alineados al cuarto objetivo específico, muestra un Rho de Spearman con un valor de 0,759, además un valor de  $p=0,000$ . Lo que permitió señalar que existe relación directa entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, los resultados descriptivos de la dimensión transformación se contempla que, según la captación de los usuarios de una oficina registral de Lima, el 43,1 % se desarrolló regularmente, el 41,5 % piensa que es eficaz y solo el 15,4% piensa que se desarrollaba de manera deficiente.

Estos resultados son semejantes a la investigación de Bautista (2018), que posee un estudio cuyo objetivo es describir la presencia de una variable que mide la percepción y opinión personal de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios. Para ello, usó una metodología descriptiva-retrospectiva, analizando datos del periodo de marzo de 2016 a octubre de 2017. Asimismo, obtuvo como resultado que, una vez llevado adelante el programa de modernización, se expresa que la

institución ha logrado potenciar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. De esta manera, llega a la conclusión de que para mantener la alta opinión del público sobre la calidad del servicio que brinda, debe optar por contratos temporales que le permitan mantener los estándares de servicio al usuario. A partir de todo ello, se puede afirmar que este trabajo es importante para nuestra investigación, ya que posibilita afirmar respecto de la perspectiva del ciudadano que es fundamental para implementar mejoras en los servicios digitales que ofrecen los gobiernos.

Asimismo, es coherente con Ruiz (2021), que en su conclusión principal enfatiza la existencia de un vínculo de naturaleza significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del gobierno en la región peruana de San Martín, mediante el coeficiente de Rho Spearman igual a 0,830. Las dimensiones tuvieron un valor de Significancia= 0,01. A partir de todo ello, se puede afirmar que es importante tomar medidas para minimizar posibles errores y posibilidades del gobierno digital, así como tener en cuenta las recomendaciones de los usuarios.

En concordancia con lo anterior, están los estudios de Armas y Armas (2011) quienes manifiestan que la dimensión transformación, que se refiere a la cuarta fase del proceso, esta corresponde a la transposición, que es cultural, lo que presenta un mayor desafío para su implementación, ya que significa redefinir el funcionamiento de los servicios y la administración pública, generando una integración integral interinstitucional e interjerárquica, además de asociarse con el sector privado, las ONG y los ciudadanos para permitir servicios cada vez más individualizados Cabe mencionar por otro lado que la insatisfacción se estudia fundamentalmente desde la perspectiva del usuario, de donde el concepto de insatisfacción es similar al de satisfacción, entendida como compuesta por los mismos tres componentes, por lo que la insatisfacción es una emoción que puede ser cognitiva o incluso conductual, centrándose en uno aspecto de una experiencia particular de compra o consumo, y que ocurre en un momento particular; en consecuencia, resulta lo opuesto a la satisfacción (Mora, 2011).

De la misma forma, en cuanto a los resultados alineados al quinto objetivo específico, muestra un Rho de Spearman con un valor de 0,578, además un valor de  $p=0,000$ . Lo que señala que existe relación directa entre la participación

democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. Además, la dimensión participación democrática se contempla que, según la captación de los usuarios de una oficina registral de Lima, el 52,8% se está realizando de manera regular, el mismo 28,5% siente que tiene fallas siendo deficiente y solo el 18,7% lo está desarrollando de manera eficiente.

Los resultados son opuestos a la investigación de Díaz (2019), que tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión de control del presupuesto en el Congreso de la República. Respecto de la metodología, se aplicó un estudio práctico, no experimental. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que los ciudadanos tienen un fuerte interés por el gobierno digital. Entre las conclusiones, establece que el Congreso de la República no prevé un proceso de revisión del uso y distribución de los fondos públicos, además no realiza análisis de costo-beneficio, ni garantiza que los debates presupuestarios se basen en una investigación profesional genuina. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante para nuestra investigación, porque permite afirmar que es necesario un cambio fundamental, porque hay un cambio de época y un nuevo paradigma, pasamos de ciudadanos a ciudadanos digitales, siendo estos últimos más poderosos que los primeros en términos de información, control y colaboración con las instituciones

En un sentido, concordante con estos resultados se tuvo a González, Carvajal y González (2020) quienes concluyeron que la conectividad a internet es una variable importante en el desarrollo del e-gobierno urbano; además, los factores analizados están relacionados con las dimensiones teóricamente diferenciadas como necesarias para implementar estrategias de gobierno digital. A partir de todo ello, se puede afirmar que este estudio es relevante, porque permite afirmar que el desarrollo de un buen gobierno digital va de la mano con una infraestructura adecuada respecto de los servicios generales de internet que se ofrecen en una comunidad. Por su parte, Guamán (2019) establece que la satisfacción de los ciudadanos depende del vínculo entre el acceso simple y el beneficio percibido a partir del uso del sistema del gobierno digital establecido.

En ese sentido, los resultados obtenidos de la investigación son concordantes con los de Ojeda (2021), quien llegó a la conclusión de que existe

una relación significativa y directa entre estas variables con coeficiente Rho de Spearman = 0,540 y significancia = 0,000. De acuerdo a esta comparación, se muestra que la satisfacción del usuario solo se presenta de modo parcial, pero con observaciones de los usuarios que revelan limitaciones en la responsabilidad en el manejo de las herramientas técnicas para implementar el gobierno electrónico, lo que afecta en gran medida la percepción de satisfacción del usuario. Según quienes participaron en la encuesta, se puede apreciar que el nivel medio se debe a que los usuarios no están completamente satisfechos, pues existen diferentes factores que no ayudan a alcanzar el nivel deseado.

