



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la
municipalidad de Santiago de Surco, 2022**

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

AUTORA:

Mendoza Villalobos, Ivonne Noelia (orcid.org/0000-0001-5992-6543)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

CO-ASESOR:

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

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 la memoria de mi padre, Fernando Mendoza Estrada, quién con su amor, alegría y apoyo incondicional, hicieron de mí una mejor persona, y de una u otra forma me acompaña siempre en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

A Dios, en quien confío siempre, en cada momento de mi vida. Él es la roca sólida que fortalece mi voluntad día a día.

A mi asesora de investigación, Dra. Yolanda Soria Pérez, quien me ha dirigido con tal diligencia en este proceso académico, mediante su experiencia, exigencia y asesoría continua.

A los usuarios de la Municipalidad mencionada, por permitirme realizar las encuestas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Descripción de resultados gobierno digital.</i>	22
Tabla 2 <i>Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones</i>	23
Tabla 3 <i>Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.</i>	24
Tabla 4 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.</i>	25
Tabla 5 Parámetros estadísticos	26
Tabla 6 Información de prueba de ajuste de los modelos	27
Tabla 7 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	27
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado	28
Tabla 9 Estimación de parámetros	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Percepción de Gobierno digital</i>	22
Figura 2 <i>Percepción de dimensiones de las variables de gobierno digital.</i>	23
Figura 3 <i>Percepción de la variable Satisfacción del usuario.</i>	24
Figura 4 <i>Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del usuario.</i>	25

Resumen

La investigación se propuso como objetivo determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco en el año 2022. El tipo de investigación fue básica de nivel explicativa, con enfoque cuantitativo; el diseño fue no experimental, corte transversal – correlacional causal. Para ello, se contó con una población de 460 usuarios, una muestra intencional de 210 usuarios y el muestreo no probabilístico. La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, que demuestra alta y fuerte confiabilidad. Como conclusión se demostró, que según el coeficiente de Nagelkerke, se evidencia que la satisfacción del usuario depende al 53.1% del gobierno digital. Concluyó que existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Palabras clave: gobierno electrónico, usuario y gobierno municipal.

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of digital government on the satisfaction of the users of the municipality of Santiago de Surco in the year 2022. The type of research was basic at an explanatory level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section - causal correlation. For this reason, there was a population of 460 users. Therefore, it is an intentional sample of 210 users and non-probabilistic sampling. The technique used for the collection of information was the survey and as an instrument two questionnaires validated through expert judgment were used and their reliability was established through the Cronbach's Alpha statistic that demonstrates high and strong reliability. As a conclusion, it was demonstrated, according to the Nagelkerke coefficient, it is evident that user satisfaction depends on 53.1% of the digital government. It concluded that there is an influence of the digital government on the satisfaction of the users of the municipality of Santiago de Surco, 2022.

Keywords: electronic government, user and municipal government.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las tecnologías digitales lideran el desarrollo y ofrecen a los países una gran oportunidad tanto para precipitar su crecimiento económico, como conectar a los ciudadanos con los servicios y el empleo. Asimismo, en tiempos de crisis, como la vivida a nivel mundial con la COVID-19, las tecnologías digitales y de la información, mantienen conectados a los Gobiernos, las personas y las empresas (Banco Mundial, 2022).

En estos últimos años, Pessoa y Varea (2020) mencionan que gracias a las tecnologías de la información y a las diversas herramientas del tipo digital, se ha logrado muchos avances y retos en cuanto a las finanzas gubernamentales. Este cambio digital ayudó a que los procesos de la administración se agilicen y puedan brindar de manera organizada un servicio a la comunidad; además estos retos consisten en experimentar nuevos procesos, para recuperar la confianza perdida de los ciudadanos.

A nivel mundial, conforme lo expresa Correa, et al. (2020); en 2016 el Instituto Científico de Gobierno Electrónico, efectuó un sondeo para realizar un ranking sobre el gobierno digital en 65 países. Los primeros cinco puestos con sus calificaciones respectivas fueron: el puesto cinco, Japón con 83.2 puntos; puesto cuatro Corea del Sur con 85.7 puntos; puesto tres, Dinamarca con 88.8 puntos; puesto dos, Estados Unidos con 90.2 y el primer lugar lo ocupó Singapur con 91 puntos. Siendo este, el paradigma a seguir ya que, entre otros, cuenta con una banda ancha que da acceso a casi el total de su población, con disponibilidad de 1,600 servicios electrónicos, capacitación especializada a los funcionarios públicos, etc. Siendo que los organismos gubernamentales que apuestan por la digitalización de sus servicios, mejora enormemente la satisfacción de sus usuarios. De acuerdo a Putra et al. (2018), es posible brindar servicios públicos en todo momento y desde cualquier lugar en donde se encuentren los usuarios.

Según estudios realizados por el BID, Roseth, et al. (2021), sostiene que el impacto de la pandemia en el mundo, ha sido devastador para todos los seres humanos durante el año 2020, ya que atacó a muchos países de la región; además estas naciones, no contaban con centros de salud adecuados, que pudieran responder ante las necesidades de salud de los usuarios; además no se logró implementar un gobierno digital en las atenciones de los usuarios. Es por ello que,

los servicios digitales, únicamente abarcaban el 21%. Además, esta cifra se fue incrementando con el paso del tiempo, llegando a un 39% durante toda la pandemia; a pesar de ello y dadas las restricciones de salud, se pudo abarcar hasta el 50% de la aplicación de las tecnologías en la atención a los usuarios además que únicamente el 30% de los gestores públicos no podían manejar los implementos tecnológicos, para poder brindar atención remota, ya que ellos requieren de mecanismos en los profesionales.

Según Stable, et al. (2020); en América Latina, a pesar del desarrollo y permanente progreso en las tecnologías de la información y comunicación, donde encontramos a Chile, Uruguay y Argentina como precursores en mejorar sus proyectos de gobierno electrónico, a diferencia de Perú, Ecuador y otros; sin embargo, se califica al Perú con moderado acceso a la web conjuntamente con Bolivia, alcanzando nuestro país un ranking de acceso a internet del 69,7%. De los 20 espacios, mostraron que los errores crean dificultad para la accesibilidad de los usuarios. Aunado a ella, la globalización, la crisis social y económica, la prevalencia de las tecnologías de la información, han traído como consecuencia avances en todo tipo de actividades para el gobierno; y ello ayuda a brindar mejores productos y también que se logre y se mejore la realidad de una sociedad (Anthony, 2021).

Delgado (2020) manifestó que, en los países de Latinoamérica, hay poca preocupación por el uso de las tecnologías; ya que se ha visto que la mayoría de los servicios brindados, aún se realiza en papel. Por ello, se nota que no se aprovecha los beneficios de las tecnologías, para poder acelerar los trámites en las entidades gubernamentales; tampoco aprovechan los canales de comunicación masiva, que se pueden brindar a través redes sociales y otras plataformas y de esa manera lograr que el ciudadano se encuentre satisfecho. En América Latina los trámites siguen siendo engorrosos y complicados, requiriendo que el ciudadano se apersona muchas veces a la entidad para culminar su trámite; por ello, la transformación digital del Estado, requiere del apoyo del sector privado y toda la sociedad, para lograr experiencias exitosas como los casos de Uruguay o Panamá que por consecuencia presentan un alto índice de satisfacción del usuario (Santiso, 2018).

En este contexto, en el Perú, el gobierno digital busca crear valor público a través del uso de mecanismo digitales y el manejo de la data en la Administración

Estatad, para ello contamos con la Ley de Gobierno Digital que está comprendida en el Decreto legislativo (D.L.) N° 1412, reglamentada con el Decreto Supremo (D.S.) N° 029-2021-PCM, cuya finalidad es brindar mejores servicios y acceso de servicios: interoperables, ágiles, accesibles, disponibles y seguros; los cuales busquen la transparencia para toda la ciudadanía; así como, promover la colaboración entre todas las entidades públicas y la participación de ciudadanos (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2021). No obstante, los esfuerzos realizados y políticas existentes, la administración pública no ha podido implementar adecuadamente el gobierno digital, ya que, realmente los municipios cuentan con muy pocos servicios electrónicos que consigan o alcancen la satisfacción de sus usuarios. Por esta razón, resulta ineludible y necesario que las entidades estatales, ofrezcan al usuario una óptima calidad del servicio digital, buscando siempre su mejora continua (Alvarado et al. 2019). En ese sentido, en un estudio realizado por Cáceres (2022), obtuvo como hallazgo que el 44% de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos señalan que el gobierno electrónico se ubica en el nivel medio y el 40.9% de los usuarios expresan que la satisfacción del usuario se ubica en el nivel medio.

Al respecto, la comuna de Lima metropolitana a través de la Gerencia de Desarrollo Económico, implementó una plataforma digital denominada Centro de Desarrollo Empresarial Virtual, el cual desarrolló talleres virtuales en tiempos de 45 minutos aproximadamente en la plataforma de Facebook "Lima Innova" en ejes temáticos siguientes: digitalización, gestión empresarial, comercialización, finanzas, formalización e innovación; además se implementó videos de asesorías especializadas de 3 a 5 minutos de duración en dicha plataforma siendo los resultados: 8,258 conectados en línea y 788,350 usuarios beneficiarios con este servicio digital. (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022).

En ese sentido, en el municipio de Surco, de acuerdo a su portal de transparencia y a su Diagnóstico de Brechas 2021-2023, se observó que existe, un limitado gobierno digital, debido al deficiente funcionamiento y operatividad de la plataforma digital originado por falta de mantenimiento de las plataformas y falta de reposición y mejoramiento de las herramientas tecnológicas como hardware y software. Asimismo, se evidencia deficiente comunicación entre el gobierno local y los usuarios debido al deterioro de los canales digitales de comunicación y el

limitado manejo de las TIC en los trabajadores. Además, se observó la limitada satisfacción de los usuarios debido a la deficiente calidad de servicio, inadecuados procesos y procedimientos. Así como, deficientes sistemas de información. Por ello, actualmente los usuarios deben a personarse a la entidad para realizar diversos trámites. (Municipalidad de Santiago de Surco, 2022).

Sobre el planteamiento del problema de este estudio, se propuso el problema general: ¿Cómo influye el gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022? De este modo, se formulan tres problemas específicos: ¿Cómo influye el gobierno digital en la calidad de atención, el trato percibido y la confianza en la institución de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022?

Asimismo, siguiendo las orientaciones de Fernández-Bedoya (2020) y, Álvarez (2020) el presente estudio se justifica en los siguientes términos; el valor teórico, se justifica debido a que esta investigación buscó incrementar los conocimientos sobre gobierno digital y las tecnologías que se utilizaron para la adecuada atención a los usuarios, a nivel de gobierno local. En cuanto a las implicancias prácticas, se brindó alternativas de solución a la institución a fin de optimizar y fortalecer los medios digitales con los que cuenta, para mejorar el servicio que brinda a los usuarios, y así estos, puedan realizar sus trámites en línea de manera rápida, segura y fácil. Estas mejoras también contribuirán con el logro de los objetivos institucionales. Utilidad metodológica, se logró mostrar resultados que servirán para futuras investigaciones que proyecten el desarrollo del gobierno digital, de igual forma, ofreció instrumentos para ser empleados en espacios de estudio similares, con la meta de brindar solución a las dificultades.

En base a lo expuesto precedentemente, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Por ello, siguiendo este orden de ideas se plantearon tres objetivos específicos: Determinar la influencia del gobierno digital en la calidad de atención, el trato percibido y la confianza en la institución, de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Sobre las hipótesis de investigación, se tiene una hipótesis general: Existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Igualmente, se han propuesto tres hipótesis

específicas: Existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención, el trato percibido y la confianza en la institución de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideró el estudio de Esquivel (2022) el cual analizó el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Elaboró un estudio no experimental, correlacional. Donde estudio a una muestra de 383 contribuyentes. Dentro de los resultados, se puede verificar que, el 74, 4% mencionan que el gobierno digital tiene un nivel bueno; mientras que el 73% menciona que las que el cumplimiento de obligaciones tiene un nivel regular. Se agrega que el puntaje de 34,579 con significancia de 0,000 entre variables. Se puede concluir que, hay incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones del pago de tributos en la comuna de Lima. Este resultado coincide con el desarrollo de la variable gobierno digital desarrollada en la presente investigación.

También, Chiclla (2022) determinó la incidencia del gobierno digital en la gestión municipal. Para ello, presentó un estudio cuantitativo, correlacional- causal. Tuvo el apoyo de 100 colaboradores de la comuna. Dentro de los resultados, se puede verificar que el gobierno digital es un nivel moderado. Sobre las conclusiones, se puede verificar que el 40, 7% menciona que el gobierno digital posee un nivel bueno y que está tiene incidencia en la gestión de la comuna de Puquio; del mismo modo, se puede verificar la relación se da, con un valor de 0,638 lo que indica un nexo fuerte y positivo. Este resultado aportó a la investigación porque es similar a los hallazgos obtenidos.

Sobre gobierno digital y gestión de la información, Silva (2022) a través de un estudio cuantitativo correlacional, sobre la incidencia del gobierno digital en la gestión de la información en la comuna de Lambayeque, con el apoyo de 42 usuarios de dicha entidad, mostró un resultado de 71% de dependencia entre las variables. Concluyendo que, hay una relación entre dichas variables, con lo cual se puede determinar que cuando una comuna implementa una gestión digital, tendrá un mejor servicio y acceso para los usuarios; logrando atender las necesidades de los pobladores. Está investigación resulta un aporte al presente estudio en lo que referido a los resultados descriptivos.

De la misma forma, Cañamero (2020) estudió la incidencia del gobierno electrónico en la participación de los ciudadanos de la comuna de San Martín de Porres. Para lo cual presentó un estudio hipotético, correlacional causal; contó con

el apoyo de 93 usuarios. Dentro de los resultados, se pueden verificar que el 67,7% perciben que el gobierno electrónico tiene un nivel regular; que 53,8% menciona que la participación ciudadana es media. Se puede concluir que el gobierno digital tiene influencia de manera positiva en la participación del ciudadano; esta relación se da con un valor de Wald de 0,716. El aporte a esta investigación se encuentra en los resultados descriptivos que son similares respecto al gobierno digital.

