



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

**Servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un
ministerio del sector público en Perú, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la
Información

AUTOR:

Cruces Torres, Patricio Ernesto (orcid.org/0000-0001-6187-0307)

ASESORES:

Mg. Poletti Gaitan, Eduardo Humberto (orcid.org/0000-0002-2143-4444)

Mg. Tejada Ruiz, Roberto Juan (orcid.org/0000-0003-3669-836X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

La presente tesis la dedicó a Dios, a mi esposa, mis 2 hermosas hijas y a mis padres por el gran apoyo brindado en esta etapa profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional brindada durante el proceso de aprendizaje en esta maestría. Asimismo, las gracias a mis asesores Mg. Eduardo Humberto Poletti Gaitán y Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz, por brindarme la sólida asesoría y consejos para lograr una de mis metas profesionales.

Índice de Contenidos

Pág

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
Anexos.....	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Variable Independiente - Dimensiones, Indicadores y Escala de Medición	21
Tabla 2 Variable Dependiente - Dimensiones, Indicadores y Escala de Medición	22
Tabla 3 Variables cálculo de muestra	23
Tabla 4 Validez de instrumento	25
Tabla 5 Ficha técnica – Instrumento empleado en la recolección de datos	25
Tabla 6 Tabla rango confiabilidad	26
Tabla 7 Confiabilidad de los servicios digitales y satisfacción (Variables Independiente y Dependiente)	27
Tabla 8 Evaluación de Confiabilidad de los servicios Digitales (Variable Independiente)	27
Tabla 9 Evaluación de confiabilidad de Satisfacción (Variable dependiente)	27
Tabla 10 Estadística descriptiva en Servicios Digitales	30
Tabla 11 Estadística Descriptiva en Satisfacción del Ciudadano	31
Tabla 12 Estadística Descriptiva para la Dimensión de Accesibilidad Digital	32
Tabla 13 Estadística Descriptiva para la Dimensión de Usabilidad Digital.....	33
Tabla 14 Estadística Descriptiva para la Dimensión de Seguridad Digital	34
Tabla 15 Prueba de Normalidad de Servicios Digitales y Satisfacción de los Ciudadanos.....	35
Tabla 16 Correlación de las variables de Servicios Digitales y Satisfacción de los Ciudadanos.....	36
Tabla 17 Correlación de Accesibilidad digital y Satisfacción de los Ciudadanos. .	36
Tabla 18 Correlación de Usabilidad Digital y Satisfacción de los Ciudadanos.....	37
Tabla 19 Correlación de Seguridad Digital y Satisfacción de los Ciudadanos.	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño No Experimental, Correlacional.....	20
Figura 2 Calculo de muestra	23
Figura 3 Formula de caculo de coeficiente alfa de Cronbach	26
Figura 4 Porcentaje de ciudadanos según nivel de servicio digital	30
Figura 5 Porcentaje de ciudadanos según nivel de satisfacción del ciudadano...31	
Figura 6 Porcentaje de ciudadanos según nivel de accesibilidad digital.....	32
Figura 7 Porcentaje de ciudadanos según nivel de usabilidad digital	33
Figura 8 Porcentaje de ciudadanos según nivel de seguridad digital	34

Resumen

La investigación realizada persiguió el principal objetivo el comprobar la relación entre los servicios digitales brindados a los ciudadanos y su satisfacción en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022. El estudio empleó un método tipo cuantitativo, no experimental, empleando un diseño correlacional con una estrategia de muestreo transversal. La muestra empleada fue de 126 ciudadanos que fueron encuestados y que alguna oportunidad utilizó los servicios digitales en un Ministerio de Sector Público, los datos se recogieron mediante la utilización de una plataforma digital, concretamente Google Form, el cual consto de en un cuestionario elaborado con 20 preguntas cerradas. La mitad de las preguntas se refirieron a los servicios digitales, mientras que la otra mitad se centró en medir la satisfacción. Posteriormente, los datos fueron analizados haciendo uso del software SPSS ver29 y mediante estadísticas descriptivas con representaciones gráficas y tablas de frecuencia y estadística inferencial, se concluyó que de acuerdo a los objetivos planteados se comprobaron que existe una significativa correlación entre los servicios digitales y la satisfacción ciudadana en el Ministerio del Sector Público en Perú en el año 2022, el análisis Pearson demostró un 0.708 (alta correlación positiva) con valor $p = 0.001$ (valor $p \leq 0.01$).