En coherencia con lo anterior, los postulados teóricos de Armas y Armas (2011) van en la misma, quienes plantean que el gobierno digital es un medio para que los gobiernos modernicen los procesos de gobierno, optimicen el compromiso a los ciudadanos y reducir la brecha entre ambos. De este modo, el gobierno digital ofrece una oportunidad para aumentar el bienestar de todos los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la confianza pública en una nación cada vez más conectada e inteligente (Correa, Toro y Gutiérrez, 2020). Asimismo, va en la misma línea de la investigación el aporte teórico de García y Plasencia (2020) quien concluye que el gobierno digital es parte de la transformación de las naciones y sociedades, pues su propósito es brindar a los ciudadanos un rápido acceso a la información sobre diversos trámites, además brinda transparencia y transmite la confianza que la nación necesita en el gobierno y construya buenas relaciones y compromisos cívicos, con una información actualizada y oportuna. El gobierno digital permitirá que los servicios estatales operen de manera más eficiente, ahorren dinero y permitan un gobierno cada vez más transparente que permita a los ciudadanos acceder a datos y brindar información sobre las diligencias realizadas (Martino et al., 2017).

De la misma forma, es concordante con lo descrito por Matsumoto (2014) que menciona que la satisfacción de los usuarios se asocia a cómo valoran los servicios que reciben las personas, cómo reciben y evalúan el conjunto de servicios que le brinda una entidad. La satisfacción de los usuarios debe recopilarse con regularidad y, si se usan correctamente, pueden ser invaluable para construir relaciones y lealtad con los usuarios. Las entidades que no recopilan datos acerca

de ítems como la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios en torno a dichos servicios y la lealtad generada respecto de estos, no saben si están en el camino correcto o dónde deben adecuar sus productos ofrecidos para satisfacer alguna necesidad de sus usuarios (Silva et al., 2021). La satisfacción es el producto de relaciones de comportamiento que se dan principalmente en el momento en que un cliente o usuario realiza una transacción, cuya experiencia de intercambio se compara con las expectativas del proceso. Del mismo modo, Rojas et al. (2019) en sus investigaciones concluye que en la actualidad los usuarios de las instituciones públicas plantean requerimientos de servicios de acuerdo a sus propias necesidades, esperan servicios de alta calidad y quedan satisfechos con los servicios que, sin embargo, respecto de la atención con calidad ha revelado que posee barreras de acceso a los diferentes servicios, especialmente en el plano administrativo y cultural. En efecto, brindar servicios públicos resulta el motivo fundamental de la institucionalidad estatal y sus entidades administrativas, en tanto por medio de ellas puede ejercer las funciones principales del Estado moderno, brindando servicios adecuados y óptimos a las personas, por lo que la administración pública es un conjunto de acciones de entidades basadas sobre el bienestar de los ciudadanos (Charry y Flores, 2021).

A nivel nacional, la investigación establecida se alinea a lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), relacionado al Decreto Legislativo N°1412 en donde precisan sobre la implementación del gobierno digital en todas las entidades de la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno, con la finalidad de generar valor público y la transformación digital de la sociedad. Asimismo, señala que las entidades deben incluir la identidad digital que permita a los ciudadanos acceder al uso de servicios digitales, para lo cual cada entidad debe adoptar diversas disposiciones emitidas por el ente rector correspondiente y de esa manera garantizar la satisfacción adecuada de los usuarios. En efecto, la prestación de los servicios públicos es la causa fundamental de la administración pública, la cual constituye una de las principales funciones del Estado moderno, el cual brinda servicios adecuados y óptimos a las personas, por lo que la administración pública es un conjunto de acciones de entidades basadas sobre el bienestar de los ciudadanos (Charry y Flores, 2021).

De acuerdo a las fortalezas y debilidades de los objetivos, es determinar la información que tiene la ciudadanía sobre el gobierno digital y las ventajas que brinda esta información, debido a que su aplicación está orientada hacia el Estado moderno acorde a estas eras tecnológicas y sus ventajas, y evaluar la satisfacción de los ciudadanos aprendiendo en esta plataforma informática. Esto explica cuán importante es que utilicen Internet todas las instituciones públicas, para publicar información, a la que las personas puedan acceder de manera transparente desde cualquier lugar. La investigación ayuda a identificar niveles de acceso rápido, integral, inclusivo e innovador para desarrollar la sociedad de la información y el conocimiento y lograr metas institucionales, locales, regionales y nacionales.

Por último, como un aporte crítico, el país está implementando el gobierno digital, pero aún existen dificultades porque no todas las áreas cuentan con herramientas tecnológicas que ayuden a acortar el tiempo de espera de los trámites, lo que genera retrasos en el proceso, estableciendo insatisfacción, malestar por los usuarios. Según los resultados, se puede observar que existe una buena relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, lo que lleva a profundizar en el estudio de estas variables para tener un mayor impacto e identificar estrategias para mejorar la relación y conducir a mejores resultados. Asimismo, permite escuchar a los usuarios, resolver problemas de servicio, innovar en los métodos de entrega y mantener los estándares de calidad.

Cabe mencionar que la aplicación de los servicios públicos en línea ahorrará tiempo, será más conveniente y eficaz en el procesamiento de datos. El uso de los servicios públicos en línea hará que las personas se sientan satisfechas cuando estos servicios les ayuden a ahorrar tiempo y recursos. En la era del desarrollo de la tecnología de la información, los servicios están disponibles en el lugar, el desarrollo de servicios públicos en línea es bien recibido. La gran influencia en la satisfacción de las personas sobre los servicios públicos en línea es la percepción de los clientes sobre los mismos, lo que demuestra que la agencia estatal brinda un servicio en línea seguro y estable. Los servicios diversificados con buena tecnología afectan en gran medida la satisfacción del cliente, cuando utilizan este servicio. Por tanto, la seguridad y la privacidad son un factor que llama la atención de muchas personas al momento de utilizar este servicio. Es claro que el uso de

servicios en línea a través del entorno de red puede verse afectado por ataques cibernéticos/de seguridad como el robo de datos y la distribución de archivos maliciosos. Por ello es importante que se maneje de manera eficiente y con los respectivos protocolos de seguridad.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Se determinó una alta correlación positiva existente entre las dos variables del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, evidenciando que en la facultad que se realice mejoras respecto al gobierno digital se podrá aumentar la satisfacción de los usuarios de una oficina registral.