Por otro lado, Ninatanta (2020) analizó la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del área administrativa de la comuna de Mi Perú. Para ello, presentó un estudio cuantitativo, descriptivo; teniendo la participación de 280 ciudadanos. Dentro de los resultados se puede verificar que sobre la calidad de servicio tiene un nivel medio, con el 49,7 % y sobre la satisfacción del usuario tiene un nivel medio con un 59,7%. Logran concluir que, hay una relación de incidencia de la calidad de servicio con un 46,3% sobre la satisfacción de los clientes. La contribución de estos hallazgos al presente estudio está referidos a la variable satisfacción de los usuarios.

Igualmente, Baveton (2021) identificó la incidencia de la gestión de calidad y servicio en la satisfacción de los usuarios de una comuna de Lima Este. Para ello, se empleó un estudio básico, correlacional; contando con el apoyo de 92 usuarios. Dentro de los resultados, se puede verificar que el servicio de la satisfacción de los usuarios depende al 91,7% de la gestión de calidad; mostrando una alta incidencia entre variables. Se entiende que cuando se brinda una atención de calidad, los clientes quedarán satisfechos, ya que se presta apertura a los trámites según sus necesidades. En este caso la mencionada investigación contribuye en los resultados de dependencia de una variable dependiente.

Rojas, et al. (2022) desarrollaron un estudio descriptivo, donde consideran como meta demostrar que el gobierno electrónico resulta efectivo en la aplicación de la administración de la comuna de José Leonardo Ortiz en el año 2019. Para ello, contaron con el apoyo de 46 trabajadores que formaron parte de la muestra; además dentro de los resultados, se puede verificar que el conocimiento del gobierno digital posteriormente aplicado a la gestión, generan resultados positivos a través de la aplicación de lineamientos que mejoran el enfoque y la concientización en los usuarios, para que puedan aplicar las tecnologías en los servicios que brindan a la sociedad. Es por ello que la gestión basada en el manejo

de las tecnologías ayuda a tener una mejor gobernanza y brindar un mejor servicio a los usuarios.

Por otra parte, los antecedentes internacionales, Zabala et al. (2021) en el estudio de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes de un sistema de planificación de recursos empresariales en Ecuador. Para ello, usaron un estudio multidimensional, donde plantean estrategias de procesamiento y evaluación de instrumentos. Dentro de los resultados, se puede verificar que hay una percepción poco favorable sobre la calidad del servicio y poca satisfacción de los clientes. También, existe conexión directa entre variables. Se puede concluir que, este mecanismo brinda ventajas en la gestión organizacional. Además, que incrementa el nivel de la satisfacción, también tienen ventajas en su aplicación. La contribución de esta investigación radica en reflejar la realidad de Ecuador en lo que refiere a la satisfacción del cliente, que es una de una de nuestra variable de estudio.

En otro contexto, Wolpes (2022) presentó un análisis del gobierno electrónico y las perspectivas del desarrollo del gobierno digital en cuanto a las transformaciones de la gestión pública de Cuba. Para ello, aplicó estudios descriptivos; también adicionó entrevistas a académicos y funcionarios públicos. Dentro de los resultados, se puede verificar que el reto que tienen los gobiernos digitales para alcanzar el uso y aplicación efectivo de cada uno de las plataformas, debe ser con el uso responsable de los datos. Concluyó que hay habilidades y retos que deben enfrentar para una buena aplicación del gobierno digital; además que esta resulta insuficiente, debido a las limitaciones de rapidez y acceso para algunos usuarios, se convierte en uno de los grandes desafíos para el futuro de un gobierno electrónico efectivo. El aporte a esta investigación fue el estudio de la variable del gobierno digital en Cuba. Lo cual, ayudó a tener una visión de su desarrollo en dicho país.

En cuanto a Correa et al. (2020) seleccionaron y revisaron diversas fuentes sobre gobierno digital. Donde sostiene que es un mecanismo que consideran diversos datos, qué es necesario contar con la transparencia para poder verificar los aspectos y tendencias esenciales con la aplicación de estas nuevas tecnologías, con ellos se busca mejorar los procesos de las entidades públicas; con la intención de tomar mejores decisiones y poder brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Dentro de los procedimientos metodológicos continuaron con una revisión

minuciosa de todos los documentos relacionados a las categorías de gobierno digital. Llego a la conclusión que hay incidencia del gobierno digital en el servicio de transparencia y mejora de los servicios brindados a los usuarios. En este caso, la investigación descrita contribuyó en el desarrollo de ambas variables del presente estudio.

De igual forma, Delgado (2020) estudio la relación entre el gobierno digital y la percepción de la modernización desde la perspectiva del ciudadano. Para ello, empleo un estudio no experimental, transversal. Llegando a la conclusión de que, hay incidencia de la percepción por parte de los ciudadanos, ya que ellos manifiestan que sí hay cambios de modernización dentro de las entidades públicas; en cuanto a las dimensiones de gobierno digital se menciona que los servicios basados en las tecnologías de la información son importantes, para poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos; y también para administrar de una forma más eficiente la información y los recursos del estado.

Del mismo modo, González et al. (2020) estudió el gobierno digital y los determinantes en las comunas de las regiones con mayor población de Chile. Para ello, contó con el apoyo de 188 municipalidades que reunían el 71% de la población estimada en el año 2016. En cuanto a los resultados, se puede mostrar que los suministros digitales de cada uno de los municipios, están organizados de un modo diferente. Llegando a la conclusión de que, hay patrones que distribuyen de forma espacial la región de Santiago, que permite identificar rasgos esenciales dentro de la infraestructura y la dependencia financiera como determinante para un desarrollo exitoso del gobierno electrónico.

Se prosigue con las teorías relacionadas al gobierno digital, se parte de la teoría crítica de la tecnología, enfocada del ámbito tecnológico hacia el operador y usuario, logrando una contribución a la sociedad. Buscando un futuro diferente a lo tradicional. Al respecto manifestó que, la tecnología cuenta con enormes potenciales que resultan provechosas para el Estado (Tula et al., 2015). Bajo este supuesto, el gobierno electrónico resulta ser un gran beneficio en el sector estatal, en busca de brindar mejores resultados al alcance de la ciudadanía, reduciendo tiempo y costo. Además, encontramos que, en la teoría de la inteligencia colectiva, Lévy expresa la siguiente frase: nadie lo sabe todo, todo el mundo es sabiente en algo, Asimismo, hace mención que el desarrollo del conocimiento se encuentra en

la naturaleza humana. Además, se refiere que se produce sapiencia colectiva a través del uso de las tecnologías, toda vez que la conectividad hace posible el acceso a la información, de forma globalizada. El producto colectivo lo desarrolla el conocimiento en línea, ocasionando una continua y permanente actualización de contenidos (Marquéz, 2016).

Enfoque conceptual, según Salvador (2002) definió que el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información por parte de las autoridades locales para mejorar su gestión dentro de la institución, así como, su comunicación externa con los usuarios. De igual forma, busca mejorar los sistemas de interacción tanto con los ciudadanos, sector público y privado. Además, busca una cultura de promoción de la información para reducir las brechas digitales. De tal manera, se emplean los recursos, para poder implementar sistemas que le brinden un medio de atención más fluido, utilizando la tecnología (Rodríguez, 2020). Pero se verifica que la implementación de estos sistemas tecnológicos, han podido lograr muchos beneficios en atención al público (Correa et al., 2020). Por ello, hay necesidad de contar con portales digitales para permitir un mayor acceso a la información y al acceso al servicio. En este contexto de gobernanza se muestra que las sociedades, han implementado sistemas híbridos; es decir han implementado plataformas de atención digital y también de atención personalizada; con lo cual se logra una variedad de canales de atención (Casula, 2017).

Tal como lo mencionan González et al. (2020) los beneficios de las TIC ayudan a que las actividades de las entidades públicas puedan desarrollarse de manera eficiente, otra definición por parte de Putra et al. (2018) señala que es una manera de cómo el gobierno, tiene la capacidad de atender las necesidades de los ciudadanos; por otro lado, Pimiento (2017) manifestó que el gobierno digital, es una oportunidad que brinda muchas ventajas, para poder satisfacer las necesidades de atención de los ciudadanos y mantener la confianza de los mismos.

Del mismo modo, Medina et al. (2020) sostienen que es un mecanismo que hace que los sistemas estén implementados con medios digitales, para poder modernizar los procesos de atención; de esa manera brindarle un acceso a la información de manera rápida, para que puedan contar con información de la calidad real. Ante ello, Meléndez y Vázquez (2017) se basa en el uso de las TIC, según la ley 27658, que sostiene que las entidades deben implementar tecnologías

de la información, para poder mejorar los servicios que brinda a los ciudadanos. Además, Macas y Poveda (2019) señalan que es una manera de aplicar la gestión, empleando tecnologías para poder mantener la rapidez y la eficacia en los procesos.

Al respecto, Salvador (2002) propone como primera dimensión comunicación externa, que hace referencia a la utilización de las TIC como prestación de servicios que facilita información y viabiliza la interacción con los usuarios externos. Igualmente, se basa en la difusión de canales, para poder lograr es acercamiento al ciudadano, donde se le brinda las facilidades para que puedan suplir sus necesidades, a través de una gestión eficiente, que cuente con los canales de atención adecuados en diversas modalidades, virtual y presencial (Rincón y Vergara, 2017)

Como segunda dimensión tiene la comunicación interna, Salvador (2002), señala que está referida al uso de las tecnologías de la información, partiendo desde el uso interno con iniciativas de modernización en la gestión como son: la mejora de sus procedimientos internos, que repercutiría en que actuaciones sean más efectivas. De igual modo, se busca que los trabajadores también tengan las habilidades necesarias, para el manejo de los sistemas donde prevalecen el uso de las TIC, a través de políticas internas con las cuales se pueda ampliar los canales y brindar un mejor servicio a los usuarios (Armas y Armas, 2011). En definitiva, se busca que estos recursos tecnológicos, puedan ayudar a llevar a cabo una gestión más eficiente; a través de las habilidades de los trabajadores y el trabajo en equipo que se pueda lograr (Rincón y Vergara, 2017)

Como tercera dimensión está el intercambio relacional de información, Salvador (2002), referida al uso de las TIC para favorecer las relaciones de las entidades públicas locales con otras del sector público o privado, con las que se conectan de manera frecuente. Además, es el intercambio de datos, donde las áreas interactúan de manera coordinada, ello se verifica en la forma de atención que les brindan a los usuarios, a través de canales más modernos, donde estén inmersos las tecnologías de la información, como estrategias de mejora (Rincón y Vergara, 2017).

Finalmente, la cuarta dimensión es la promoción de las TIC, Salvador (2002) planteó actividades dirigidas a la integración de la ciudadanía con su comunidad,

para promover o impulsar el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, tratando de reducir las brechas digitales. También, Rincón y Vergara (2017) sostienen que las empresas deben contar con elementos relacionados con las tecnologías, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera adecuada, y que estos canales de atención puedan cumplir con las necesidades que tienen los usuarios. También, se puede verificar que las tecnologías de la información ayudan enormemente a brindar un servicio de calidad en menor tiempo; ya que las plataformas deben implementarse y mejorarse, en base a las políticas de servicios, que puedan fomentar una cultura moderna basada en las TIC, lo cual hace que se brinde una atención eficiente.

En lo que se refiere a la satisfacción del usuario existen varias teorías entre ellas, Mejías et al. (2018) señalaron el enfoque de Deming referido a la calidad, en base a su teoría de los catorce principios que delimitan la calidad, los cuales deben ir de la mano con los planes que la institución piense en desarrollar. Ya que la entidad debe poseer la filosofía del cambio, para que estas se puedan adaptar a través de los sistemas que incluyan las tecnologías para hacerlas más rápidas, y contar con el entrenamiento del personal, quienes serán los que manejen los nuevos sistemas, ya que hay necesidad de las habilidades por parte de los colaboradores, con lo cual se pueden lograr mejores resultados, con el trabajo en equipo se aplica la eficiencia en los resultados.

Otra teoría es la de Philip Crosby, que según Mejías et al. (2018) manifestaron que la calidad es contar con productos o servicio con cero errores, está se basa en la revisión permanente del trabajo en equipo, donde cada uno de los procesos se deben cuidar para obtener un buen producto final. La teoría de Ishikawa de acuerdo a Mejías et al. (2018), la calidad se relaciona con la perfección en todos los niveles; ya que se basa en un conjunto de procesos en los que se van corrigiendo si hay la necesidad, para poder lograr productos o servicios de calidad; éstas van de la mano con la constante capacitación que se le brinda al gerente y a los trabajadores; debido a que cuando hay capacitación se tendrá como efecto un trabajo de calidad.

Por otro lado, se detalla el enfoque conceptual de satisfacción del usuario, de acuerdo a Hernández (2011), definió que la satisfacción del usuario como la búsqueda por parte de las entidades en implementar mecanismos que capten los

intereses de los usuarios a fin de cubrir sus demandas. Asimismo, Sakyi (2020) manifestó que hay ventajas que se pueden lograr con la calidad en un servicio, buscando una economía global. Del mismo modo, el valor de los servicios se logra gestionando de manera adecuada y buscando la satisfacción de los usuarios (Marinho et al., 2018). Según Huamán (2017) la satisfacción está directamente relacionada con la percepción del cliente, debido a que ella vivencia muchos episodios en los trámites que realiza, donde deben cumplirse con las expectativas que tengan de los procesos que realice.

Por otro lado, Drosos et al. (2020) sostiene que la satisfacción es algo subjetivo, ya que los usuarios requieren de conocer los servicios que brinda la empresa y la manera como lo realiza para que este pueda tener una mejor percepción del servicio que recibe. En tal sentido, López (2020) menciona que las entidades estatales tendrán la opinión de los usuarios, en base al tipo de servicio que recibe de manera apropiada, buscando la satisfacción de los mismo con las estrategias que la empresa ha considerado óptima.

De acuerdo con Fernández et al. (2018), es una forma esencial de poder cumplir con la satisfacción de los usuarios; ya que ello determina una mejora continua, a través de estrategias adecuadas para poder lograr el objetivo de satisfacer a los clientes y ganar su fidelización, con mecanismos innovadores que cumplan con sus expectativas.