Palabras clave: Servicios digitales, satisfacción de los ciudadanos, accesibilidad digital, usabilidad digital.

Abstract

The main objective of the research was to test the relationship between the digital services provided to citizens and their satisfaction in a Public Sector Ministry in Peru, 2022. The study employed a quantitative, non-experimental method, using a correlational design with a cross-sectional sampling strategy. The sample used was of 126 citizens who were surveyed and who at some time used digital services in a Public Sector Ministry, the data were collected through the use of a digital platform, specifically Google Form, which consisted of a questionnaire prepared with 20 closed questions. Half of the questions referred to digital services, while the other half focused on measuring satisfaction. Subsequently, the data were analyzed using SPSS ver29 software and using descriptive statistics with graphical representations and frequency tables and inferential statistics, it was concluded that according to the objectives set out, it was found that there is a significant correlation between digital services and citizen satisfaction in the Ministry of the Public Sector in Peru in the year 2022, the Pearson analysis showed a 0.708 (high positive correlation) with $p\text{-value} = 0.001$ ($p\text{-value} < 0.01$).

Keywords: Digital services, citizen satisfaction, digital accessibility, digital usability.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, debido a las emergencias sanitarias, los servicios digitales de instituciones de gobierno hacia los ciudadanos se han visto en la necesidad de ser impulsado su uso de manera sistémica en muchos países. Tal es el caso de Estonia (Europa) siendo pioneros en transformación digital que desde el año 1991 viene impulsando de forma progresiva, debido a la crisis económica que pasaron a consecuencia de su independencia como nación. Por ello, desde hace 10 años impulsan estos servicios con mayor énfasis, los servicios del estado llegan 99% con virtualidad, con excepción de compras y ventas de inmobiliarios entre otros. El estudio menciona que hoy en día se vienen presentando varios problemas en las empresas sea privada o pública las que hacen uso de servicios digitales en sus negocios, determinando que la principal problemática se presenta en las diferentes formas de comunicación y servicios digitales, que no siempre son dirigidos de forma eficiente, que ocasionan quejas, reclamos, retrasos o en muchos casos llegar a paralizar actividades de la empresa Santiso, Reyes y Roseth, B. (2018).

García y Montlel (2017) sostienen que la implementación de los servicios digitales en Venezuela se vio influenciado por la dependencia ciudadana; sin embargo, este objetivo se ha visto obstaculizado por los procesos burocráticos, ya que la demanda en los diferentes servicios digitales y como estos tienen un impacto o relación en la satisfacción en los ciudadanos depende de la neutralidad, capacidad en la respuesta y seguridad en los servicios tecnológicos. Lamentablemente, su eficacia de estos aspectos ha sido escasa, lo que ha provocado insatisfacción en la población originando no percibir un nivel de servicio deseado. En consecuencia, este retraso en los trámites y solicitudes concluye que ha dado lugar a un nivel medio de satisfacción en su población.

De Grande (2020), manifiesta en su investigación realizado en su país argentino, que el entorno en la digitalización e informatización ha mostrado varias deficiencias que dificultan el acceso de los usuarios a la asistencia en línea; experimentado entre ellas dificultad en el acceso de los usuarios a la asistencia

gubernamental, caracterizadas por frecuentes tiempos de espera y páginas web que no logran cargarse en un plazo razonable. Este problema se agravó aún más cuando algunas páginas no se abren del todo, lo que provoca una sensación de descontento en la población. Concluyendo que las deficiencias mencionadas pueden atribuirse a las limitaciones de la infraestructura tecnológica, servicios no automatizados, entre otros, que repercuten directamente en la administración pública y descontento en población.

Según Pan y Choong (2016), realizaron una investigación sobre el gobierno electrónico en Corea del Sur, los cambios en distintas visiones y tácticas de gestión es tomar en cuenta a los ciudadanos como consumidores satisfaciendo sus demandas y requerimientos de distinta forma a la organización del estado. La gobernanza digital tiene el potencial de ayudar a que el gobierno sea más eficiente. De acuerdo con Ramos (2017), es indiscutible que mediante la implantación de las Tic's y la comunicación conlleva la transformación de todas las actividades humanas, haciéndolas eficientes y permitiendo a los organismos públicos sacar el máximo provecho a los recursos disponibles. Por lo tanto, intentar eludir este hecho es irresponsable, puesto que la sociedad evoluciona y la tecnología exige a la administración pública se adapte a esta nueva realidad.