### **Segunda:**

Se determinó una correlación moderada positiva entre la dimensión de presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, lo que indica que mejorando en cierta medida la sensación de presencia, lo que ayudará a mejorar la satisfacción del usuario.

### **Tercera:**

Se determinó una correlación moderada positiva entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, evidenciando que a medida que se mejore la interacción con los usuarios repercutirá en la mejora de la satisfacción de los usuarios.

### **Cuarta:**

Se determinó una correlación moderada positiva existente entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, evidenciando de esta manera la importancia para los usuarios de la transacción, y en la medida que sea más oportuno aumentaría la satisfacción de los usuarios.

### **Quinta:**

Se determinó una correlación alta positiva existente entre la dimensión transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, evidenciando que a medida que se mejore la dimensión transformación, repercutirá en la mejora de la satisfacción de los usuarios.

**Sexta:**

Se determinó una moderada correlación positiva existente entre la dimensión participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022, enfatizando la eficacia de la participación democrática de los usuarios, y en la medida que sea más oportuno mejoraría la satisfacción de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información considerar la implementación de una encuesta de satisfacción vinculada a la expectativa del usuario, acerca de las informaciones pertinentes que permitan que se transparenten los requisitos y los trámites, en concordancia a la Directiva N°001-2021-PCM/SGD.

### **Segunda:**

Se recomienda a la Oficinas de Tecnologías de la Información elabore una propuesta de mejora que incorpore dentro del portal institucional información de los requisitos, trámites y seguimiento de expedientes. Asimismo, dicha plataforma pueda emitir notificaciones de forma automática y responder de manera inmediata ante dudas y consultas, en mérito al Plan Gobierno Digital 2021-2024 de la entidad.

### **Tercera:**

Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información, que debe mejorar los accesos a los contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular y tener actualizada la plataforma para el seguimiento de los trámites virtuales. Igualmente se debe informar de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a las solicitudes por parte de los usuarios. Esto de acuerdo a las normas de modernización del Estado vigentes en la legislación peruana, como la ley N° 1412, Ley de Gobierno Digital.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información, que perfeccione dentro de su portal web su servicio de consultas en línea, de tal manera que se pueda optimizar la posibilidad de que los usuarios realicen consultas de trámites de manera sincrónica, para absolver dudas mediante interacción en tiempo real. Lo planteado se ajusta al Plan de Gobierno Digital 2021-2024.

**Quinta:**

Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información implementar un buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos. Asimismo, se debe cumplir con los plazos establecidos según TUPA y dar respuesta inmediata por diversos canales. Es fundamental buscar el compromiso de los servidores con la finalidad de brindar atención de calidad. Por otro lado, la entidad debe optimizar la gestión de la calidad de sus procesos. Lo señalado líneas arriba se ajusta al Plan de Gobierno Digital 2021-2024 del RENIEC.

**Sexta:**

Se recomienda al área de la Unidad y Capacitación y Desarrollo Humano capacitar a los servidores de la entidad para dar un servicio de manera eficaz, buscando que estén siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios, generando confianza. Además, deben mostrar cortesía y conocimiento necesario para responder las preguntas. Finalmente, la entidad debe comunicar a los usuarios de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema, conforme a la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

## REFERENCIAS

- Arcenales, R., & Gamboa, J. (2019). Impact of electronic government on the public management of Ecuador. *Espirales*, 3(26).  
<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/html/>.
- Armas, R., & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-32.
- Banco Mundial. (2017). *Dividendos digitales: panorama general - Informe sobre Desarrollo Mundial 2016*. <https://cerlalc.org/publicaciones/informe-sobre-eldesarrollo-mundialdividendos-digitales-panorama-general/>.
- Bautista, C. (2018). Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador. Quito, Ecuador: Biblioteca IAEN.  
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4858>.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3era edición)*. Colombia: Editorial Person Educación.  
[https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf).
- Charry, J., & Flores, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84 - 99.  
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Agenda Digital para América Latina y el Caribe.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf).
- Correa, L., Toro, A., y Gutiérrez, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 71-85. DOI:  
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.

- Correa, L., Toro, A., y Gutiérrez, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 1-16. DOI: <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1). [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422018000100101&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422018000100101&script=sci_arttext).
- Deloitte. (2020). *Estrategia para la transformación digital de los sectores productivos en América Latina*. Banco de Desarrollo de América Latina. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1665>.
- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J., y Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapientia*, 728–744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>.
- Díaz, P. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, periodo 2016 - 2018*. Lima: Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6891>.
- Enríquez, A., y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital Pieza clave para la consolidación de Estados Democráticos en los países del SICA. *Estudios y Perspectivas*, 196, 1–95. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf).
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Fountain, J. (2016). Digital Government. *Springer International Publishing Switzerland*, DOI 10.1007/978-3-319-04033-2\_51-1.
- García, W., y Plasencia, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992020000300124](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124).

- González, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio : área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>.
- Gumercindo, C., y Sotelo , M. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Revista de Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 13, 93–105. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594> .
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la nvestigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huamán, P., y Medina, C. (2022). Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru. *Comunic@cción*, <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>.
- Infobae. (2022). *¿Qué está pasando en Reniec? Fallas en su sistema afecta atención en entidades, bancos e instituciones del Estado. Perú*. <https://www.infobae.com/america/peru/2022/04/26/que-esta-pasando-en-reniec-fallas-en-su-sistema-afecta-atencion-en-entidades-bancos-e-instituciones-del-estado>.
- Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., y Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, DOI: 10.31661/gmj.v9i0.1686.
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1961>