Asimismo, Cordera et al. (2019), manifiestan que no es un fenómeno estático, sino que está puede ir cambiando en la calidad; para ello, se requiere diferentes estrategias, de acuerdo al servicio que se brinda y de acuerdo al espacio donde se implemente el servicio. Referente a la calidad, la satisfacción puede darse en diferentes momentos y circunstancias; se debe realizar un diagnóstico para saber en qué momento más factible para lograr la satisfacción del cliente. Adicional a ello, Ekhsan, et al. (2019) sostiene que busca que los colaboradores sean más productivos, ello se logra mediante la capacitación adecuada, para que puedan lograr un clima apropiado y de esa manera asumen un liderazgo en las ventas y el servicio que ofrecen dentro de la empresa.

Según Bi et al. (2019), los colaboradores brindarán mayor productividad y eficacia en el desempeño, por ello se asume como un elemento esencial para el éxito de las instituciones. Se busca que la satisfacción pueda partir de una gestión

eficiente, de manera ágil, según la estructura planteada en la empresa (Mahafzah et al., 2020).

Para Moreno, et al. (2019) la satisfacción es un modo de expresar las emociones de los usuarios. Según Nguyen et al. (2018) se deja de lado las experiencias de los usuarios, lo que se considera importante es la complacencia de los clientes. Además, Pastrana et al. (2020) manifestaron que es una forma de ver el mundo, ya que esta dependerá de las escalas de valores de los usuarios, ya que será según el trato que haya recibido y que sus dudas hayan sido disipadas en el momento oportuno. De esta manera, esta medida se logra a través de las acciones y las metas que tenga la empresa para poder satisfacer a los clientes. Por ello, la calidad del servicio elegido es muy importante (Sheikh, & Waqas, 2019).

Ahora, sobre la satisfacción de los usuarios de la comuna, Aguilar (2018) busca que les den a los usuarios un servicio adecuado y que sean atendidos en el momento oportuno, logrando acelerar los procesos de espera y el modo en que se les atiende; estos factores determinan la atención y la percepción que estos tengan, de la experiencia que obtengan luego de acudir a las oficinas de las entidades públicas.

Esta variable va a ser medida de acuerdo al concepto planteado por Hernández (2011), teniendo como primera dimensión la calidad de atención, ligada a la eficacia por parte de la entidad del estado. Del mismo modo, la calidad de atención se conceptualiza en cubrir las expectativas de usuario, es decir como satisface la solicitud de cada uno en forma precisa, exhaustiva y expedita, a partir de la solicitud de la atención hasta el término del proceso. Considera que el servicio se debe recibir con una calidad prudencial. Asimismo, Worley y Schommer (1999) señalan que es la experiencia percibida por el usuario en las atenciones que recibe cuando acude a un estamento a realizar los trámites correspondientes desde que el cliente/usuario solicita atención/ayuda hasta que la recibe. Por otro lado, Phuong et al. (2019) manifestaron que, para una entidad, la calidad del servicio puede apreciarse desde la forma en que ésta lleva a cabo su gestión operativa para brindar servicios a los usuarios.

La segunda dimensión es el trato percibido, es el trato que se le da a los usuarios, por parte de los trabajadores de la entidad, esta debe ser cordial (Hernández, 2011). En tal sentido, se busca que el buen trato, se mantenga dentro

de los procesos de atención en las entidades. Al respecto, Huiza (2006) sostuvo que es la manera como el trabajador atiende a los usuarios a lo largo de la prestación del servicio, se busca que estos sean cordiales para el logro de la satisfacción de los clientes, esta debe darse a todos los usuarios por igual, dejando de lado cualquier calidad de discriminación que puedan surgir por diversas causas.

Como tercera dimensión está la confianza en la institución, es importante lograr que los clientes tengan confianza en los productos o servicios que son brindados por una entidad, ya que ello garantiza su fidelización, es un lazo emocional con el cliente (Hernández, 2011). En este sentido, se busca que las entidades puedan aplicar estrategias para conservar la confianza de los clientes, esta asegura su existencia dentro del mercado (Santa et al., 2019); las instituciones del estado deben asegurar que las TIC puedan abrir canales de comunicación, mediante las plataformas que brinda el internet para poder hacer más interactiva el contacto con los consumidores (Bhattacharya et al., 2012). En este sentido, se implementa mecanismos para conservar la confianza de los usuarios (Pérez et al., 2020) verificando un alto porcentaje de errores (Sundberg & Larsson, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El paradigma en esta investigación fue positivista de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) quienes recomendaron definir el paradigma y el enfoque, señalando que, si el paradigma fue positivista, el método correcto fuese cuantitativo.

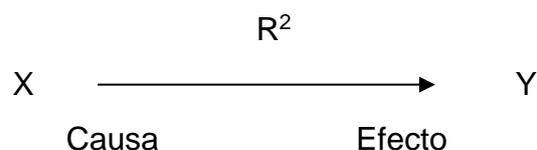
Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, ya que emplea la cuantificación o medición para comprobar la hipótesis, todo ello se realizó en base a las teorías.

3.1.1 Tipo de investigación, estudio básico, ya que se dedica a la búsqueda de conocimientos novedosos, para poder ampliar el campo de investigación; además su meta es recopilar conocimiento científico que vaya relacionado con la variable analizada (Sánchez y Reyes, 2017). En ese sentido, la presente investigación se realizó recabando información de la literatura a través de las teorías que sustentan las variables para tener mayor conocimiento del tema investigado.

Nivel de investigación: explicativo, sostiene que existe en la explicación de del surgimiento de la dificultad hallada en la investigación, logrando establecer las causas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, debido a que el investigador no realizó ninguna manipulación a las variables; únicamente hizo la observación del comportamiento que tiene está en el contexto analizado; además fue transversal, ya que fue estudiado en un momento único (Hernández y Mendoza, 2018). Es decir, es una correlacional causal, porque existe una relación causa - efecto entre las variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios (Variable independiente y variable dependiente), por lo que, se advirtió la dependencia de la variable satisfacción de los usuarios hacia la variable gobierno digital. En tal sentido, a continuación se muestra el esquema correspondiente al diseño elegido:



X: Variable independiente: Gobierno digital

Y: Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

R²: Regresión logística ordinal

El método hipotético deductivo, Bernal (2016) precisó se inicia con el planteamiento de una hipótesis para llegar a una conclusión y luego confrontarla mediante la teoría. Al respecto, en el presente estudio, las específicas a fin de obtener el resultado óptimo para la investigación, para establecer la satisfacción de los usuarios.

3.2 Variables y operacionalización

Gobierno digital

Definición conceptual, en la presente investigación se consideraron dos variables de naturaleza cualitativa: gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

Salvador (2002) manifiesta que un gobierno electrónico está basado en la aplicación de las tecnologías en los procesos de gestión, con la intención de lograr una mejora en la administración pública, de manera tal que se ofrezca información en tiempo real, para que el ciudadano pueda interactuar con los servicios que brinda una municipalidad; además se puede incluir acciones que están basadas en la interacción con las plataformas virtuales, formando una sociedad de la información, donde se promocióne el uso de las estructuras virtuales favoreciendo a la apertura

Definición operacional, el Gobierno digital se mide a través de cuatro dimensiones que son: comunicación Externa, comunicación interna, intercambio relacional de información y Promoción de las TIC. Las cuales se descomponen en 12 indicadores. Asimismo, se aplicará un cuestionario de 25 ítems. Los cuales, serán medidos mediante escala de Likert. Se determinaron tres niveles: Deficiente, Regular y Eficiente.

Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Hernández (2011) es un estado de la mente de la persona que puede representar una respuesta en el ámbito intelectual, emocional o material; según las necesidades y requerimientos que tenga de los datos. Asimismo, es cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios.

Definición operacional

La satisfacción del usuario se mide a través de 3 dimensiones: calidad de atención, trato percibido y confianza en la institución. Las cuales se descomponen en 10 indicadores. Además, se aplicó un cuestionario de 20 ítems, asimismo serán medidos mediante escala ordinal. Se determinaron tres niveles: mala, regular y buena.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Es una conglomeración de seres humanos, que poseen cualidades específicas las cuales son agrupadas (Hernández et. al. 2014). Para esta indagación, la población estuvo conformada por 460 usuarios externos, que acuden a la entidad a solicitar sus servicios.

Criterio de inclusión. Se consideraron a todos los usuarios mayores de 18 años, que asistieron por una semana en el área de atención de usuarios en el horario de 9: 00 am – 1.00pm de lunes a viernes.

Criterios exclusión. Se excluyeron a los usuarios que asistieron para consultas o temas personales y el horario de la tarde.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) es parte de la población, las cuales han sido seleccionadas para responder al cuestionario, de la cual se extraen las percepciones sobre la variable. Por ello, la muestra en este estudio estuvo conformada por 210 usuarios.

Muestreo

Procedimiento mediante el cual se realiza una selección de observaciones hechas a una parte de la población. Para su proceso estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta investigación se efectuó un muestreo no probabilístico de conveniencia, este tipo de muestreo se determina porque el investigador selecciona la muestra, que se extrae de la población. Lo resaltante en esta representatividad la intención particular de quien selecciona (Sánchez y Reyes, 2017). El muestreo para la investigación se realizó mediante una encuesta a los usuarios que acuden

a la entidad para solicitar sus diferentes servicios de lunes a viernes de 9: 00 am – 1.00pm.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica: encuesta, según Valderrama (2017), está constituido por un cuestionario que tiene la intención de reunir información sobre la percepción que tiene la muestra sobre la variable, en un determinado contexto. Además, que este instrumento es aplicado en el contexto de análisis (Sánchez y Reyes, 2017).

La validez de contenido, Soto (2014) Sostiene que hay concordancia entre los estudiosos que verificaron el constructo de cada uno de los ítems. Quiere decir que los expertos han coordinado en cuanto a los criterios que se han empleado para la validación de los instrumentos, quienes puntualizaron cuatro criterios como son: relevancia, pertinencia, claridad y suficiencia. En tal sentido, como resultado establecieron que es aplicable. Asimismo, los juicios de expertos docentes de la casa de estudio, indicaron que los instrumentos cumplen con los criterios mencionados. Por lo tanto, estos son aplicables (Ver en el anexo 4).

Además, sobre la confiabilidad, Valderrama (2017) precisa que es el proceso por el cual atraviesa un instrumento para determinar su confiabilidad; es decir que sus resultados son consistentes, cuando se apliquen en diferentes contextos similares. Para ello, se aplicó a un escenario de 20 usuarios de una comuna similar a la analizada, usando el Alfa de Cronbach, porque la escala de valoración es ordinal. Por lo cual, se obtuvieron en la variable gobierno digital el valor de 0.931 que equivale a una alta confiabilidad y en la variable satisfacción del usuario es de 0.868 que representa una fuerte confiabilidad. En ese sentido, es aplicable a la muestra de estudio (Ver en el anexo 5).

Ficha técnica del instrumento: Esta ficha es denominada gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, fue elaborada por Ivonne Noelia Mendoza Villalobos, se elaboró en el año 2022, se aplicó en el periodo de una semana, mediante la encuesta a través de un cuestionario que se realizó de manera presencial. Asimismo, los baremos se obtuvieron una vez validada y aplicada su confiabilidad (Ver en el anexo 3).

3.5 Procedimiento

Para realizar este estudio se procedió a la recolección de la información mediante la aplicación del instrumento, el cual se realizó de manera presencial, informando previamente a cada participante sobre el contenido y fines del mismo, solicitando su consentimiento previo. Se solicitó que sean objetivos y honestos con sus respuestas ya que estas serán anónimas. Asimismo, se llevó a cabo en el período de una semana, de lunes a viernes, en el horario de 9:00 a 1:00 p.m., toda vez que se tratan de usuarios de la Municipalidad, que acuden diariamente para su atención. Para sistematizar la información de cada ficha de la encuesta se vaciaron datos al programa Excel para luego procesar en el programa SPSSv26.

Para la medición se utilizó una escala ordinal tipo Likert. Asimismo, contamos con el consentimiento informado de los usuarios encuestados, contenido en la parte introductoria del instrumento.

3.6 Métodos de análisis de datos

El tratamiento metodológico que se da a las conclusiones es con la finalidad de comprobar las hipótesis, las cuales han sido planteadas de manera puntual (Cazau, 2006). Este estudio se da en base a estadísticos de las computadoras (Hernández et al., 2014). Para dicho proceso, se implementa un orden lógico, para analizar los datos recopilados (Arias, 2008).

Esta indagación emplea el programa SPSS 26, el cual analiza los datos recopilados mediante la encuesta. Para Hernández y Mendoza (2018), la estadística descriptiva tuvo como objetivo describir la información, valor o rango recolectado por cada variable utilizando tablas de frecuencia, porcentajes y figuras. Además, para demostrar la hipótesis se utilizó la Regresión Logística Ordinal (RLO), ya que la presente investigación cuenta con una variable dependiente cualitativa ordinal. Además, es correlacional causal.

3.7 Aspectos éticos

El siguiente estudio consideró la información normativa brindada por la universidad César Vallejo, la cual puso a disposición del investigador, las pautas necesarias que debe seguir para el desarrollo del presente trabajo. Además, cada uno de los ítems se desarrolló en base a la guía de trabajos de investigación, dada por la

universidad Cesar Vallejo, la cual aplica el código de ética, según la ley Universitaria 30220. También se utilizó el Turnitin, a ello se suma el respaldo de las teorías para la argumentación y la comprobación de las hipótesis.