Con respecto el ámbito nacional, la prestación de los servicios digitales han dado pasos muy significativos en el desarrollo de gobernalidad digital, esto ha permitido ofrecer sostenibilidad en las diferentes actividades en gobierno electrónico. Sin embargo, en el sector Público no necesariamente todas las Instituciones de Gobierno lo vienen impulsando adecuadamente sus servicios digitales, tal como lo demuestra Montero (2017), quien detalla en su investigación en la Municipalidad de Magdalena, donde los servicios brindados a través de la tecnologías de información, en su totalidad no llegaron ser implementados, comprobándose que en los tramites documentarios efectuados por la población resultaban ser tediosos por la demora en su atención, así como el desconocimiento del uso de la tecnología, por lo que muchos de los ciudadanos prefirieron interactuar presencialmente en lugar de utilizar los servicios automatizados, generando insatisfacción.

Según Valenzuela (2021) afirma que la implementación de las TIC's y servicios digitales es fundamental para la gobernabilidad digital siendo necesario acelerar los procesos por medio del uso de internet, como herramienta poderosa del Gobierno que comprende a los ciudadanos y de beneficio a toda la población. Así mismo menciona que muchas empresas e instituciones privadas y públicas no responden oportunamente a las solicitudes de servicios requeridos por los ciudadanos, lo que resulta un aumento de la demanda insatisfecha, que se traduce en quejas; esto se debe a diversos factores, entre los que se encuentran, servicios que no cumplan con las expectativas requeridas por la población, su disponibilidad las 24 horas, entre otras que dan lugar a una mala imagen de la institución.

Asimismo, en la investigación de Medina y Huaman (2022), señala que con la creciente dependencia de Perú de los servicios digitales en el año 2020 es un buen augurio para las perspectivas del país en términos de desarrollo social, expansión económica y confianza de la población en el gobierno. El uso de TIC's digitales es ahora obligatorio en lugar de optativo, ya que hacerlo mejora el nivel la calidad vida de la población, el no hacerlo agrava las desigualdades socioeconómicas existentes. La conclusión resultante de su investigación es que la transformación de los procesos digitales debe mirarse en oportunidades de mejora para la gobernabilidad digital, a través de la reorganización en los servicios brindados a la población y la usabilidad extensiva de las TIC's con el fin de impulsar la eficiencia y la eficacia, generando así prosperidad digital para los ciudadanos e importantes ahorros de costes. Mosimanegape, Jaiyeoba, Gervase, Chekula-MahamaG, (2020) en su artículo donde examinan la relación entre la calidad de los servicios digitales y la satisfacción del cliente en el servicio público en Botsuana, refieren que los clientes de las organizaciones públicas se quejan de la calidad de los servicios digitales que se les prestan, por tanto, es importante que las organizaciones públicas evalúen periódicamente la calidad de los servicios brindados para comprender la mejor manera de satisfacer a los clientes,

Esta investigación fue realizada en un Ministerio del Sector Público, y como principales servicios digitales cuenta con sistemas de Información de Orientación al ciudadano, Formulario de solicitud de Información Pública, Chatbot, Mesa de Partes Digital entre otros. El problema se origina en diferentes servicios que se brinda a ciudadanos mediante uso de plataformas digitales que no garantizan la atención oportuna ni la interconexión, específicamente en gestiones de trámite documentario, tanto en términos de procesos como de capacidad de reacción y solución de incidentes en tiempo online. En los últimos 2 años del 2021 al 2022 se registraron aprox. 51,051 registros asociados a solicitudes de ciudadanos, sin embargo, existe duda razonable debido a que habiéndose implementado servicios digitales, según la información obtenida por la Oficina de Atención Ciudadana desde 2021 no disminuyó la insatisfacción en los ciudadanos por los servicios que se brindan, de acuerdo a lo reportado en el 2022 se han presentado un aprox. de 185 quejas y reclamos; esto podría suponerse que el gobierno central no viene implementado tecnologías digitales según lo dispuesto en el DL1412-2018 aprobado a través del DS.029-2021; lo que provoca insatisfacción en los ciudadanos; conduciendo a la desconfianza pública en las autoridades y servidores del estado, una percepción negativa de su poder y falta de claridad en la Gestión pública Administrativa.