- Loli, A. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1):171. DOI: 10.15381/rinvp.v16i1.3926.
- Marfull, A. (2017). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. *Filatura Urbana*, <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>.
- Martino, P., Brucher, L., y Venter, J. (2017). Digital Government and the Citizen Journey. *Inside Magazine*, 15,1-8. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/technology/lu\\_digital-government-citizen-journey.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/technology/lu_digital-government-citizen-journey.pdf).
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*. Universidad de Guadalajara. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>.
- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34),181-209 [fecha de Consulta 19 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mejía, M. (2020). *¿Realmente quiere lograr la transformación digital del sector público? ¡Invierta en talento!* <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1560>.
- Melo, M., Silva, V., y Gaia, R. (2022). Tecnologias digitais. *Educitec - Revista de Estudos e Pesquisas Sobre Ensino Tecnológico*, v. 8, n. jan./dez., p. e198522, 2022. <https://doi.org/10.31417/educitec.v8.1985>.
- Mora, C. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark - Revista Brasileira de Marketing*, 146- 162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Ojeda, V. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del suuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and

- diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-229. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435994900337>.
- Pillpe, Y (2020). Gobierno Electronico y la satisfaccion de los usuarios en el policlinico Pablo Bermudez de Essalud Lima ,2020: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49465>.
- Porrúa, M., Lauente, M., Roseth, B., Ripani, L., Mosqueira, E., Reyes, Á., . . . Salas, R. (2021). Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno. *Banco Interamericano de Desarrollo*, (ed.). 10.18235/0003245 .
- Rojas, J., Andrade, C., Arancibia, S., y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Rev.Est.dePolíticasPúblicas*, <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>.
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>.
- Ruiz-noriega, L. (2021). Satisfacción de los usuarios en la oficina registral Pucallpa. *Maestro y Sociedad*, 19(1), 228–237. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5494/5233>
- Sánchez, W. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57559>.
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature International Journal of Science*, 563(S136-S137). <https://www.nature.com/articles/d41586-018-07502-x>.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Tananta, A., y Bardales, M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica*

*Multidisciplinar*, 2215(2), 1226–1240.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150).

Valderrama, S. (2013). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Revista Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777. DOI:  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356).

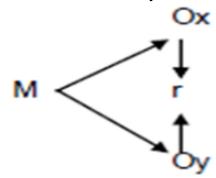
# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.							
Autora: Victoria Borda Ccaihuari.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables E Indicadores				
<b>General</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022?	<b>General</b> Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	<b>General</b> Existe relación directa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.	<b>VARIABLE 1: Gobierno digital</b> El gobierno digital es un medio para que los gobiernos modernicen las técnicas, mejoren las interacciones con los ciudadanos y cierren la brecha digital entre ellos (Armas y Armas, 2011).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<b>Problemas Secundarios</b> a) ¿De qué manera se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022? b) ¿De qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022? c) ¿De qué manera se relaciona la transacción y la	<b>Objetivos Específicos</b> a) Determinar de qué manera se relaciona la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. b) Determinar de qué manera se relaciona la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. c) Determinar de qué manera se relaciona	<b>Hipótesis Específicas</b> a) Existe relación directa entre la presencia y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. b) Existe relación directa entre la interacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. c) Existe relación directa entre la transacción y la satisfacción de los	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal institucional web</li> <li>Transparencia</li> </ul>	1-3	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo  Regular  Alto
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación externa</li> <li>Empatía</li> <li>Tiempo.</li> </ul>	4-7		
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pago electrónico</li> <li>Acceso</li> <li>Consultas de trámites en Línea</li> <li>Agencia móvil</li> </ul>	8-12		
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovaciones tecnológicas</li> <li>Agilidad del trámite</li> <li>Competencias digitales</li> </ul>	13-15		
			Participación Democrática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación</li> <li>Colaboración</li> </ul>	16-19		

<p>satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022?</p> <p>d) ¿De qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022?</p> <p>e) ¿De qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022?</p>	<p>la transacción y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p> <p>d) Determinar de qué manera se relaciona la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p> <p>e) Determinar de qué manera se relaciona la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p>	<p>usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p> <p>d) Existe relación directa entre la transformación y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p> <p>e) Existe relación directa entre la participación democrática y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.</p>	<b>VARIABLE 2: Satisfacción de los usuarios</b>					
			Se refiere a como la gente valora el servicio, es decir, cómo reciben y evalúan los servicios de la organización (Matsumoto, 2014).					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo</li> <li>Interés</li> <li>Desempeño</li> <li>Salidas conformes</li> </ul>	1-4	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo	
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Rapidez</li> <li>disposición</li> </ul>	5-7		Regular	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Cortesía</li> <li>Conocimiento</li> </ul>	8-10		Bueno	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intereses</li> <li>Comprensión</li> <li>Necesidades</li> <li>Horario</li> </ul>	11-15			
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones físicas</li> <li>Limpieza</li> <li>Atractivo</li> </ul>	16-19						
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		METODO DE ANALISIS DE DATOS		
<p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo correlacional</p>		<p><b>Población</b> es de 677 usuarios de una oficina registral de Lima.</p> <p><b>Muestra:</b> Es de 246 usuarios de una oficina registral de Lima.</p>		<p>Variable 1: Gobierno digital.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala Likert</p> <p>Autor: Victoria Borda Ccaihuari</p>		<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia</p>		

**Diseño:** No Experimental



M = Muestra; Ox = Gobierno digital; Oy = Satisfacción de los usuarios; r = Relación.