Según Palencia y Ben (2019), refiere que el trato que se le brinda a los seres humanos debe ser manteniendo el consentimiento informado y el anonimato. A juzgar França-Tarragó (2008) aplica los tres principios básicos; la beneficencia, sobre los resultados de la indagación, los cuales son dados a manera de aporte de dar solución a las dificultades hallado; la autonomía; considera que los encuestados participan de manera voluntaria, sin presionar cuando procedan a completar las encuestas; y de justicia, cada uno de los integrantes de la muestra merece ser seleccionado de igual manera que todos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de las variables de estudio

Tabla 1

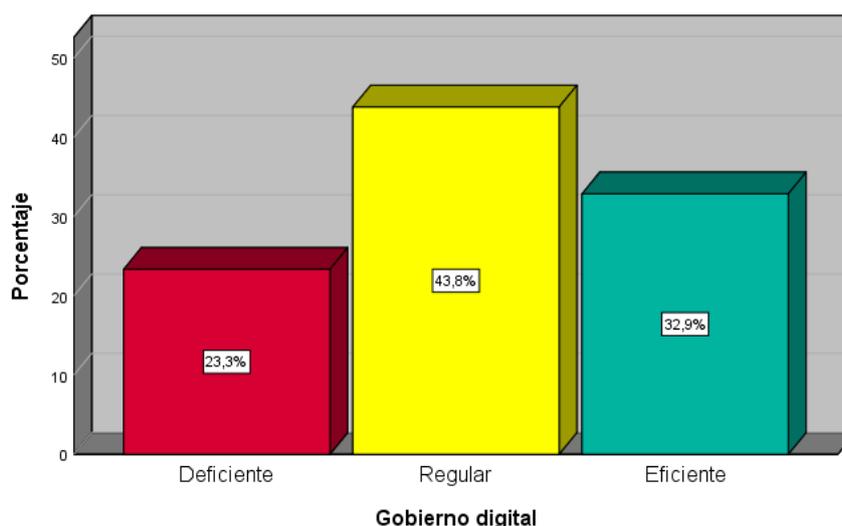
Descripción de resultados gobierno digital.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	49	23,3%
Regular	92	43,8%
Eficiente	69	32,9%
Total	210	100%

Nota: información obtenida de la matriz de datos.

Figura 1

Percepción de Gobierno digital



De acuerdo a los resultados se observa que el 43.8% de los encuestados señalaron que el gobierno digital es regular, el 32.9% expresan que es eficiente y el 23.3% muestran que es deficiente. De lo que se pudo interpretar, que la municipalidad cuenta con las plataformas digitales como son pago de impuestos, trámites para licencias, canales de atención virtual y otros servicios más que brinda, sin embargo, estas no se encuentran totalmente implementadas, ya que los usuarios encuentran algunas dificultades de acceso y también desconocen su funcionamiento.

Análisis descriptivo de las dimensiones de gobierno digital.

Tabla 2

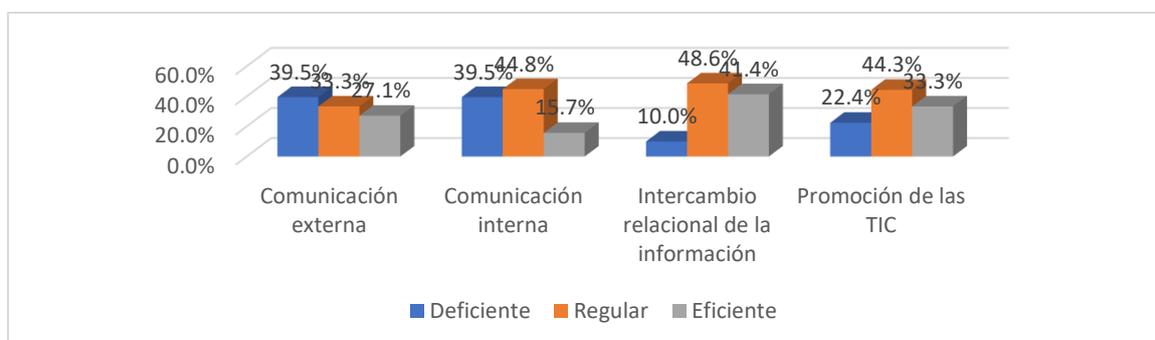
Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones

Niveles	Comunicación externa		Comunicación interna		Intercambio relacional de la información		Promoción de las TIC	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	83	39.5%	83	39.5%	21	10%	47	22.4%
Regular	70	33.3%	94	44.8%	102	48.6%	93	44.3%
Eficiente	57	27.1%	33	15.7%	87	41.4%	70	33.3%
Total	210	100%	210	100%	210	100%	210	100%

Elaboración propia

Figura 2

Percepción de dimensiones de las variables de gobierno digital.



De acuerdo a los resultados se percibe que el 39.5% de los encuestados señalaron que la comunicación externa es deficiente. De lo que se pudo inferir que, la institución no tiene implementada una adecuada estrategia de comunicación con los usuarios para que se adapten con mayor facilidad a los nuevos cambios. El 44.8% de los usuarios manifiestan que la comunicación interna es regular; de lo que se pudo interpretar que la entidad cuenta con procedimientos internos que ha mejorado la comunicación con diferentes áreas, sin embargo, no son suficientes. También, el 48.6% de los encuestados expresan que el intercambio relacional de información es regular; de lo que se pudo inferir, que si bien es cierto el municipio cuenta con canales de comunicación on line con otras entidades, la municipalidad no realiza un seguimiento para agilizar los trámites de los usuarios. Finalmente, respecto a la promoción de las TIC, se tiene que el 44.3% señalan que es regular, de lo que se puede interpretar que la municipalidad no cuenta con una infraestructura tecnológica que permita al ciudadano agilizar sus trámites;

asimismo, que no impulsa una cultura del conocimiento al respecto.

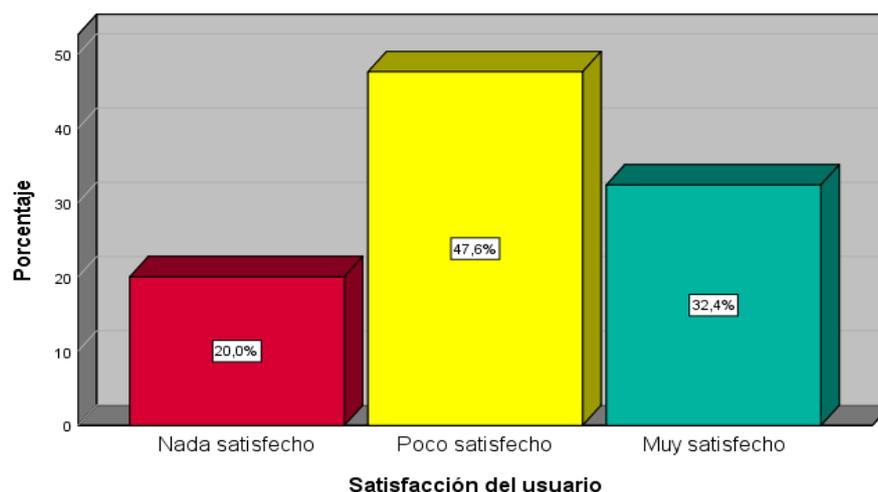
Tabla 3

Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	42	20%
Poco satisfecho	100	47,6%
Muy satisfecho	68	32,4%
Total	210	100%

Figura 3

Percepción de la variable Satisfacción del usuario.



En ese sentido se observa que el 47.6% de los encuestados indicaron que la satisfacción del usuario es poco satisfecha, el 32.4% señalaron que es muy satisfecha y el 20% mostraron que es nada satisfecho. De lo que se infiere que, los usuarios consideran que la entidad no brinda la atención que cubra todas sus expectativas y necesidades.

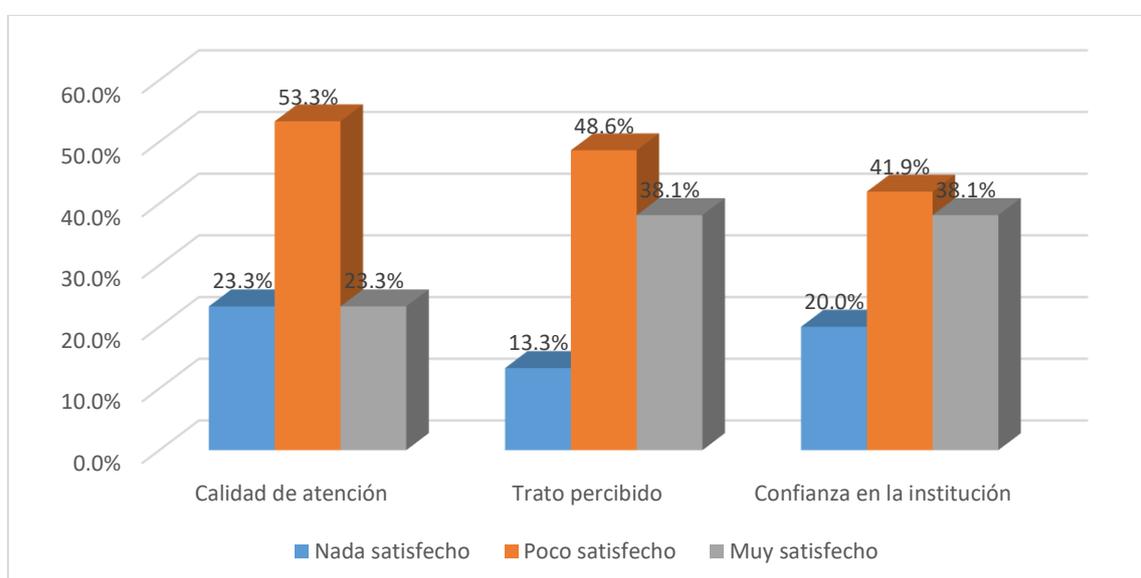
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.

Niveles	Calidad de atención		Trato percibido		Confianza en la institución	
	f	%	f	%	f	%
Nada satisfecho	49	23.3%	28	13.3%	42	20%
Poco satisfecho	112	53.3%	102	48.6%	88	41.9%
Muy satisfecho	49	23.3%	80	38.1%	80	38.1%
Total	210	100%	210	100%	210	100%

Figura 4

Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del usuario.



Al respecto, de los resultados, se observan que el 53.3% de los encuestados señalaron que la calidad de atención es poco satisfecha, lo que refleja que los trabajadores de la entidad no brindan la atención adecuada a los usuarios para realizar los trámites que estos requieren. Por otro lado, el 48.6% de los usuarios mencionaron que el trato percibido fue poco satisfactorio, de lo que se interpreta que el personal encargado de la atención no es muy amable. Asimismo, el 41.9% de los usuarios señalaron que la confianza en la institución es poco satisfecha, de lo que se deduce que la atención brindada no satisface sus expectativas.

Tabla 5

Parámetros estadísticos

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Regresión Logística Ordinal (RLO)

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₁: Existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Hipótesis específicas

H₀: No existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₁: Existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₀: No existe influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₁: Existe influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₀: No existe influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

H₁: Existe influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Tabla 6*Información de prueba de ajuste de los modelos*

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios	Sólo interceptación	151,609			
	Final	20,497	131,111	2	,000
Gobierno digital en la calidad de atención	Sólo interceptación	217,136			
	Final	16,148	200,988	2	,000
Gobierno digital en el trato percibido	Sólo interceptación	118,156			
	Final	23,760	94,396	2	,000
Gobierno digital en la confianza en la institución	Sólo interceptación	114,099			
	Final	33,836	80,264	2	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 6, demostró los resultados sobre ajustes de los modelos de gobierno digital en la satisfacción de los usuarios y en sus respectivas dimensiones, donde la significancia en la hipótesis general como en las específicas es menor a 0.05 ($p_valor < 0.05$ en todos los casos. Es decir, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Además, el mayor valor de Chi-cuadrado es 200.988, entre el gobierno digital en la calidad de atención y el menor es 80.264, entre el gobierno digital en la confianza de la institución.

Tabla 7*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios	Pearson	1,910	2	,385
	Desviación	3,268	2	,195
Gobierno digital en la calidad de atención	Pearson	,288	2	,866
	Desviación	,550	2	,760
Gobierno digital en el trato percibido	Pearson	4,133	2	,127
	Desviación	,832	2	,072
Gobierno digital en la confianza en la institución	Pearson	,885	2	,074
	Desviación	,706	2	,060

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, se exponen los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, donde se observa que $p_valor > 0,05$, lo cual nos revela el gobierno digital en la satisfacción del usuario se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 8*Prueba Pseudo R cuadrado*

Variabes/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios	,464	,531	,300
Gobierno digital en la calidad de atención	,616	,709	,472
Gobierno digital en el trato percibido	,362	,420	,228
Gobierno digital en la confianza en la institución	,318	,362	,181

En la tabla 8, se muestra el estadístico de la prueba Pseudo R cuadrado, para reconocer el nivel de variabilidad. De estos tres estadísticos, se considera el mayor valor (coeficiente de Nagelkerke) en todos los casos. Asimismo, se evidencia, que la satisfacción del usuario depende al 53.1% del gobierno digital. De la misma forma la variabilidad de la satisfacción del usuario depende al 70.9% del gobierno digital. También, el trato percibido depende al 42% del gobierno digital y la confianza en la institución depende al 36.2% del gobierno digital.

Tabla 9*Estimación de parámetros*

Estimación de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	
Umbral	[satisfacción del usuario1 = 1]	-4,288	,468	84,015	1	,000
	[satisfacción del usuario1 = 2]	-,525	,248	4,469	1	,035
Ubicación	[Gobierno digital1=1]	-5,217	,561	86,387	1	,000
	[Gobierno digital1=2]	-1,568	,339	21,392	1	,000
	[Gobierno digital1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[calidad de atención1 = 1]	-5,751	,595	93,409	1	,000
	[calidad de atención1 = 2]	-,508	,248	4,187	1	,041
Ubicación	[Gobierno digital1=1]	-7,543	,721	109,388	1	,000
	[Gobierno digital1=2]	-3,216	,488	43,401	1	,000
	[Gobierno digital1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[trato percibido1 = 1]	-4,468	,467	91,627	1	,000
	[trato percibido1 = 2]	-,843	,262	10,358	1	,001
Ubicación	[Gobierno digital1=1]	-4,255	,527	65,131	1	,000
	[Gobierno digital1=2]	-1,550	,340	20,785	1	,000
	[Gobierno digital1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[confianza en la institución1 = 1]	-3,117	,356	76,578	1	,000
	[confianza en la institución1 = 2]	-,453	,245	3,430	1	,064
Ubicación	[Gobierno digital1=1]	-3,485	,446	61,051	1	,000
	[Gobierno digital1=2]	-,910	,319	8,150	1	,004
	[Gobierno digital1=3]	0 ^a	.	.	0	.