De lo anterior, se plantea como problema general, ¿Cómo se relacionan los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?; como problema específico: (I) ¿Cómo se relacionan las accesibilidades digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?, (II) ¿Cómo se relacionan la usabilidad de las TI y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022? (III) ¿Cómo se relacionan la seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?

La investigación se justificó realizarlo en un Ministerio del Sector Público del Perú, por su relevancia social porque los resultados serán de gran interés y utilidad para cualquier Ministerio o entidad del mismo nivel del estado peruano, lo que ha permitido dar a conocer los efectos y consecuencias originados en los servicios brindados a la población. Además, los datos adquiridos resultaron valiosos tanto para el público en general como para futuros estudios, ya que mejoraron significativamente su entendimiento y conocimiento dinámico de las variables investigadas. Del mismo modo, en términos de implicaciones prácticas, las conclusiones de este estudio han facilitado la identificación y resolución de las deficiencias observadas. Esto se ha logrado mediante la implementación de estrategias alternativas y mejoras que conllevan a garantizar la aplicación efectiva en los servicios digitales del Gobierno, lo que en última instancia conduce a la satisfacción de la población.

Asimismo, como aporte teórico considerando que en la actualidad no existen muchos antecedentes del tema de estudio, aportando con información actualizada, considerando que los resultados que se obtendrán ayudaran a responder preguntas sobre las preferencias de los ciudadanos por los servicios digitales que requieren para atender sus demandas, determinar el grado en la satisfacción y nivel de calidad esperado de los ciudadanos, y como beneficio el optimizar procesos relacionados a la atención a los ciudadanos y su impacto social, permitiendo conocer la situación actual del uso de los servicios digitales en el contexto de grado de satisfacción mejorando la calidad en las relaciones con los ciudadanos fomentando transparencia en gestión Pública.

Se formula el objetivo General: Determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022. Objetivos específicos: (I) determinar la relación entre la accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022. (II) determinar la relación entre usabilidad de las TI y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022. (III) determinar la relación entre seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio en el 2022.

Hipótesis General: Existirá relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.

Hipótesis específicas: (I) Existirá relación entre accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022. (II) Existirá relación entre la usabilidad de la TI digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022. (III) Existirá relación entre seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre estudios en investigación internacional: Chikwawawa (2019), refiere en su investigación en la NSSA de Harare capital del País Zimbabue con el título "Calidad de servicios y su satisfacción de usuarios en Administración Pública". Su propósito fue de comprobar que los pensionistas de Harare estaban satisfechos o no con los servicios prestados. En su estudio cuantitativo utilizó análisis de frecuencias, así como métodos analíticos regresión lineal múltiple y determinación del valor en el coeficiente de Spearman. Se evaluaron características como: servicios de calidad en la satisfacción de la población pensionista, con una muestra de 169 usuarios. Lo obtenido en sus resultados revelaron que la proporción de jubilados satisfechos con los servicios prestados por el NSSA alcanzó el 62%, entre los motivos de insatisfacción fueron la demora en el proceso de solicitud de jubilación. Entre los factores la fiabilidad y la empatía fueron los que más influyeron en la satisfacción del cliente, seguidos de la capacidad de respuesta y el servicio de atención al cliente.

Gobena (2019) la investigación realizada bajo como título "Impacto sobre calidad de los servicios y su satisfacción: El caso en Nekemte, región de Oromia, Etiopía" tuvo como uno de sus objetivos principales la evaluación en los servicios brindados y su satisfacción en la población en su Municipalidad, así como la exploración e investigación del impacto en sus servicios brindados a los ciudadanos. El estudio incluyó enfoques cuantitativos y cualitativos, así como técnicas estadísticas como la regresión múltiple y coeficiente de Rho Spearman; la calidad en los servicios y satisfacción del ciudadano sirvieron como variables estudiadas; con respecto a la cantidad de ciudadanos participantes fue de 385. Como resultado en la investigación, se determinaron que los niveles en el servicio ofrecido por el ayuntamiento de Neckemte no era de suficiente calidad, en consecuencia, los clientes estaban descontentos con la asistencia ofrecida por los empleados que trabajaban en la oficina.