Variable 2:  
Satisfacción de los usuarios  
Técnicas: Encuesta  
Instrumento:  
Cuestionario  
Escala Likert  
Autor: Victoria Borda Ccaihuari

ESTADISTICA INFERENCIAL:

Se utiliza la prueba de coeficiente de correlación de Spearman

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> <b>Gobierno digital</b>	El gobierno digital es un medio para que los gobiernos modernicen las técnicas, mejoren las interacciones con los ciudadanos y cierren la brecha digital entre ellos (Armas y Armas, 2011).	Se medirán mediante un instrumento de opción múltiple que tiene en cuenta las dimensiones de presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática.	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional web</li> <li>• Transparencia</li> </ul>	Ordinal
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación externa</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	Ordinal
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago electrónico</li> <li>• Acceso</li> <li>• Consultas de trámites en Línea</li> <li>• Agencia móvil</li> </ul>	Ordinal
			Transformación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovaciones tecnológicas</li> <li>• Agilidad del tramite</li> <li>• Competencias digitales</li> </ul>	Ordinal
			Participación Democrática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Colaboración</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción de los usuarios</b>	Se refiere a como la gente valora el servicio, es decir, cómo reciben y evalúan los servicios de la organización (Matsumoto, 2014).)	Se medirán mediante un instrumento de opción múltiple que considera las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Interés</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Salidas no conformes</li> </ul>	Ordinal
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Rapidez</li> <li>• disposición</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Conocimiento</li> </ul>	Ordinal

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intereses</li><li>• Comprensión</li><li>• Necesidades</li><li>• Horario</li></ul>	Ordinal
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalaciones físicas</li><li>• Limpieza</li><li>• Atractivo</li></ul>	Ordinal

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

Estimados usuarios de la entidad, se le presenta algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gobierno digital”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una cruz (X), considerando las siguientes opciones.

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad : .....

		Acepta participar de manera voluntaria			SI	NO
ESCALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		1	2	3	4	5

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Presencia</b>					
1	Considera que el diseño del portal institucional web es amigable					
2	Considera que la información publicada en el portal institucional web cumple las expectativas del usuario					
3	Considera que la entidad transparente de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes					
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacción</b>					
4	Considera que los comunicados que emite la entidad de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.					
5	Considera que la entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas					
6	Considera que los servidores de la entidad atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas					
7	Considera que la entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites					
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>					

8	Considera que la entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online					
9	Considera que accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular					
10	Considera que la entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.					
11	Considera que la información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados satisface las necesidades de consultar dicha información.					
12	Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes					
	<b>DIMENSIÓN 4: Transformación</b>					
13	Considera que el portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea de fácil accesibilidad para el usuario					
14	Considera que la entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios					
15	Considera que la entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario					
	<b>DIMENSIÓN 5: Participación democrática</b>					
16	Considera pertinente que la entidad implemente encuestas de satisfacción de los servicios virtuales recibidos					
17	Considera que la entidad debe crear una red social para consultas de tramites de manera sincrónica con los usuarios					
18	Considera que el portal institucional web de la entidad permite absolver satisfactoriamente las dudas de los usuarios mediante interacción en línea					
19	Considera que la entidad debe implementar buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO “SATISFACCION DE LOS USUARIOS”

Estimados usuarios de la entidad, se le presenta algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Satisfacción de los usuarios”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una cruz (X), considerando las siguientes opciones.

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad : .....

	<b>Acepta participar de manera voluntaria</b>			SI	NO
<b>ESCALA DE MEDIDA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	1	2	3	4	5

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: fiabilidad</b>					
1	Considera que la entidad cumple los plazos establecidos según TUPA respecto a los servicios que presta					
2	Considera que la entidad ante problemas por los servicios que ofrece cuenta con canales de respuesta inmediata.					
3	Considera que la entidad cuenta con servidores comprometidos para brindar la atención de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente					
4	Considera que la entidad se preocupa por mejorar la gestión de la calidad de sus procesos para mitigar las salidas no conformes (fotografías dañadas, documentos defectuosos, fotografías no corresponde, y otros)					
	<b>DIMENSIÓN 2: sensibilidad</b>					
5	Considera que la entidad debe informar de manera permanente la implementación de nuevos servicios virtuales					
6	Considera que los servidores de la entidad deben dar un servicio de manera eficaz a los usuarios					
7	Considera que los servidores de la entidad deben estar siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios					

	<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>					
8	Considera que los tramites virtuales brindados por la entidad generan confianza en los usuarios					
9	Considera que los servidores de la entidad brindan los servicios de manera cortés					
10	Considera que los servidores de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN 4: empatía</b>					
11	Considera que la entidad debe comunicar de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema a los usuarios					
12	Considera que los servidores de la entidad son comprensivos con los usuarios al momento de trámite y recojo de documentos					
13	Considera que los orientadores de la entidad absuelven consultas de forma personalizada las preguntas de los usuarios					
14	Considera que los servidores de la entidad deben entender las necesidades específicas de los usuarios.					
15	Considera que la entidad debe tener horarios de atención rotativos para la atención de los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles</b>					
16	Considera que las instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y atractivas para la atención de los usuarios					
17	Considera que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno para la atención de los usuarios					
18	Considera que la entidad cuenta con servidores que mantienen el orden y limpieza					
19	Considera que la entidad cuenta con materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.					

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 4: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS)

Experto: Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza con especialidad en Gestión Pública

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>								
1	Considera que el diseño del portal institucional web es amigable	X		X		X		
2	Considera que la información publicada en el portal institucional web cumple las expectativas del usuario	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparente de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>								
4	Considera que los comunicados que emite la entidad de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.	X		X		X		
5	Considera que la entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>								
8	Considera que la entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online	X		X		X		
9	Considera que accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular	X		X		X		
10	Considera que la entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.	X		X		X		
11	Considera que la información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados satisface las necesidades de consultar dicha información	X		X		X		
12	Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>								
13	Considera que el portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea de fácil accesibilidad para el usuario	X		X		X		
14	Considera que la entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA</b>								
16	Considera pertinente que la entidad implemente encuestas de satisfacción de los servicios virtuales recibidos	X		X		X		
17	Considera que la entidad debe crear una red social para consultas de tramites de manera sí crónica con los usuarios	X		X		X		

18	Considera que el portal institucional web de la entidad permite absolver satisfactoriamente las dudas de los usuarios mediante interacción en línea	X		X		X	
19	Considera que la entidad debe implementar buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento permite cumplir con los objetivos de investigaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza    **DNI: 40802335**