En la tabla 9, se percibe los resultados de estimación de parámetros del gobierno digital en la satisfacción del usuario. Igualmente, se puede ver que el coeficiente Wald asociado a cada prueba es mayor que 4. De manera que, un

gobierno digital deficiente (Wald = 86,387 > 4; sig. =, 000 < 0,05), es predictor de la satisfacción del usuario nada satisfecha (Wald = 84,015 > 4; sig. =, 000 < 0,05). Además, el gobierno digital deficiente (Wald = 109,388; sig. =, 000 < 0,05) es predictor de calidad de atención nada satisfecha (Wald = 93,409 > 4; sig. =, 000 < 0,05). También, se observa que el gobierno digital deficiente (Wald = 65,131; sig. =, 000 < 0,05), es predictor de trato percibido nada satisfecho (Wald = 91,627 > 4; sig. =, 000 < 0,05). Finalmente, se observa que el gobierno digital deficiente (Wald = 61,051; sig. =, 000 < 0,05) es predictor que la confianza en la institución es nada satisfecha (Wald = 76,578; sig. =, 000 < 0,05).

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022, se pudo encontrar que el valor la satisfacción de los usuarios depende al 53.1% del gobierno digital. Asimismo, se demostró los resultados sobre ajustes de los modelos de gobierno digital en la satisfacción de los usuarios y en sus respectivas dimensiones, donde la significancia en la hipótesis general como en las específicas es menor a 0.05 ($p_valor < 0.05$) en todos los casos. Lo cual muestra que existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2022. Es decir que el gobierno digital brinda procedimientos que continuamente cambian, ya que la tecnología avanza a pasos agigantados y por ello, los cambios deben darse de manera paulatina y constante contando con trabajadores capacitados que se puedan acoplar a los nuevos cambios y retos que demanda el mercado. Solo así, se podrá brindar a la ciudadanía un servicio idóneo acorde con los tiempos actuables.

A ello se suma la satisfacción, que se relaciona con el placer que implica lograr las metas, adicionalmente, define Westbrook y Reilly (1983), es una respuesta del tipo emocional, se inicia mediante el proceso cognitivo, luego de comparar las necesidades con la realidad. Así también Pascoe (1983) llegando a la conclusión de que, hay incidencia de la percepción por parte de los ciudadanos, ya que ellos manifiestan que si hay cambios de modernización dentro de las entidades públicas; en cuanto a las dimensiones de gobierno digital se menciona que los servicios basados en las tecnologías de la información son importantes, para poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos; y también para administrar de una forma más eficiente la información y los recursos del estado.

Estos resultados son corroborados por Cañamero (2020) quien en su investigación llegó a concluir que el gobierno electrónico incide en la participación ciudadana de la comuna de San Martín de Porres, 2020; cuyo sustento inferencial indica un valor de Wald de 4,716 con un p-valor menor a 0,05. También, encontramos una similitud con la tesis de Silva (2022) que mostró un resultado de 71% de dependencia entre las variables. Concluyendo que, hay una relación entre

dichas variables, con lo cual se puede determinar que cuando una comuna implementa una gestión digital, tendrá un mejor servicio y acceso para los usuarios; logrando atender las necesidades de los pobladores. Esta investigación resulta un aporte al presente estudio en lo que referido a los resultados descriptivos.

De acuerdo al primer objetivo específico, determinar la influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Se concluyó que la calidad de atención depende al 70.9% del gobierno digital, donde la significancia es menor a 0.05. Lo cual muestra que existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Frente a estos resultados, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica de investigación, menciona que la incidencia que tiene el gobierno del tipo digital es óptima cuando se habla de la calidad de atención, que se brinda a los usuarios de la comuna de Santiago de Surco. Es por ello que se vuelve una necesidad realizar un análisis crítico sobre el uso de las tecnologías en el ámbito de la gestión gubernamental, ya que está demostrado que contribuye a una mayor efectividad en los procedimientos y en reducir las brechas de conectividad que existe entre las organizaciones del estado y los usuarios. En ese sentido, se debe considerar como un punto a favor la aplicación de las tecnologías.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Baveton (2021), se puede verificar que el servicio de la satisfacción de los usuarios depende al 91.7% de la gestión de calidad; mostrando una alta incidencia entre variables. Se entiende que cuando se brinda una atención de calidad, los clientes quedarán satisfechos, ya que se apertura los trámites según sus necesidades. En este caso la mencionada investigación contribuye en los resultados de dependencia de una variable dependiente. Es decir, los usuarios deben contar con procedimientos de calidad que faciliten un acceso amigable, toda vez que la calidad implica que los usuarios perciban un buen servicio y se sientan satisfechos con la atención brindada por la institución.

Por otro lado, Ninatanta (2020) se puede verificar que sobre la calidad de servicio tiene un nivel medio, con el 49,7 % y sobre la satisfacción del usuario tiene un nivel medio con un 59, 7%. Logran concluir que, hay una relación de incidencia de la calidad de servicio con un 46, 3% sobre la satisfacción de los clientes. La

contribución de estos hallazgos al presente estudio está referidos a la variable satisfacción de los usuarios. Del mismo modo, se asemeja con la tesis de Wolpes (2022) donde se puede cotejar que el reto que tienen los gobiernos digitales para alcanzar el uso y aplicación efectiva de cada una de las plataformas, debe ser con el uso responsable de los datos. Concluyó que hay habilidades y retos que deben enfrentar para una buena aplicación del gobierno digital; además que esta resulta insuficiente, debido a las limitaciones de rapidez y acceso para algunos usuarios, se convierte en uno de los grandes desafíos para el futuro de un gobierno electrónico efectivo. El aporte a esta investigación fue el estudio de la variable del gobierno digital en Cuba. Lo cual, ayudó a tener una visión de su desarrollo en dicho país. De lo que se interpreta que, el gobierno digital es un eje fundamental para la modernización del Estado y poder así superar las brechas de acceso y atención a todos los usuarios.

De la misma manera, Fernández et al. (2018), menciona que es esencial que la satisfacción de los usuarios, se repita cuando le brindan un servicio adecuado; es por ello que, los procedimientos deben mejorar de manera continua, buscando que se sumen acciones, para poder abastecer de manera fiel a necesidades que tienen los usuarios. Se agrega una transformación importante para poder brindar una atención virtual y presencial, donde cubran las expectativas de los usuarios.

En referencia al segundo objetivo específico, fue determinar la influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Se concluyó que el trato percibido depende al 42% del gobierno digital. Lo cual evidencia que existe influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022. Se puede manifestar que esta información debe ser oportuna y completa, para que todos los usuarios puedan orientarse de manera adecuada y realizar sus requerimientos y necesidades, según los procesos a los cuales deseen acceder, para resolver problemas del manejo de la gestión de las entidades de Santiago de Surco.

Hay una similitud con los hallazgos de Esquivel (2022) se puede verificar que, el 74, 4% mencionan que el gobierno digital tiene un nivel bueno; mientras que el 73% menciona que las que el cumplimiento de obligaciones tiene un nivel regular. Se agrega que el puntaje de 34,579 con significancia de 0,000 entre variables. Se

puede concluir que, hay incidencia del gobierno electrónico en el cumplimiento de las obligaciones del pago de tributos en la comuna de Lima. Este resultado coincide con el desarrollo de la variable gobierno digital desarrollada en la presente investigación. Igualmente, Zabala et al. (2021) quienes verificaron que hay una percepción poco favorable sobre la calidad del servicio y poca satisfacción de los usuarios. También, existe conexión directa entre variables. Se puede concluir que, este mecanismo brinda ventajas en la gestión organizacional. Además, que incrementa el nivel de la satisfacción, también tienen ventajas en su aplicación. La contribución de esta investigación radica en reflejar la realidad de Ecuador en lo que refiere a la satisfacción del usuario, que es una de una de nuestras variables de estudio. De ello se puede advertir, que en el caso peruano la implementación del gobierno se encuentra en proceso por los que lo niveles de satisfacción de los usuarios También es poco favorable.

Hay una similitud con la investigación de Correa et al. (2020) quienes concluyeron que hay incidencia del gobierno digital en el servicio de transparencia y mejora de los servicios brindados a los usuarios. En este caso, la investigación descrita contribuyó en el desarrollo de ambas variables del presente estudio. De igual forma, Delgado (2020) concluyó que hay incidencia de la percepción por parte de los ciudadanos, ya que ellos manifiestan que sí hay cambios de modernización dentro de las entidades públicas, sobre las dimensiones de gobierno digital se menciona acciones que incluyen las TIC, para poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Frente a estos resultados Deming (1981) manifiesta que la calidad se basa en satisfacer a los clientes, según las necesidades que puedan requerir. En tal sentido, se puede manifestar que la calidad consiste en identificar las necesidades de los usuarios, para que de manera proscrita se le puedan brindar recursos o servicios que brinden satisfacción; además se debe tomar en cuenta las expectativas Para programar servicios oportunos que le brinden las necesidades a los usuarios. Es importante que los colaboradores cuenten con habilidades y competencias que les permita atender a los usuarios de manera idónea, es decir, brindarles un servicio ágil, una atención amable, absolver sus preguntas y dudas respecto de los tramites, brindando una atención con la optimización del tiempo. En

ese sentido las entidades deben cumplir con brindar una capacitación en el uso de servicios digitales, a fin de brindar un servicio oportuno a los ciudadanos.

Sobre la tercera hipótesis específica, el objetivo fue determinar la influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la comuna de Santiago de Surco, 2022. Concluyó que la confianza en la institución depende al 36.2% del gobierno digital. Lo cual indica que existe influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la comuna de Santiago de Surco, 2022. De ello se puede interpretar que es necesario desarrollar una adecuada comunicación entre la entidad y los usuarios, tomando en cuenta la aplicación de las tecnologías, para la mejora de la cultura aplicando las TIC. Dado que estas, abren espacios nuevos, para alcanzar los sueños de una administración óptima, logrando legitimar los procesos colaborativos, donde cada uno de los integrantes juega un rol activo de manera que se puedan efectuar de forma efectiva. De lo que se interpreta que los recursos humanos de la entidad tienen un rol trascendental para atender las necesidades de los usuarios; con líderes que presten atención debida a la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano.

De igual forma, hay una semejanza con la tesis de González et al. (2020) se puede mostrar que los suministros digitales de cada uno de los municipios, están organizados de un modo diferente. Llegando a la conclusión de que, hay patrones que distribuyen de forma espacial la región de Santiago, que permite identificar rasgos esenciales dentro de la infraestructura y la dependencia financiera como determinante para un desarrollo exitoso del gobierno electrónico.

Frente a estos resultados el enfoque teórico de Medina et al. (2020), en base a los estudios recopilados sobre las teorías investigadas, busca que el gobierno electrónico se implemente en espacios donde los trabajadores no tienen experiencias en el manejo de las TIC, se convierte en una dificultad, es por ello que esta investigación aplica la iniciación en el gobierno electrónico, a través de una continua capacitación para los trabajadores y los objetivos específicos que se busca obtener, con la implementación de las tecnologías, ya que estos enfoques deben unificar las principales metas de gobernanza.

En esta indagación se determinó que la satisfacción de los usuarios del municipio de Santiago de Surco, depende al 53.1% del gobierno digital; lo cual denota que el gobierno digital como eje transversal de la política de la

modernización del Estado requiere ser implementado en todas las entidades del Estado, en los diferentes niveles de gobierno (central, regional y local). A fin de poder cerrar las brechas con toda la ciudadanía y satisfacer a los usuarios que acuden a las diferentes instituciones buscando un servicio ágil y eficiente por parte del Estado.

Si bien los resultados obtenidos en esta investigación resultan importantes, sin embargo, se debió recabar mayor literatura sobre las variables de estudio, a fin que pueda brindarse mayor información sobre el estado del arte de ambas.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El estudio concluyó que, según el objetivo general planteado se determinó que la satisfacción de los usuarios depende al 53.1% del gobierno digital (Pvalor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2022.

Segunda

En el primer objetivo específico se determinó que la calidad de atención depende al 70.9% del gobierno digital (Pvalor < 0.05). De lo que se infiere que existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Tercera

En el segundo objetivo específico, se determinó que el trato percibido depende al 42% del gobierno digital (Pvalor < 0.05). Lo cual evidencia que existe influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

Cuarta

En el tercer objetivo específico, se determinó que la confianza en la institución depende al 36.2% del gobierno digital (Pvalor < 0.05). Lo cual indica que existe influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A los altos funcionarios de la Municipalidad de Santiago de Surco, se les recomienda cumplir con la elaboración del plan de gobierno digital para el año 2023, siguiendo los lineamientos establecidos por la PCM, a través de la secretaria de gobierno digital; ello, a fin de contribuir con la modernización de la entidad y la mejora de los servicios que se brinda a los usuarios.

Segunda

Al gerente municipal y al jefe, gerente o responsable del área de recursos humanos de la municipalidad, se le recomienda evaluar continuamente el conocimiento y desempeño del personal del área de atención al usuario, a fin de determinar su grado de conocimiento en los diferentes procedimientos administrativos y trámites requeridos por los usuarios y de ser el caso capacitarlos en su conocimiento.

Tercera

Al jefe, gerente o responsable del área de recursos humanos de la institución, se le recomienda capacitar al personal del área de atención del usuario, en: habilidades blandas, trabajo en equipo, entre otras herramientas, a fin que los trabajadores de esta área puedan atender de manera cordial y amable a los usuarios que acuden diariamente.

Cuarta

Al gerente municipal y a los altos funcionarios de la institución se les recomienda, capacitar tecnológicamente tanto a los servidores como los usuarios en el uso de servicios digitales, a fin de que estos puedan acceder a ellos de manera confiable, fácil y rápida desde el lugar donde se encuentren y con cualquier dispositivo electrónico.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2018). Medición de satisfacción del usuario respecto de los servicios y obras a cargo de las municipalidades. *Cegesti*, (22) http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_22_030918.pdf
- Alvarado, P. Cevallos, P. Morán, E. Preciado, L, (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Justificación de la Investigación. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Andina Agencia Noticiera. (7 de abril de 2021). Perú implementó consejos de la OCDE en temas de gobernanza pública. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-implemento-recomendaciones-deocde-temas-gobernanza-publica-840529.aspx>.
- Anthony, A. (2021). Regulating construction procurement law in South Africa—does the new framework for infrastructure delivery and procurement management undermine the rule of law?. *Obiter*, 42(1), 136-147 <https://hdl.handle.net/10520/ejc-obiter-v42-n1-a9>
- Armas, U., & Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. (U. I. Habana, Ed.) *Contribuciones a las ciencias sociales*. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf
- Arias, F. (2008). *Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento*, 3ª. ed., Ed. Trillas, México.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. (2012). E-service quality model for Indian government portals: Citizens' perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(3), 246-271. https://doi.org/10.1108/174103_91211224408
- Baveton, A. (2021). *Gestión de calidad y servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes en una municipalidad de Lima Este, 2021* (Tesis de doctorado) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80595>

Banco Mundial (2022). Desarrollo digital

<https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (3 ed.). Pearson Educación.