Según Guillén (2022) en su investigación sobre “Satisfacción de los ciudadanos con trámites y servicios en línea relacionados en el estado público digital en Cuba”; se realizó mediante enfoque de tipo cuantitativo y de carácter exploratorio, descriptivo logrando un acercamiento preliminar al tema en el contexto cubano, motivado por el escaso conocimiento sobre el tema en el país, además, el estudio examinó la idoneidad de estudios previos realizados por investigadores de otros países; el objetivo del estudio evaluó la satisfacción ciudadana en el uso de servicios, trámites y herramientas relacionadas al gobierno digital de Cuba. Para obtener información, realizaron una encuesta sobre la satisfacción de la gente con tramites y servicios en línea, donde midieron varios niveles de satisfacción y recogieron las opiniones de la gente. La encuesta recibió respuestas de 208 personas mayores de edad en ambos sexos. El resultado demostró que el 70% de los encuestados cree que la gobernanza digital está aún en proceso de desarrollo y mejora. La hipótesis principal fue confirmada por la investigación, ya que los datos recogidos indicaron que los ciudadanos cubanos expresaron su satisfacción con los servicios de tramitación y los servicios en línea asociados a la administración electrónica; esta satisfacción se observó tanto en los portales web como en las aplicaciones.

Según Martelo, Jiménez y Jaimes (2017), los autores realizaron una revisión sobre el papel de las universidades de Colombia, para incrementar los niveles de accesibilidad e integración digital de los ciudadanos con sus plataformas digitales, con el fin de aumentar su relación con los factores primarios de la sociedad: el gobierno, la educación y la empresa. El estudio se caracterizó por ser descriptivo y se diseñó utilizando una combinación de campo y transeccional-descriptivo. Para el recojo de la información se utilizaron cuestionarios, que al ser verificados y determinaron su confiabilidad mediante el coeficiente de Crombach, arrojó un valor de 0,85. El cuestionario constaba de nueve preguntas, y había cinco posibles respuestas a elegir en una escala. La muestra fue representativa de una población que contó con la participación de 400 personas del Departamento de La Guajira. Al final, llegaron varias conclusiones entre las que resalto que la mayoría de los encuestados manifiesta que la universidad debía tomar la iniciativa de enseñar a

los habitantes locales a aumentar la accesibilidad y la inclusión digital de sus comunidades.

De acuerdo con Medina, Abrego y Echevarriá (2021), el propósito de su estudio fue investigar la confianza que tienen las personas con su Estado y que se ve afectado por la información, el sistema y los servicios que son suministrados por dichas instituciones a través de sus sitios web. Utilizaron un cuestionario y un análisis estadístico mediante SmartPLS para recabar datos de 488 individuos y usuarios de la región noreste de México que habían realizado algún tipo de transacción en el sitio web de recaudación de impuestos. Las conclusiones subrayan la importancia de disponer de información de calidad, una interfaz fácil de usar y la confianza de los particulares en la seguridad de sus transacciones financieras. Los resultados revelan que los residentes valoran más unos tipos de información que otros, y que empiezan a tener cierta fe en su gobierno. Sólo se han realizado unos pocos estudios empíricos en este campo de investigación y en todo el país, lo que los convierte en algo único. La pertinencia consistía en aportar sugerencias que pudieran hacer más eficaces las operaciones del gobierno, pero la limitación consistía en que no podían generalizarse para aplicarse en toda la nación.

Según Clemenza, Gotera y Araujo, el objetivo de su investigación fue evaluar la calidad de los servicios prestados por una Institución Administradora Tributaria Municipal de Venezuela. Para ello, compararon las percepciones y expectativas de los contribuyentes de Marabá sobre el servicio en sus plataformas web. Esto con la finalidad de obtener conclusiones sobre los servicios prestados en términos de calidad. Su estudio tuvo carácter de tipo descriptivo, no-experimental en campo; su diseño no fue un experimento transversal. Para lograr este objetivo, elaboraron un instrumento de investigación en forma de cuestionario que se administró a una muestra de 270 contribuyentes a lo largo de tres periodos distintos indicativos del sector investigado. Su instrumento fue fiable, el cual se determinó como resultado del valor del alfa de Cronbach y el coeficiente de este método fue de 0,97. El instrumento fue verificado por cinco especialistas. La conclusión que se puede extraer es que la calidad percibida del servicio sólo satisface moderadamente las

expectativas de los usuarios. En consecuencia, los usuarios no estuvieron contentos con los servicios de sus plataformas web que brinda la Municipalidad.