**Especialidad del validador:** Gestión pública

**29 de setiembre del 2022**

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

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

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

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



**Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza**  
**ABOGADO BARRISTERO**  
**CHILE 1999**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	Considera que la entidad cumple los plazos establecidos según TUPA respecto a los servicios que presta	X		X		X		
2	Considera que la entidad ante problemas por los servicios que ofrece cuenta con canales de respuesta inmediata.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con servidores comprometidos para brindar la atención de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
4	Considera que la entidad se preocupa por mejorar la gestión de la calidad de sus procesos para mitigar las salidas no conformes (fotografías dañadas, documentos defectuosos, fotografías no corresponde, v otros)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
5	Considera que la entidad debe informar de manera permanente la implementación de nuevos servicios virtuales	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad deben dar un servicio de manera eficaz a los usuarios	X		X		X		
7	Considera que los servidores de la entidad deben estar siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
8	Considera que los tramites virtuales brindados por la entidad generan confianza en los usuarios	X		X		X		
9	Considera que los servidores de la entidad brindan los servicios de manera cortés	X		X		X		
10	Considera que los servidores de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
11	Considera que la entidad debe comunicar de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema a los usuarios	X		X		X		
12	Considera que los servidores de la entidad son comprensivos con los usuarios al momento de trámite y recojo de documentos	X		X		X		
13	Considera que los orientadores de la entidad absuelven consultas de forma personalizada las preguntas de los usuarios	X		X		X		
14	Considera que los servidores de la entidad deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad debe tener horarios de atención rotativos para la atención de los usuarios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
16	Considera que las instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y atractivas para la atención de los usuarios	X		X		X		

17	Considera que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno para la atención de los usuarios	X		X		X	
18	Considera que la entidad cuenta con servidores que mantienen el orden y limpieza	X		X		X	
19	Considera que la entidad cuenta con materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento permite cumplir con los objetivos de Investigaciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza    **DNI: 40802335**

**Especialidad del validador:** Gestión pública

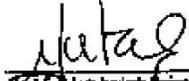
**29 de setiembre del 2022**

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

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

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

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

  
**Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza**  
 ABOGADO ESPECIALISTA  
 C.U.S. 14681

**Experto: Dr/Mg: Dr Jaime Laramie Castañeda Gonzales con especialidad en Gestión pública y gobernabilidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el diseño del portal institucional web es amigable	X		X		X		
2	Considera que la información publicada en el portal institucional web cumple las expectativas del usuario	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparente de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
4	Considera que los comunicados que emite la entidad de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.	X		X		X		
5	Considera que la entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
8	Considera que la entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online	X		X		X		
9	Considera que accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular	X		X		X		
10	Considera que la entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.	X		X		X		
11	Considera que la información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados satisface las necesidades de consultar dicha información	X		X		X		
12	Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
13	Considera que el portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea de fácil accesibilidad para el usuario	X		X		X		
14	Considera que la entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
16	Considera pertinente que la entidad implemente encuestas de satisfacción de los servicios virtuales recibidos	X		X		X		

17	Considera que la entidad debe crear una red social para consultas de tramites de manera si crónica con los usuarios	X		X		X	
18	Considera que el portal institucional web de la entidad permite absolver satisfactoriamente las dudas de los usuarios mediante interacción en línea	X		X		X	
19	Considera que la entidad debe implementar buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento el valido para su aplicación, pues los ítems han sido elaborados en base a teorías.

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

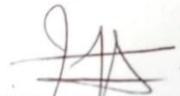
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Dr Castañeda Gonzales Jaime Laramie.**        **DNI: 41418490**

**Especialidad del validador:** **Gestión publica y gobernabilidad**

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

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

**28 de setiembre del 2022**



-----  
**Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**  
**CLAD . 15345**

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Considera que la entidad cumple los plazos establecidos según TUPA respecto a los servicios que presta	X		X		X		
2	Considera que la entidad ante problemas por los servicios que ofrece cuenta con canales de respuesta inmediata.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con servidores comprometidos para brindar la atención de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
4	Considera que la entidad se preocupa por mejorar la gestión de la calidad de sus procesos para mitigar las salidas no conformes (fotografías dañadas, documentos defectuosos, fotografías no corresponde, y otros)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
5	Considera que la entidad debe informar de manera permanente la implementación de nuevos servicios virtuales	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad deben dar un servicio de manera eficaz a los usuarios	X		X		X		
7	Considera que los servidores de la entidad deben estar siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
8	Considera que los tramites virtuales brindados por la entidad generan confianza en los usuarios	X		X		X		
9	Considera que los servidores de la entidad brindan los servicios de manera cortés	X		X		X		
10	Considera que los servidores de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
11	Considera que la entidad debe comunicar de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema a los usuarios	X		X		X		
12	Considera que los servidores de la entidad son comprensivos con los usuarios al momento de trámite y recojo de documentos	X		X		X		
13	Considera que los orientadores de la entidad absuelven consultas de forma personalizada las preguntas de los usuarios	X		X		X		
14	Considera que los servidores de la entidad deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad debe tener horarios de atención rotativos para la atención de los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
16	Considera que las instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y atractivas para la atención de los usuarios	X		X		X		
17	Considera que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno para la	X		X		X		

	atención de los usuarios						
18	Considera que la entidad cuenta con servidores que mantienen el orden y limpieza	X		X		X	
19	Considera que la entidad cuenta con materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es valido para su aplicación, pues los ítems han sido elaborados en base a teorías.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Castañeda Gonzales Jaime Laramie.**        **DNI: 41418490**

**Especialidad del validador:**.....

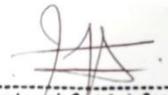
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**28 de setiembre del 2022**



-----  
**Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**  
**CLAD . 15345**  
 -----

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Experto: Dr/Mg. Carlos Arturo Santamaria Vilchez , con especialidad en Gestión Pública



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PRESENCIA</b>								
1	Considera que el diseño del portal institucional web es amigable	X		X		X		
2	Considera que la información publicada en el portal institucional web cumple las expectativas del usuario	X		X		X		
3	Considera que la entidad transparenta de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
4	Considera que los comunicados que emite la entidad de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.	X		X		X		
5	Considera que la entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TRANSACCIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
8	Considera que la entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online	X		X		X		
9	Considera que accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular	X		X		X		
10	Considera que la entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.	X		X		X		
11	Considera que la información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados satisface las necesidades de consultar dicha información	X		X		X		
12	Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: TRANSFORMACIÓN</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
13	Considera que el portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea de fácil accesibilidad para el usuario	X		X		X		
14	Considera que la entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios	X		X		X		
15	Considera que la entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	<b>Sugerencias</b>
16	Considera pertinente que la entidad implemente encuestas de satisfacción de los servicios virtuales recibidos	X		X		X		

18	Considera que la entidad cuenta con servidores que mantienen el orden y limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Considera que la entidad cuenta con materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Arturo Santamaría Villaluz ..... DNI: 47353629 .....