Bi, J., Liu, Y., Fan, Z. y Cambria, E. (2019). Modelling customer satisfaction from online reviews using ensemble neural network and effect-based Kano model. *International Journal of Production Research*, 57(22), 7068-7088. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1574989>

Cáceres, E. (2022). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83022>

Casula, M. (2017). Who governs in (local) governance? Theoretical considerations and empirical evidence. *Revista de Administración pública de Brasil*: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122017000601121

Cañamero, Á. (2020). *Gobierno electrónico en la participación ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51168>

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, marzo 2006. Módulo 404 Red de Psicología online – www.galeon.com/pcazau

Chiclla, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021* (Tesis de maestría) (Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80339>

Cordera, R., Nogués, S., González-González, E., & dell'Olio, L. (2019). Intra-urban spatial disparities in user satisfaction with public transport services. *Sustainability*, 11(20), 5829. <https://doi.org/10.3390/su11205829>

Correa-Ortiz, L., Toro-García, & Gutiérrez-Vargas, C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad* 12 (22), 71-102. <https://www.redalyc.org/journal/5343/534367793009/html>

- Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>
- Drosos, D., Grigorios, L., Garifallos, A. y Tsotsolas, N. (2020). Evaluating customer satisfaction un Energy Markets using a Muticroteria method: The case of electricity market in Greece. Article. *Sustainability*, 12, 3862.
<https://doi.org/10.3390/su12093862>
- El Peruano (4 diciembre 2021) Decreto Legislativo 1412. Recuperado de:
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-queaprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R. & Fahlevi, M. (2019). The impact of motivation, work satisfaction and compensation on employee's productivity in coal companies. *Advances in Intelligent Systems Research*, 173, pp. 406-415
<https://doi.org/10.2991/icoemis-19.2019.55>
- Esquivel, E. (2022). *El gobierno electrónico y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80726>
- Fernández Cruz, F. J., Fernández Díaz, M. J., & Rodríguez Mantilla, J. M. (2018). El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos madrileños. *Educación XX1: revista de la Facultad de Educación*.
<http://hdl.handle.net/11162/166919>
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernández, Adji Achmad, R., & Solimun, Solimun. (2018). The mediation effect of customer satisfaction in the relationship between service quality, service orientation, and marketing mix strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1), 76-87.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=11&sid=947dff8b-013d465d-8501-98>

- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97-129.
<http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la Información*, 34, 349-368.
DOI: https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Editorial McGraw-Hill Educación. p 714.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill: Interamericana. p. 634.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/1891>
- López, A. (2020). Municipal management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Revista Científica de Ciencias Sociales y humanidades*, 11(1).
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Macas, R. y Poveda, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de investigación*, 3(26), 28-39. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457>.
- Mahafzah, A. G., Aljawarneh, N. M., Alomari, K. A. K., Altahat, S., & Alomari, Z. S. (2020). Impact of customer relationship management on food and beverage service quality: The mediating role of employees satisfaction. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(2), 222-230.
<https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8226>
- Marinho, N., Freitas, R., Lisboa, K., Alencar, A., Rebouças, V., y Damasceno, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71, 599-606. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>

- Marqués, S. F. (2016). Teorías del Aprendizaje y TICs. *http://bit.ly/2dObLEB*, 17-07.
- Medina, O., Groppo, M. y Marciszack, M. (2020). Propuesta de Modelado Conceptual para definir, catalogar y seleccionar Patrones de Gobierno Electrónico. (Tesis doctoral) Universidad Tecnológica Nacional - Argentina. DOI:[10.33414/ajea.5.743.2020](https://doi.org/10.33414/ajea.5.743.2020)
<http://hdl.handle.net/20.500.12272/5141>
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., & Cannarozzo, M. (2018). Gestión de la Calidad: una herramienta para la sostenibilidad organizacional. *Revista de Ingeniería*, 140. <https://www.researchgate.net/publication/341135279>
- Meléndez, C. y Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Revista Opera*, (21), 55-77. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5129>
- Moreno, B., Corrente, J., Perroca, M., Pavanelli, I. y Rocha, P. (2019). Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-328. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2022). *Evaluación del Plan de Gobierno, enero de 2022, Gerencia de Planificación*, <https://www.munlima.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/2.-Evaluacion-del-PG-ene-2022-10.02.2022-1-1.pdf>
- Nguyen, T., Maxwell, F., Terveen, L., y Konstan, J. (2018). User personality and user satisfaction with recommender systems. *Information Systems Frontiers*, 20(6), 1173-1189. Doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10796-017-9782-y>
- Ninatanta, J. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú-2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65124>
- Pastrana, R., Heredia, I., Olvera, M., Ibáñez, M., Castro, F., Hernández, A. y Torres, M. (2020). Adolescent Friendly Services: quality assessment with simulated users. *Revista de Saúde Pública*, 54, 36. 1-12. Doi: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001812>.

- Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and program planning*, 6(3-4), 185-210. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2)
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Nunez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting & Social Change*, 154(5), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Pesoa, M., & Varea, M. (2020). "Management of public finances in Latin America: the key to efficiency and transparency". <https://www.scribd.com/document/329963719/Public-Financial-Management-in-Latin-America-The-Key-to-Efficiency-and-Transparency-Gestion-Financiera-Publica-en-America-Latina-La-Clave-de-La-Efic>
- Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el Gobierno Digital? - Goberna. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Piña, Q. (2018). *Gobierno Digital: Efectividad del uso de los portales electrónicos En La Gestión De Trámites (Pago Y Consulta De Predial). Análisis Comparativo Toluca, México Y Mérida, Yucatán En Junio Del 2017 A Junio Del 2018*. Universidad autónoma del estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99218>.
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, The Asian Journal of Shipping and Logistics [[Links](#)]
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. Normativa sobre transformación digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/147-normativa-sobre-gobierno-digital>
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15). <http://www.acadpubl.eu/hub/>
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. DOI: [dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275](https://doi.org/10.12804/tj9789587388275)

- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, 9(22), 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., & Anlas, C. A. S. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 16(1), 7-22. https://www.researchgate.net/publication/343818139_Estado_de_la_accesibilidad_web_de_los_portales_de_gobierno_electronico_en_America_Latina
- Rojas Palacios, L. E., Reyes Pérez, M. D., Espino Carrasco, D. K., Arbulú Pérez Vargas, C. G., & Gómez Fuertes, A. (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality–Peru. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 411-417). Springer, Cham. 10.1007/978-3-031-06391-6_52
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. <https://policycommons.net/artifacts/1434815/servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia/2056019/>
- Salvador, M. (2002, October). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. In *VII Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del Estado y de la administración pública Lisboa: CLAD*. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Santa, R., MacDonald, J., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Santiso, C. (2018). La Nueva Economía de los datos: Gobierno Digital como Política de Estado. Obtenido de

<https://blogs.iadb.org/administracionpublica/es/gobierno-digital-como-politica-de-estado/>

- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 1-10. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>
- Sheikh, M., & Waqas, A. (2019). A conceptual paper on SERVQUAL-Framework for assessing quality of Internet of things (IoT) Services. *Sciedupress*, 10(5), pp. 387-398. doi: <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>
- Silva, J. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de información en una municipalidad provincial de la región Lambayeque* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93662>
- Stable Rodríguez, Y.; Álvarez Calderón, E.; Bernal Pérez, L.; Sam Anlas, C. A. (2020). *Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina*. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 16(1) 7-22
<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44>
- Sundberg, L., & Larsson, A. (2017). The impact of formal decision processes on e-Government projects. *Administrative Science*, 7(14), 2-12. <https://doi.org/10.3390/admsci7020014>
- Tula, F. y Giuliano, H. (2015). La teoría crítica de la tecnología: Revisión de conceptos. *Redes*, 21(40), 179-214. <https://www.redalyc.org/pdf/907/90748415006.pdf>
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). Lima: San Marcos.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *ACR North American Advances*.
<https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v1>
- Worley M. M., Schommer J., C. (1999). Pharmacist Patient Relationship: Factors Influencing Quality and Commitment. *J Soc Admin Pharm*; 16(2):158. <https://experts.umn.edu/en/publications/pharmacist-patient-relationships-factors-influencing-quality-and>

Wolpes, O. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1), 126-156. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000100126

Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gobierno digital	Salvador (2002) definió el gobierno electrónico como la utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. Acciones a las que cabe añadir las orientadas a sentar las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto en lo que se refiere a la promoción de infraestructuras como a la promoción de una cultura de la información acorde con la nueva realidad (p. 2)	El Gobierno digital se mide a través de 4 dimensiones que son: comunicación Externa, comunicación interna, relacional y Promoción. Las cuales se descomponen en 12 indicadores. Asimismo, se aplicó un cuestionario de 25 ítems. Se determinaron tres niveles: Deficiente, Regular y Eficiente.	Comunicación externa	Servicio de atención	1, 2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 25 - 58 Regular 59 - 91 Eficiente 92 - 125
				Interacción con el usuario	3, 4		
				Uso de canales de información y comunicación	5, 6, 7		
			Comunicación interna	Gestión interna	8, 9		
				Adaptación interna	10, 11		
				Mejoras en la gestión pública	12, 13		
			Intercambio relacional de información	Facilidad para intercambiar información	14, 15		
				Mejoras en el proceso	16, 17		
				Mejoras en el servicio	18		
				Transparencia	19		
			Promoción de las TIC	Infraestructura	20, 21, 22		
				Cambio de paradigma	23, 24, 25		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Satisfacción del usuario	Hernández (2011) es un estado mental del usuario que representa sus repuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Asimismo, es cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios.	La satisfacción del usuario se mide a través de 3 dimensiones: calidad de atención, trato percibido y confianza en la institución. Las cuales se descomponen en 10 indicadores. Además, se aplicó un cuestionario de 20 ítems. Se determinaron tres niveles: mala, regular y buena.	Calidad de atención	Ingreso de documentación	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nada satisfecho 20 - 46 Poco satisfecho 47 - 73 Muy satisfecho 74 - 100
				Áreas de atención	3,4		
				Servidores	5, 6		
				Flujo de atención	7, 8		
			Trato percibido	Servidores	9,19		
				Recepción documentaria	11,12		
				Servicio brindado	3, 14		
			Confianza en la institución	Percepción del trato	15, 16		
				Expectativa	17, 18		
				Valoración del servicio	19, 20		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Consentimiento informado

El instrumento es parte de un trabajo de investigación que tienen por finalidad determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Santiago de Surco. Toda la información registrada en este formulario será confidencial y para el desarrollo de la investigación. En este sentido, se requiere manifieste su consentimiento de participar voluntariamente en el presente estudio. La participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo el momento la privacidad de los datos. Expresé su consentimiento informado si desea participar.

Participo voluntariamente

No participo

Cuestionario gobierno digital

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al servicio que brinda la entidad. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su apreciación. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Comunicación externa					
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad para los usuarios.					
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, los administrados se adaptan fácilmente a este cambio.					
3	Con la implementación del gobierno digital se reducen los tiempos de trámite y servicios que brinda la institución.					
4	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta la institución son eficientes.					
5	Las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad son entendibles por los usuarios.					
6	Considera satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.					
7	La ciudadanía realiza sus trámites desde cualquier lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.					
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna					
8	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.					
9	Advierte que los canales de comunicación entre las áreas permiten dinamizar la gestión.					
10	El gobierno digital ha mejorado la comunicación interna orientadas a simplificar los trámites.					
11	El gobierno digital ha mejorado los procesos internos de la entidad en beneficio del usuario.					
12	Está articulada la comunicación de las diferentes áreas para producir mejores servicios.					
13	Considera que la implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					

	DIMENSIÓN 3: Intercambio relacional de información					
14	Considera que el gobierno digital facilita o permite a la Municipalidad intercambiar información con otras instituciones (RENIEC, SUNARP, SUNAT, entre otras).					
15	Considera que la municipalidad a través del gobierno digital se relaciona con otras entidades para obtener información en beneficio de los usuarios.					
16	Los trámites los realiza a través del sitio web de la institución.					
17	La entidad realiza el seguimiento interinstitucional vía online, de los trámites de su competencia.					
18	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios lo realizan a través de la plataforma online institucional.					
19	Todas las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.					
	DIMENSIÓN 4: Promoción de las TIC					
20	El sistema de atención implementado en la plataforma es amigable para el usuario.					
21	Considera que la entidad cuenta con una infraestructura para el funcionamiento del sistema electrónico.					
22	La entidad cuenta con acceso permanente a sus servicios digitales.					
23	La atención brindada con el sistema electrónico es más eficiente.					
24	Utiliza la plataforma virtual cuando no puede asistir personalmente a la institución.					
25	Como usuario se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.					

Gracias por su colaboración

Consentimiento informado

El instrumento es parte de un trabajo de investigación que tienen por finalidad determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Santiago de Surco. Toda la información registrada en este formulario será confidencial y para el desarrollo de la investigación. En este sentido, se requiere manifieste su consentimiento de participar voluntariamente en el presente estudio. La participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo el momento la privacidad de los datos. Expresé su consentimiento informado si desea participar.