Según Quindi (2023), el propósito de su estudio fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios digitalizados de un Gobierno Municipal de Ecuador. Para ello, emplearon una metodología tanto cualitativa como cuantitativa. Recogieron datos de 350 usuarios del municipio sobre los servicios brindados en términos de calidad y de atención mediante la aplicación de encuestas. Como resultado de los análisis estadístico e inferencial, determinaron que los niveles satisfacción fueron altos.

Ruzindana (2019) en su artículo de investigación sobre la satisfacción de los usuarios de la Plataforma de Administración Electrónica en el proceso de prestación de servicios públicos: estudio de caso - Plataforma Irembo, su objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios de la administración electrónica en Ruanda con respecto al proceso de prestación de servicios públicos a unas instituciones estatales capaces y responsables. Desde la adopción de la descentralización y la construcción de un país basado en el conocimiento, Ruanda ha puesto las TIC's como el aspecto clave que contribuye a lograr un servicio centrado en todas las partes interesadas del gobierno. El gobierno ruandés viene aplicando principalmente el gobierno electrónico como herramienta de transformación digital, centrándose en la plataforma que promueve la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. El estudio utilizó la Plataforma Irembo como una experiencia de gobierno electrónico que ha ayudado al investigador a identificar cómo la plataforma ha contribuido a construir una institución estatal capaz y responsable como el principal objetivo que se ha basado en la teoría de aceptación y uso de la Tecnología. En su estudio identificó la expectativa de rendimiento, la expectativa de esfuerzo, la gobernanza digital, y la condición facilitadora como medidas de la satisfacción de los usuarios con los procesos de prestación de servicios gubernamentales. El estudio utilizado por el investigador fue el análisis descriptivo, la prueba chi-cuadrado y el análisis de regresión, que ayudaron a demostrar los resultados y permitieron tomar las decisiones pertinentes. En cuanto a las expectativas de rendimiento, los resultados mostraron que el 70% de los

encuestados están satisfechos con la rapidez de la prestación de servicios a través de la plataforma Irembo, el 96% comprobándose que la administración electrónica contribuye positivamente a sus actividades cotidianas y el 70% de los servicios se prestan a tiempo gracias a Irembo. Asimismo, se tuvo como resultado que el 87% de los participantes confían en el servicio prestado a través de Irembo y el 83% sostiene que el servicio gubernamental ha aumentado su operatividad mediante el uso de la plataforma Irembo. A pesar de que las personas tienen su propio dispositivo necesario para acceder a Irembo, la mitad de ellos encuentran más difícil usarlo debido a la falta de conocimiento para utilizar el sistema y esto se ha demostrado por la dependencia mostrada entre la satisfacción del usuario en la mejora del proceso de prestación de servicios utilizando Irembo y la dependencia de la condición facilitadora (capacidad de conocimiento) y la expectativa de esfuerzo (cantidad pagada para ser asistido). Por último, el investigador utilizó el análisis de regresión y predijo que, si se impartiera formación, el nivel de satisfacción aumentaría en un 97% y se reduciría la búsqueda de asistencia.

Sachan, A., Kumar, R., Kumar, R. (2018), en su artículo de investigación sobre el impacto de los Servicios de Administración Electrónica (eGSDS) en la satisfacción de los usuarios; el objetivo de su estudio fue de ampliar los conocimientos existentes sobre la adopción de la administración electrónica e identificar la importancia de los eGSDS para la satisfacción de los usuarios. En su estudio utilizaron una técnica cuantitativa a partir de datos recogidos de 197 encuestados; utilizaron el modelado de ecuaciones de estructura para probar el modelo y las hipótesis. Los resultados indicaron que, a medida que mejora los eGSDS, aumenta la percepción del usuario sobre la facilidad de uso del sitio web de la Administración, lo que conduce a un aumento de la utilidad percibida, que incrementa la satisfacción del usuario. Los resultados también indican que los eGSDS tienen un impacto significativo en la utilidad percibida y la satisfacción del usuario. Este estudio demuestra que las capacidades tecnológicas integradas en los procesos de los sitios web gubernamentales son un factor importante para determinar la calidad de los servicios de administración electrónica y, en última instancia, la satisfacción de los usuarios.