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública .....

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

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

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

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

..... 28 de Septiembre del 2022



Mg. CARLOS ARTURO SANTAMARÍA VILLALUZ  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Considera que la entidad cumple los plazos establecidos según TUPA respecto a los servicios que presta	X		X		X		
2	Considera que la entidad ante problemas por los servicios que ofrece cuenta con canales de respuesta inmediata.	X		X		X		
3	Considera que la entidad cuenta con servidores comprometidos para brindar la atención de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente	X		X		X		
4	Considera que la entidad se preocupa por mejorar la gestión de la calidad de sus procesos para mitigar las salidas no conformes (fotografías dañadas, documentos defectuosos, fotografías no corresponde, y otros)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
5	Considera que la entidad debe informar de manera permanente la implementación de nuevos servicios virtuales	X		X		X		
6	Considera que los servidores de la entidad, deben dar un servicio de manera eficaz a los usuarios	X		X		X		
7	Considera que los servidores de la entidad, deben estar siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
8	Considera que los tramites virtuales brindados por la entidad generan confianza en los usuarios	X		X		X		
9	Considera que los servidores de la entidad brindan los servicios de manera cortés	X		X		X		
10	Considera que los servidores de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
11	Considera que la entidad debe comunicar de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema a los usuarios	X		X		X		
12	Considera que los servidores de la entidad son comprensivos con los usuarios al momento de trámite y recojo de documentos	X		X		X		
13	Considera que los orientadores de la entidad absuelven consultas de forma personalizada las preguntas de los usuarios	X		X		X		
14	Considera que los servidores de la entidad deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que la entidad debe tener horarios de atención rotativos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16	Considera que las instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y atractivas para la atención de los usuarios	X		X		X		
17	Considera que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno para la atención de los usuarios	X		X		X		

17	Considera que la entidad debe crear una red social para consultas de tramites de manera sincrónica con los usuarios	X		X		X	
18	Considera que el portal institucional web de la entidad permite absolver satisfactoriamente las dudas de los usuarios mediante interacción en línea	X		X		X	
19	Considera que la entidad debe implementar buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Arturo Santamaría Vilchez ..... DNI: 47353629 .....

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública .....

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

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

28 de Septiembre del 2022.



Mg. CARLOS ARTURO SANTAMARÍA VILCHEZ  
INGENIERO EN SISTEMAS

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

### **Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos (alfa de Cronbach)**

Respecto al presente anexo, se consideró el lineamiento señalado por George y Mallery (2003), estableciendo el siguiente cuadro con la finalidad de evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach.

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
Coeficiente alfa mayor a 0.9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0.8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0.5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0.5	Inaceptable

*Fuente:* George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables

#### **Respecto a la variable Gobierno digital**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	19

En función de los resultados obtenidos, luego de la prueba alfa de Cronbach para la variable gobierno digital, el índice de fiabilidad obtenido fue igual 0,907 para las 19 preguntas planteadas, se puede asumir que el instrumento presenta excelente confiabilidad y procede su aplicación a la muestra seleccionada. A continuación, se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario.

### 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
1.-Considera que el diseño del portal institucional web es amigable	58,84	114,191	0,501	0,903
2.-Considera que la información publicada en el portal institucional web cumple las expectativas del usuario	58,84	109,758	0,599	0,901
3.-Considera que la entidad transparenta de manera suficiente los requisitos de los tramites y seguimiento de expedientes	58,66	116,501	0,412	0,905
4.-Considera que los comunicados que emite la entidad de forma masiva presentan contenidos claros y precisos.	58,87	110,928	0,666	0,899
5.-Considera que la entidad emite respuestas de forma inmediata ante sus dudas y consultas	59,50	111,770	0,625	0,900
6.-Considera que los servidores de la entidad atienden de manera cordial, amable, al momento de absolver consultas	58,79	109,522	0,639	0,899

---

7.-Considera que la entidad cuenta con un sistema sencillo y fácil de usar para realizar rápidamente los tramites	58,87	107,577	0,774	0,896
8.-Considera que la entidad cuenta con un sistema de pagos para los trámites vía online	58,95	104,267	0,707	0,897
9.-Considera que accede a contenidos del portal institucional web de la entidad desde un celular	58,71	117,292	0,410	0,905
10.-Considera que la entidad actualiza de forma permanente la plataforma para el seguimiento de los tramites virtuales.	58,74	113,821	0,580	0,901
11.-Considera que la información almacenada en la base de datos de la entidad respecto a los trámites realizados satisface las necesidades de consultar dicha información.	59,03	112,459	0,557	0,902
12.-Considera que la entidad informa de manera oportuna mediante mensajes de texto al celular las respuestas a sus solicitudes	59,63	105,752	0,660	0,899
13.-Considera que el portal institucional web de la entidad cuenta con tramites en línea	58,82	107,506	0,767	0,896