Cuestionario satisfacción del usuario

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al servicio que recibe el usuario. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su apreciación. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Calidad de atención					
1	El procedimiento para la presentación de documentación es sencillo.					
2	Considera que se puede mejorar el proceso para el ingreso de documentos.					
3	Es fácil reconocer las Áreas de atención					
4	Es rápida y clara la atención brindada.					
5	Los trabajadores explican a detalle ante alguna duda.					
6	Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.					
7	Conoce los canales de atención ante algún reclamo.					
8	Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente.					
	DIMENSIÓN 2: Trato percibido					
9	Es cordial el trato del trabajador con Ud.					
10	Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado.					
11	Fue cómoda la recepción documentaria.					
12	Se le explicó si el trámite presentado estaba en orden					
13	Considera que es adecuado el servicio que le brindó el personal encargado.					
14	Se respetó los plazos para la evaluación de su solicitud o trámite.					
15	Se muestra respetuoso el trabajador municipal.					
16	Guía y orienta satisfactoriamente el trabajador municipal.					
	DIMENSIÓN 3: Confianza en la institución					
17	La institución cumple con facilitar la información solicitada.					
18	Considera que satisfacen sus expectativas al realizar trámites documentarios.					
19	Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.					
20	Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad para los usuarios.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, los administrados se adaptan fácilmente a este cambio.	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducen los tiempos de trámite y servicios que brinda la institución.	X		X		X		
4	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta la institución son eficientes.	X		X		X		
5	Las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad son entendibles por los usuarios.	X		X		X		
6	Considera satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
7	La ciudadanía realiza sus trámites desde cualquier lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	X		X		X		
9	Advierte que los canales de comunicación entre las áreas permiten dinamizar la gestión.	X		X		X		
10	El gobierno digital ha mejorado la comunicación interna orientada a simplificar los trámites.	X		X		X		
11	El gobierno digital ha mejorado los procesos internos de la entidad en beneficio del usuario.	X		X		X		
12	Está articulada la comunicación de las diferentes áreas para producir mejores servicios.	X		X		X		
13	Considera que la implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Intercambio relacional de información	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Considera que el gobierno digital facilita o permite a la Municipalidad intercambiar información con otras instituciones (RENIEC, SUNARP, SUNAT, entre otras).	X		X		X	
15	Considera que la municipalidad a través del gobierno digital se relaciona con otras entidades para obtener información en beneficio de los usuarios.	X		X		X	
16	Los trámites los realiza a través del sitio web de la institución.	X		X		X	
17	La entidad realiza el seguimiento interinstitucional vía online, de los trámites de su competencia.	X		X		X	
18	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios lo realizan a través de la plataforma online institucional.	X		X		X	
19	Todas las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Promoción de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No
20	El sistema de atención implementado en la plataforma es amigable para el usuario.	X		X		X	
21	Considera que la entidad cuenta con una infraestructura para el funcionamiento del sistema electrónico.	X		X		X	
22	La entidad cuenta con acceso permanente a sus servicios digitales.	X		X		X	
23	La atención brindada con el sistema electrónico es más eficiente.	X		X		X	
24	Utiliza la plataforma virtual cuando no puede asistir personalmente a la institución.	X		X		X	
25	Como usuario se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Dra. Yolanda Soria Pérez

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez **DNI:** 10590428

Especialidad del validador: Especialista en Metodología de la investigación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

17 de noviembre del 2022



Dra. Yolanda Soria Pérez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad de atención							
1	El procedimiento para la presentación de documentación es sencillo.	x		x		x		
2	Considera que se puede mejorar el proceso para el ingreso de documentos.	x		x		x		
3	Es fácil reconocer las Áreas de atención	x		x		x		
4	Es rápida y clara la atención brindada.	x		x		x		
5	Los trabajadores explican a detalle ante alguna duda.	x		x		x		
6	Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.	x		x		x		
7	Conoce los canales de atención ante algún reclamo.	x		x		x		
8	Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Trato percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es cordial el trato del trabajador con Ud.	x		x		x		
10	Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado.	x		x		x		
11	Fue cómoda la recepción documentaria.	x		x		x		
12	Se le explicó si el trámite presentado estaba en orden	x		x		x		
13	Considera que es adecuado el servicio que le brindó el personal encargado.	x		x		x		
14	Se respetó los plazos para la evaluación de su solicitud o trámite.	x		x		x		
15	Se muestra respetuoso el trabajador municipal.	x		x		x		
16	Guía y orienta satisfactoriamente el trabajador municipal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Confianza en la institución	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución cumple con facilitar la información solicitada.	x		x		x		
18	Considera que satisfacen sus expectativas al realizar trámites documentarios.	x		x		x		
19	Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.	x		x		x		

20	Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara.	x		x		x	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Dra. Yolanda Soria Pérez**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez **DNI:** 10590428

Especialidad del validador: Especialista en Metodología de la investigación.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

17 de noviembre del 2022



Dra. Yolanda Soria Pérez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad para los usuarios.	x		x		x		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, los administrados se adaptan fácilmente a este cambio.	x		x		x		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducen los tiempos de trámite y servicios que brinda la institución.	x		x		x		
4	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta la institución son eficientes.	x		x		x		
5	Las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad son entendibles por los usuarios.	x		x		x		
6	Considera satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	x		x		x		
7	La ciudadanía realiza sus trámites desde cualquier lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	x		x		x		
9	Advierte que los canales de comunicación entre las áreas permiten dinamizar la gestión.	x		x		x		
10	El gobierno digital ha mejorado la comunicación interna orientada a simplificar los trámites.	x		x		x		
11	El gobierno digital ha mejorado los procesos internos de la entidad en beneficio del usuario.	x		x		x		
12	Está articulada la comunicación de las diferentes áreas para producir mejores servicios.	x		x		x		
13	Considera que la implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Intercambio relacional de información	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el gobierno digital facilita o permite a la Municipalidad intercambiar información con otras instituciones (RENEC, SUNARP, SUNAT, entre otras).	x		x		x		

15	Considera que la municipalidad a través del gobierno digital se relaciona con otras entidades para obtener información en beneficio de los usuarios.	x		x		x		
16	Los trámites los realiza a través del sitio web de la institución.	x		x		x		
17	La entidad realiza el seguimiento interinstitucional vía online, de los trámites de su competencia.	x		x		x		
18	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios lo realizan a través de la plataforma online institucional.	x		x		x		
19	Todas las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Promoción de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No	
20	El sistema de atención implementado en la plataforma es amigable para el usuario.	x		x		x		
21	Considera que la entidad cuenta con una infraestructura para el funcionamiento del sistema electrónico.	x		x		x		
22	La entidad cuenta con acceso permanente a sus servicios digitales.	x		x		x		
23	La atención brindada con el sistema electrónico es más eficiente.	x		x		x		
24	Utiliza la plataforma virtual cuando no puede asistir personalmente a la institución.	x		x		x		
25	Como usuario se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ma. Guillermina Ramos Reyes DNI: 25480831

Especialidad del validador: Gestión Pública

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*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.

18 de 11 del 2022

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad de atención								
1	El procedimiento para la presentación de documentación es sencillo.	x		x		x		
2	Considera que se puede mejorar el proceso para el ingreso de documentos.	x		x		x		
3	Es fácil reconocer las Áreas de atención	x		x		x		
4	Es rápida y clara la atención brindada.	x		x		x		
5	Los trabajadores explican a detalle ante alguna duda.	x		x		x		
6	Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.	x		x		x		
7	Conoce los canales de atención ante algún reclamo.	x		x		x		
8	Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Trato percibido								
9	Es cordial el trato del trabajador con Ud.	x		x		x		
10	Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado.	x		x		x		
11	Fue cómoda la recepción documentaria.	x		x		x		
12	Se le explicó si el trámite presentado estaba en orden	x		x		x		
13	Considera que es adecuado el servicio que le brindó el personal encargado.	x		x		x		
14	Se respetó los plazos para la evaluación de su solicitud o trámite.	x		x		x		
15	Se muestra respetuoso el trabajador municipal.	x		x		x		
16	Gula y orienta satisfactoriamente el trabajador municipal.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Confianza en la institución								
17	La institución cumple con facilitar la información solicitada.	x		x		x		
18	Considera que satisfacen sus expectativas al realizar trámites documentarios.	x		x		x		
19	Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.	x		x		x		
20	Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ma Guillermina Ramos Reyes
Especialidad del validador: Gestión Pública

DNI: 25480831

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*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.

18 de 11 del 2022



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación externa							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad para los usuarios.	x		x		x		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, los administrados se adaptan fácilmente a este cambio.	x		x		x		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducen los tiempos de trámite y servicios que brinda la institución.	x		x		x		
4	Las actuales plataformas tecnológicas con las que cuenta la institución son eficientes.	x		x		x		
5	Las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad son entendibles por los usuarios.	x		x		x		
6	Considera satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	x		x		x		
7	La ciudadanía realiza sus trámites desde cualquier lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna							
8	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	x		x		x		
9	Advierte que los canales de comunicación entre las áreas permiten dinamizar la gestión.	x		x		x		
10	El gobierno digital ha mejorado la comunicación interna orientada a simplificar los trámites.	x		x		x		
11	El gobierno digital ha mejorado los procesos internos de la entidad en beneficio del usuario.	x		x		x		
12	Está articulada la comunicación de las diferentes áreas para producir mejores servicios.	x		x		x		
13	Considera que la implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Intercambio relacional de información							
14	Considera que el gobierno digital facilita o permite a la Municipalidad intercambiar información con otras instituciones (RENEC, SUNARP, SUNAT, entre otras).	x		x		x		

15	Considera que la municipalidad a través del gobierno digital se relaciona con otras entidades para obtener información en beneficio de los usuarios.	x		x		x	
16	Los trámites los realiza a través del sitio web de la institución.	x		x		x	
17	La entidad realiza el seguimiento interinstitucional vía online, de los trámites de su competencia.	x		x		x	
18	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios lo realizan a través de la plataforma online institucional.	x		x		x	
19	Todas las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: Promoción de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No
20	El sistema de atención implementado en la plataforma es amigable para el usuario.	x		x		x	
21	Considera que la entidad cuenta con una infraestructura para el funcionamiento del sistema electrónico.	x		x		x	
22	La entidad cuenta con acceso permanente a sus servicios digitales.	x		x		x	
23	La atención brindada con el sistema electrónico es más eficiente.	x		x		x	
24	Utiliza la plataforma virtual cuando no puede asistir personalmente a la institución.	x		x		x	
25	Como usuario se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*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.

18 de 11 del 2022

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad de atención								
1	El procedimiento para la presentación de documentación es sencillo.	x		x		x		
2	Considera que se puede mejorar el proceso para el ingreso de documentos.	x		x		x		
3	Es fácil reconocer las Áreas de atención	x		x		x		
4	Es rápida y clara la atención brindada.	x		x		x		
5	Los trabajadores explican a detalle ante alguna duda.	x		x		x		
6	Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.	x		x		x		
7	Conoce los canales de atención ante algún reclamo.	x		x		x		
8	Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Trato percibido								
9	Es cordial el trato del trabajador con Ud.	x		x		x		
10	Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado.	x		x		x		
11	Fue cómoda la recepción documentaria.	x		x		x		
12	Se le explicó si el trámite presentado estaba en orden	x		x		x		
13	Considera que es adecuado el servicio que le brindó el personal encargado.	x		x		x		
14	Se respetó los plazos para la evaluación de su solicitud o trámite.	x		x		x		
15	Se muestra respetuoso el trabajador municipal.	x		x		x		
16	Guía y orienta satisfactoriamente el trabajador municipal.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Confianza en la institución								
17	La institución cumple con facilitar la información solicitada.	x		x		x		
18	Considera que satisfacen sus expectativas al realizar trámites documentarios.	x		x		x		
19	Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.	x		x		x		
20	Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905
Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*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

18 de 11 del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

	Gobierno digital																								
	Comunicación externa						Comunicación interna						Intercambio relacional de información						Promoción de las TIC						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5
4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4
6	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
7	4	4	4	3	4	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
8	4	4	4	3	4	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
9	4	3	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2
10	4	4	4	3	4	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
11	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
13	4	4	4	3	4	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4
14	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
16	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2

Base de dato de la prueba piloto de la satisfacción del usuario

	Satisfacción del usuario																			
	Calidad de atención								Trato percibido								Confianza en la institución			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3
2	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3
3	5	4	4	4	4	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1
4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3
5	5	5	3	5	5	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3
6	3	5	4	4	4	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2
7	5	5	4	4	4	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1
8	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4
9	4	5	4	4	3	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
10	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5
11	4	5	3	4	3	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2
12	5	5	3	3	4	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3
13	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3
16	5	4	4	5	4	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2
17	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4
18	4	5	5	4	4	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2
19	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4
20	4	5	5	4	4	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1

Resultado de la confiabilidad del gobierno digital

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	25

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
VAR00001	74,9000	245,674	-,057	,934
VAR00002	74,7500	244,408	,052	,932
VAR00003	74,7500	244,934	,000	,933
VAR00004	75,0000	245,263	-,030	,933
VAR00005	75,0000	243,579	,091	,932
VAR00006	75,4500	219,313	,672	,926
VAR00007	75,5000	219,211	,655	,927
VAR00008	75,9000	226,305	,535	,928
VAR00009	76,3500	235,608	,245	,933
VAR00010	75,3000	221,063	,733	,925
VAR00011	75,5000	221,526	,613	,927
VAR00012	76,4500	217,524	,697	,926
VAR00013	76,5500	215,734	,665	,927
VAR00014	76,5500	225,313	,532	,929
VAR00015	76,3000	226,853	,704	,926
VAR00016	76,1000	219,674	,833	,924
VAR00017	75,7500	228,408	,613	,927
VAR00018	76,2000	221,432	,761	,925
VAR00019	76,1000	220,726	,752	,925
VAR00020	75,8000	224,589	,691	,926
VAR00021	75,3500	216,871	,708	,926
VAR00022	74,8000	222,905	,671	,926
VAR00023	75,8000	220,063	,809	,924
VAR00024	75,0500	215,734	,676	,926
VAR00025	74,8000	219,326	,689	,926

Resultado de la confiabilidad de la satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	20

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
VAR00001	64,5000	127,632	,125	,870
VAR00002	64,1000	131,147	-,175	,874
VAR00003	64,7500	126,303	,194	,869
VAR00004	64,7500	129,776	-,031	,872
VAR00005	65,0500	127,945	,135	,870
VAR00006	66,6000	116,042	,484	,861
VAR00007	66,2500	113,145	,553	,858
VAR00008	64,9000	110,621	,719	,851
VAR00009	64,9000	116,411	,586	,858
VAR00010	64,2500	123,987	,309	,866
VAR00011	66,3500	113,292	,504	,861
VAR00012	66,8500	114,134	,643	,855
VAR00013	65,6500	113,292	,606	,856
VAR00014	65,1000	102,937	,847	,843
VAR00015	66,7500	123,987	,232	,869
VAR00016	65,1500	115,292	,498	,860
VAR00017	65,4000	111,200	,625	,855
VAR00018	65,3000	110,116	,584	,857
VAR00019	66,3500	120,134	,283	,870
VAR00020	66,1500	109,503	,740	,850

Anexo 6. Autorización de la entidad



Municipalidad de Santiago de Surco

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N° 2815-2022-SG-MSS

Santiago de Surco, **23 SET. 2022**

Señora

IVONNE NOELIA MENDOZA VILLALOBOS

Av. Mariscal Ramón Castilla N° 718, Dpto. 401

Santiago de Surco.-

Ref.: DS 2589042022

De mi consideración:

Es grado dirigirme a usted, para remitir adjunto el formato de autorización debidamente suscrita por el Señor Jean Pierre Combe Portocarrero, Alcalde de la Municipalidad de Santiago de Surco, autorizando publicar la identidad de esta institución, en el trabajo de investigación de sus tesis denominada: "Gobierno Digital en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Santiago de Surco – 2022".