Respecto a estudios de investigación a nivel nacional: Según Díaz, Del Pilar, Reátegui y Pizzán (2022) en su investigación denominada Servicios de gobierno electrónico y su nivel de satisfacción en los pobladores en una municipalidad, su objetivo fue de investigar si existe una relación en los servicios brindados de forma digital y como estos se ven reflejados en la satisfacción de la población en el Distrito Municipal de San Martín; en su estudio emplearon métodos de estadística básica con diseño experimental, utilizando un muestreo probabilístico de 145 residentes de la ciudad se elaboró un instrumento de encuesta, descubrieron que los niveles de servicio digital son, por término medio el 75%. Esto se debe a que los usuarios carecen de información actualizada del Municipio, lo que dificulta su capacidad para presentar correctamente solicitudes y completar procesos porque no están debidamente registrados y programados. Los resultados del estudio indicaron que existe un índice medio en la satisfacción de los clientes del 77%. Esto demuestra una notable asociación de los servicios brindados correspondientes a tramites digitales y como repercuten en la satisfacción de los usuarios.

Según Espinoza (2023), su propósito de estudio fue investigar los servicios digitales en un Municipio provincial ubicado en la región central del Perú desde la perspectiva de los pobladores. Su metodología del estudio de tipo cuantitativa y se estructuró en un formato descriptivo transversal. Aplico una muestra que lo conformo 174 personas residentes en una provincia ubicada en el centro del Perú. Como herramienta que utilizo para el recojo de los datos lo realizo a través de un cuestionario sobre servicios digitales, que constaba de cuatro aspectos. Según los resultados de la investigación, el 55,7% de los habitantes del municipio investigado consideró que los servicios que se ha establecido en el mismo son deficientes. En conclusión, los habitantes del municipio objeto de la investigación consideran que el gobierno digital implantado por el municipio es deficiente, por lo que es necesario reformular el plan de Gobierno digital.

Según Tamara (2022), el objetivo principal de su estudio fue sobre gobernanza electrónica en el aparato estatal, el análisis servicios digitales y relación con los servicios brindados; su investigación no incluyo ningún experimento y fue de carácter descriptivo y basado en un estudio de la literatura científica. Según sus

resultados, encontró un total de 28 instrumentos útiles para evaluar el gobierno electrónico y servicios digitales en la administración pública. Entre ellos, destacaron como especialmente útiles los enfoques de encuesta de satisfacción de servicios de administración electrónica, eGovqual y Blockchain. Su investigación concluyó que existen herramientas de evaluación e implementación que son completamente aplicables para determinar las preferencias de los usuarios en el uso de servicios digitales y su impacto en el Estado.

Según Gonzáles y Zegarra (2021) su investigación sobre satisfacción de los clientes mediante canales de atenciones de Institución Bancaria en Arequipa, realizado en la época de emergencia sanitaria Covid19, su investigación de campo se realizó con un enfoque correlacional, un diseño ex. post facto, utilizando encuesta e instrumento, cuestionario basado en el modelo Servqual. El estudio de campo estuvo formado por 515 usuarios, y la muestra era una muestra causal no probabilística. Según los resultados, demostró que el 88% de los clientes expresaron altos niveles de satisfacción en la prestación de servicios mediante los canales digitales, 61% de los clientes expresaron bajos niveles de satisfacción en los canales de telefonía, asimismo un 86% expresaron bajos niveles de satisfacción con los servicios del canal presencial.

Según Yucra, R. & Sanchez, J. (2019) refieren que el propósito de su estudio fue el de conocer el vínculo de servicios recibidos en términos de calidad y como se relaciona con las preferencias de los clientes en la Municipalidad - Las Piedras en el año 2018, donde utilizaron una muestra de 122 usuarios, investigación de nivel descriptivo, diseño correlacional, transversal y un enfoque básico de investigación no experimental. Se obtuvieron como conclusiones la optimización de los servicios brindados en termino de calidad, fortaleciendo controles de seguridad, confiabilidad, sensibilidad, empatía y componentes concretos. Al no prestar servicios fiables y completos, esta organización es incapaz de satisfacer a sus clientes. La institución no influye en la rapidez y eficacia con que los procesos de documentación llegan a las distintas partes del municipio.