---

---

de fácil accesibilidad para el usuario				
14.-Considera que la entidad agiliza la gestión de los tramites virtuales presentados por los usuarios	59,42	109,440	0,582	0,901
15.-Considera que la entidad cuenta con servidores con competencias adecuadas para la atención al usuario	58,76	116,186	0,417	0,905
16.-Considera pertinente que la entidad implemente encuestas de satisfacción de los servicios virtuales recibidos	58,47	109,824	0,665	0,899
17.-Considera que la entidad debe crear una red social para consultas de tramites de manera si crónica con los usuarios	58,55	114,092	0,400	0,906
18.-Considera que el portal institucional web de la entidad permite absolver satisfactoriamente las dudas de los usuarios mediante interacción en línea	58,76	115,267	0,414	0,905
19.-Considera que la entidad debe implementar buzón de sugerencias virtuales para que los usuarios aporten propuestas de mejora continua de los procesos	58,16	123,218	0,031	0,913

---

## Respecto a la variable Satisfacción de los usuarios

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	19

En función de los resultados obtenidos, luego de la prueba alfa de Cronbach para la variable satisfacción de los usuarios, el índice de fiabilidad obtenido fue igual 0,805 para las 19 preguntas planteadas, se puede asumir que el instrumento presenta buena confiabilidad y procede su aplicación a la muestra seleccionada. A continuación, se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario.

### Estadísticos totales de elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Considera que la entidad cumple los plazos establecidos según TUPA respecto a los servicios que presta	63,87	47,631	0,552	0,784
2. Considera que la entidad ante problemas por los servicios que ofrece cuenta con canales de respuesta inmediata.	64,50	47,500	0,444	0,793
3. Considera que la entidad cuenta con servidores comprometidos para brindar la atención de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente	63,47	51,013	0,477	0,792

4. Considera que la entidad se preocupa por mejorar la gestión de la calidad de sus procesos para mitigar las salidas no conformes (fotografías dañadas, documentos defectuosos, fotografías no corresponde, y otros)	63,87	46,171	0,521	0,787
5. Considera que la entidad debe informar de manera permanente la implementación de nuevos servicios virtuales	62,89	56,421	0,030	0,813
6. Considera que los servidores de la entidad, deben dar un servicio de manera eficaz a los usuarios	62,89	53,340	0,341	0,799
7. Considera que los servidores de la entidad, deben estar siempre dispuestos a ayudarlos a los usuarios	62,89	53,881	0,208	0,805
8. Considera que los tramites virtuales brindados por la entidad generan confianza en los usuarios	63,47	50,310	0,390	0,796
9. Considera que los servidores de la entidad brindan los servicios de manera cortes	63,16	52,893	0,302	0,800
10. Considera que los servidores de la entidad cuentan con el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios	63,66	51,420	0,431	0,794
11. Considera que la entidad debe comunicar de manera inmediata cuando hay fallas en el sistema a los usuarios	62,74	51,875	0,358	0,798

12. Considera que los servidores de la entidad son comprensivos con los usuarios al momento de trámite y recojo de documentos	63,68	53,033	0,389	0,797
13. Considera que los orientadores de la entidad absuelven consultas de forma personalizada las preguntas de los usuarios	63,63	50,996	0,468	0,792
14. Considera que los servidores de la entidad deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	63,00	50,000	0,489	0,790
15. Considera que la entidad debe tener horarios de atención rotativos para la atención de los usuarios	62,82	51,560	0,387	0,796
16. Considera que las instalaciones físicas de la entidad son adecuadas y atractivas para la atención de los usuarios	63,95	49,511	0,508	0,788
17. Considera que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno para la atención de los usuarios	63,92	48,669	0,472	0,790
18. Considera que la entidad cuenta con servidores que mantienen el orden y limpieza	63,24	52,348	0,340	0,799
19. Considera que la entidad cuenta con materiales asociados con el servicio visualmente atractivos.	63,39	55,056	0,067	0,813

---

## Anexo 6: Cantidad de poblacional



**JUAN MANUEL MERINO MEDINA**  
Jefe de Oficina de Gestión  
Documental  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION  
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:  
MERINO MEDINA Juan Manuel  
FAU 20295613620 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 06/10/2022 12:08:34-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

Lima, 06 de Octubre del 2022

### CARTA N° 001050-2022/SGEN/OGD/RENIEC

Sr(a).  
**BORDA CCAIHUARI VICTORIA**  
ASENT.H. BAYOVAR III ZONA MZ.37 LT.03  
EMAIL: VBORDACCAIHUARI@GMAIL.COM  
Presente. -

**Asunto : SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.**

**Referencia : SOLICITUD DE REGISTRO N° 1594-2022.**

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, la misma que fue presentada a través de nuestra Mesa de Partes Virtual para la recepción de solicitudes, siendo su petitorio: **"SOLICITO INFORME DE CIERRE DE GESTION DEL 2021 DE LA OFICINA REGISTRAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN LA CUAL SE DETALLA LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE REALIZARON TRAMITE DE DUPLICADO DE DNI MAYOR TANTO COMO DNI CONVENCIONAL Y DNIe."**

Al respecto, es menester señalar que el suscrito en calidad de Funcionario Responsable de atender las solicitudes de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Departamento de Lima, designado mediante Resolución Jefatural N° 000109-2022-JNAC/RENIEC (13JUN2022), efectuó el traslado de su pedido a la Dirección de Servicios Registrales para su atención.

Con MEMORANDO N° 001738-2022/DSR/OR10/RENIEC (06OCT2022) la Jefe de Oficina Regional 10 – Lima remite la información solicitada en el siguiente cuadro:

	ENE	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	Total
DNI Convencional	72	46	11	61	27	31	57	53	84	114	77	633
DNI Electrónico	6	6	3	4	4	3	2	4	2	5	5	44
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>65</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>86</b>	<b>119</b>	<b>82</b>	<b>677</b>

En ese sentido, se cumple con trasladar lo señalado por la Jefe de Oficina Regional 10 – Lima en atención a su solicitud de acceso a la información pública.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.

(JMM/fgh)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022", cuyo autor es BORDA CCAIHUARI VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 08-01-2023 07:49:55

Código documento Trilce: TRI - 0513513