Atentamente,

Municipalidad de Santiago de Surco


CARLOS ALBERTO CHIQUIPOMA PACHO
Secretario General



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20131367423
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO	
Nombre del Titular o Representante legal:	JEAN PIERRE COMBE PORTOCARRERO
Nombres y Apellidos	DNI:
JEAN PIERRE COMBE PORTOCARRERO	43346396

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, ítem "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹⁷, autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Santiago Surco – 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:10144508
Ivonne Noelia Mendoza Villalobos	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Municipalidad de Santiago de Surco
Firma: 
JEAN PIERRE COMBE PORTOCARRERO
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la institución)

Anexo 7. Base de datos de muestra de estudio

	Gobierno digital																													
	Comunicación externa							Comunicación interna						Intercambio relacional de información						Promoción de las TIC										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
1	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89
2	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96
3	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56
4	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70
5	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58
6	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73
7	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49
8	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93
9	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47
10	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104
11	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60
12	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102
13	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76
14	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	2	4	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107
15	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100
16	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62
17	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	5	26	95
18	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71
19	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87
20	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52
21	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61
22	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83
23	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57
24	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53
25	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83
26	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78
27	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	5	4	25	94
28	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	17	5	4	5	5	1	1	21	4	5	5	1	1	4	20	81
29	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114
30	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	16	3	3	5	5	3	5	24	5	5	5	3	5	5	28	89
31	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	115
32	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	109
33	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89
34	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96
35	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56
36	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70
37	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58
38	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73
39	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49
40	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93

41	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
42	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	
43	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60	
44	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	4	28	102	
45	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76	
46	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107	
47	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100	
48	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62	
49	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	5	26	95	
50	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	4	5	3	4	5	26	71
51	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87	
52	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52	
53	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61	
54	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83	
55	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57	
56	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53	
57	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83	
58	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78	
59	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	4	5	25	94	
60	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	17	5	4	5	5	1	1	21	4	5	5	1	1	4	20	81	
61	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114	
62	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	16	3	3	5	5	3	5	24	5	5	5	3	5	5	28	89	
63	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	115	
64	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	109	
65	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89	
66	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96	
67	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56	
68	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70	
69	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58	
70	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73	
71	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49	
72	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93	
73	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
74	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	
75	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60	
76	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102	
77	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76	
78	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107	
79	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100	
80	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62	
81	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	5	26	95	
82	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71	
83	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87	
84	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52	
85	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61	
86	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83	
87	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57	
88	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53	
89	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83	
90	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78	

91	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	5	4	25	94	
92	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	17	5	4	5	5	1	1	21	4	5	5	1	1	4	20	81	
93	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114	
94	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	16	3	3	5	5	3	5	24	5	5	5	3	5	5	28	89	
95	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	115	
96	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	109	
97	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	24	89	
98	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96	
99	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56	
100	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70	
101	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58	
102	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73	
103	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49	
104	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93	
105	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
106	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	
107	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60	
108	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102	
109	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76	
110	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107	
111	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100	
112	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62	
113	3	4	4	3	4	4	4	25	3	3	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	4	5	26	95
114	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71	
115	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87	
116	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52	
117	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61	
118	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83	
119	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57	
120	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53	
121	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89	
122	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96	
123	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56	
124	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70	
125	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58	
126	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73	
127	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49	
128	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93	
129	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
130	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	
131	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60	
132	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102	
133	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76	
134	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107	
135	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100	
136	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62	
137	3	4	4	3	4	4	3	25	3	2	4	4	4	4	21	3	2	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	4	5	26	95
138	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71	
139	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87	
140	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52	

141	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61	
142	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83	
143	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57	
144	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53	
145	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83	
146	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78	
147	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	4	5	25	94	
148	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	17	5	4	5	5	1	1	21	4	5	5	1	1	4	20	81	
149	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114	
150	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	16	3	3	5	5	3	5	24	5	5	5	5	3	5	5	28	89
151	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	115	
152	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	109		
153	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89	
154	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96	
155	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56	
156	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70	
157	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58	
158	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73	
159	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49	
160	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93	
161	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
162	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	
163	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60	
164	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102	
165	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76	
166	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	4	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107	
167	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100	
168	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62	
169	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	4	26	95	
170	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71	
171	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87	
172	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52	
173	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61	
174	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83	
175	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57	
176	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53	
177	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83	
178	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78	
179	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	25	94	
180	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	4	3	2	17	5	4	5	5	1	1	21	4	5	5	1	1	4	20	81	
181	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114	
182	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	3	3	3	16	3	3	5	5	3	5	24	5	5	5	3	5	5	28	89	
183	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	115	
184	4	5	5	4	4	4	3	29	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	109	
185	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	3	3	14	2	3	3	4	4	5	21	4	3	4	4	5	4	24	89	
186	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	3	3	14	4	3	5	5	4	5	26	4	5	5	4	5	4	27	96	
187	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	3	1	5	14	5	1	3	1	5	5	20	56	
188	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	4	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18	70	
189	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	4	2	4	14	4	2	4	2	4	4	20	58	
190	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	4	4	22	73	
191	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	1	13	2	3	3	2	1	2	13	49	
192	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	2	3	2	15	3	4	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	93	
193	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	1	2	1	11	1	3	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	10	47	
194	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	5	3	5	26	5	5	5	3	5	5	28	104	

195	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	2	17	2	4	3	3	2	2	16	60
196	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	4	5	5	28	102
197	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	2	4	3	16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	4	23	76
198	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	4	3	3	22	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	107
199	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	4	4	4	23	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	4	5	5	29	100
200	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	3	4	3	16	3	2	2	4	2	2	15	3	2	4	2	2	3	16	62
201	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	5	26	95
202	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	2	3	2	10	3	2	4	5	3	4	21	5	4	5	3	4	5	26	71
203	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	3	3	17	3	4	3	3	3	4	20	5	3	3	3	4	5	23	87
204	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	2	12	52
205	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	5	1	5	18	5	5	5	1	5	5	26	61
206	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	3	1	1	12	5	3	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	83
207	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	1	2	2	8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	57
208	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	3	2	5	16	4	4	3	2	5	4	22	53
209	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	5	3	12	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	83
210	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	3	4	3	16	3	2	3	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23	78

Satisfacción del usuario																								
	Calidad de atención								Trato percibido								Confianza en la institución							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73
2	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78
3	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55
4	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78
5	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45
6	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56
7	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40
8	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66
9	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35
10	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82
11	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
12	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73
13	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74
14	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77
15	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64
16	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56
17	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74
18	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60
19	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66
20	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43
21	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60
22	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58
23	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47
24	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46	
25	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79
26	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67
27	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	72
28	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	19	80
29	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	95
30	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	12	61
31	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	94
32	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	19	97
33	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73
34	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78
35	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55
36	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78
37	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45
38	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56
39	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40
40	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66
41	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35
42	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82
43	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
44	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73
45	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74
46	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77
47	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64
48	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56
49	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74
50	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60

51	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66
52	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43
53	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60
54	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58
55	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47
56	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46
57	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79
58	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67
59	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	72
60	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	19	80
61	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	95
62	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	12	61
63	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	94
64	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	19	97
65	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73
66	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78
67	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55
68	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78
69	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45
70	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56
71	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40
72	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66
73	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35
74	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82
75	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42
76	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73
77	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74
78	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77
79	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64
80	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56
81	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74
82	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60
83	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66
84	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43
85	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60
86	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58
87	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47
88	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	4	4	21	4	4	1	2	11	46
89	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79
90	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67
91	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	72
92	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	19	80
93	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	95
94	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	12	61
95	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	94
96	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	19	97
97	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73
98	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78
99	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55
100	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78

101	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45	
102	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56		
103	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	2	18	2	2	1	1	6	40		
104	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66	
105	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35	
106	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82	
107	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
108	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73	
109	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74	
110	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77	
111	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64	
112	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56	
113	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74	
114	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60	
115	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66	
116	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43	
117	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60	
118	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58	
119	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47	
120	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46	
121	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73	
122	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78	
123	1	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55
124	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78	
125	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45	
126	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56	
127	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40	
128	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66	
129	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35	
130	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82	
131	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
132	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73	
133	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74	
134	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77	
135	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64	
136	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56	
137	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74	
138	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60	
139	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66	
140	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43	
141	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60	
142	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58	
143	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47	
144	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46	
145	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79	
146	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67	
147	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	72	
148	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	19	80	
149	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	95	
150	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	12	61	

151	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	94	
152	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	19	97
153	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73	
154	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78	
155	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55	
156	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78	
157	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45	
158	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56	
159	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40	
160	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66	
161	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35	
162	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82	
163	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
164	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73	
165	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74	
166	5	4	3	4	3	4	4	4	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77	
167	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64	
168	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56	
169	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74	
170	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60	
171	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66	
172	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43	
173	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60	
174	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58	
175	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47	
176	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46	
177	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79	
178	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67	
179	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	16	72	
180	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	19	80	
181	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	95	
182	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	12	61	
183	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19	94	
184	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	19	97	
185	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	13	73	
186	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	13	78	
187	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	12	55	
188	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	16	78	
189	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	11	45	
190	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	10	56	
191	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	6	40	
192	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	13	66	
193	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	6	35	
194	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	18	82	
195	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	9	42	
196	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	13	73	
197	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	16	74	
198	5	4	3	4	3	4	4	4	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	16	77	
199	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	13	64	
200	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	13	56	
201	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	17	74	
202	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	15	60	
203	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	13	66	
204	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	5	43	
205	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	8	60	
206	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	16	58	
207	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	9	47	
208	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	11	46	
209	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	16	79	
210	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	14	67	

Anexo 8. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia								
Título: Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022								
Autor:								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye el gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influye el gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022?</p> <p>¿Cómo influye el gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022?</p> <p>(c) ¿Cómo influye el gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Determinar la influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Determinar la influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia del gobierno digital en la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Existe influencia del gobierno digital en el trato percibido por los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p> <p>Existe influencia del gobierno digital en la confianza de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.</p>	Variable 1: Gobierno digital					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Comunicación externa	Servicio de atención	1,2	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 25 - 58 Regular 59 - 91 Eficiente 92 - 125	
				interacción con el usuario	3, 4			
				Uso de canales de información y comunicación	5, 6,7			
			Comunicación interna	Gestión interna	8, 9			
				Adaptación interna	10, 11			
				Mejoras en la gestión pública	12, 13			
			Intercambio relacional de información	Facilidad para intercambiar información	14, 15			
				Mejoras en el proceso	16, 17			
				Mejoras en el servicio	18			
				Transparencia	19			
			Promoción de las TIC	Infraestructura	20, 21, 22			
				Cambio de paradigma	23, 24, 25			
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios		Dimensiones			Indicadores
Calidad de atención	Ingreso de documentación	1,2	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nada satisfecho 20 - 46 Poco satisfecho 47 - 73 Muy satisfecho 74 - 100				
	Áreas de atención	3,4						
	Servidores	5, 6						
	Flujo de atención	7, 8						
	Trato percibido	Servidores			9,19			
		Recepción documentaria			11,12			
Servicio brindado		3, 14						
Confianza en la institución	Percepción del trato	15, 16						
	Expectativa	17, 18						
	Valoración del servicio	19, 20						

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Explicativa</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal – Correlacional causal</p> <p>Método: Hipotético – deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: conformada por 460 usuarios que acuden a la Municipalidad.</p> <p>Muestra: 210 usuarios</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p>	<p>Variable 1: Gobierno digital</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Salvador (2002)</p> <p>Adaptado: Ivonne Noelia Mendoza Villalobos</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los usuarios de la Municipalidad de Santiago de Surco.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Hernández (2011)</p> <p>Adaptado: Ivonne Noelia Mendoza Villalobos</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los usuarios de la Municipalidad de Santiago de Surco.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrastación de hipótesis: - Mediante la regresión logística ordinal

Anexo 10

Validación de juicio de expertos.

N°	Experto	Aplicable	
Experto 1.	Dra. Felicitas Yolanda Soria Pérez	Aplicable	
Experto 2.	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable	
Experto 3.	Mg. Guillermina Ramos Reyes	Aplicable	

Anexo 11

Ficha técnica de gobierno digital

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide el gobierno digital
Autor:	Salvador (2002)
Adaptado por:	Ivonne Noelia Mendoza Villalobos
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	21 al 25 de noviembre de 2022
Objetivo	Determinar la percepción del gobierno digital
Administrado a:	Municipalidad de Santiago de Surco
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2022).

Ficha técnica de satisfacción del usuario

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide satisfacción del usuario
Autor:	Hernández (2011)
Adaptado por:	Ivonne Noelia Mendoza Villalobos
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	21 al 25 de Noviembre de 2022
Objetivo	Determinar la percepción de satisfacción usuario
Administrado a:	Municipalidad de Santiago de Surco
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2022).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Santiago de Surco, 2022.", cuyo autor es MENDOZA VILLALOBOS IVONNE NOELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 11-01- 2023 12:56:05

Código documento Trilce: TRI - 0511403