En cuanto a los marcos conceptuales empleados en esta investigación se menciona: La satisfacción, se define como la realización en expectativas de los usuarios, tal y como refiere Morillo & Morillo (2016) la satisfacción es un constructo psicológico que denota la experiencia subjetiva y disfrute resultante de la consecución de los resultados deseados y cumplimiento de las necesidades anticipadas asociadas a servicios y/o productos.

Por su lado, García (2016), define a la satisfacción como la experiencia de contacto entre la organización y cliente, y que determina que los usuarios se encuentren satisfechos, asimismo, se entiende por satisfacción a la evaluación del cliente en base al servicio, esto depende de cómo el servicio cumple con sus requerimientos y necesidades, de no ser así surgirá la insatisfacción.

Según Pavón, Baquero, Guilarte, Dáz, y Góngora (2018), las satisfacciones de los clientes con los servicios se orientan a descifrar necesidades que pudieran existir o generarse. Están vinculadas a deseos de los clientes, que demostraría que sus preferencias no son basadas solamente en calidad de los servicios que han recibido. Según Dos Santos (2016), la satisfacción se define como la respuesta emocional de un individuo a su encuentro y relación con la Compañía que ofreció sus productos o servicios.

Asimismo, Medina, Abrego, Echevarría (2021), definen como satisfacción al estado psíquico y manifestación de forma positiva de los individuos hacia las Tic's.

Existen tres niveles de satisfacción, según Yucra, R. & Sanchez, J. (2019): La insatisfacción que sucede cuando no se cumplen las expectativas de un cliente en función de cómo percibe el bien o servicio que ha recibido. La satisfacción propiamente que sucede cuando se cumplen las expectativas de un cliente en base a cómo percibe el bien o servicio. Los resultados analíticos nos muestran que un diseño del sitio web, la interactividad, la información, la seguridad y la confianza afectan a la satisfacción del cliente, mientras que la empatía no tiene un efecto estadísticamente significativo en la satisfacción del cliente Hsiu-Fen, L. (2010). Asimismo, la calidad de los servicios digitales tiene un efecto significativo en la

satisfacción y la fidelidad de los usuarios, reflejado en las organizaciones gubernamentales para ofrecer oportunidades al público y en el sector privado de acceder a los servicios Noori, M. (2022).

Karpanen, T. (2023) la digitalización y los servicios digitales han planteado nuevos retos a las organizaciones. Los servicios digitales deben diseñarse para todos, y los servicios deben ser accesibles para todas las personas. Dada la prevalencia de los servicios digitales, deben estar disponibles y ser accesibles para todas las personas, independientemente de las limitaciones que puedan tener. La accesibilidad web potencia y mejora el uso de los servicios digitales para todas las personas teniendo en cuenta los requisitos técnicos y las características de accesibilidad cognitiva, como la facilidad de uso y el contenido comprensible de los servicios digitales. Ming (2018) la mayoría de los centros públicos han creado sitios web oficiales para ofrecer información y servicios electrónicos al público; los ciudadanos pueden buscar en línea e informarse sobre los servicios, los procesos y los costes, descargar los formularios pertinentes y reservar citas. Desarrollo de plataformas de administración electrónica para promover el intercambio de información y la colaboración entre departamentos, adoptar los servicios electrónicos y compartir los recursos de información, los centros de servicios públicos pueden mejorar la eficiencia de la Administración, reducir los costes administrativos y mejorar la calidad de los servicios públicos.

De acuerdo a lo normado concerniente a Gobierno Digital del Perú, los servicios digitales se refieren a la prestación de asistencia a los usuarios de manera parcial o total haciendo uso de las redes. Estos servicios se distinguen por su sistema automatizado que no requiere interacción cara a cara, y por la utilización de tecnología de información digital en su producción. Adicionalmente, brindan acceso a datos y contenidos de relevancia pública, tal como lo señala el Decreto Ley N° 1412-2018. La incorporación de tecnología digital en la accesibilidad y creación de datos, según lo señalado en el D.U. N° 006-2020, asegura que los deseos y requerimientos de información de los ciudadanos individuales sean debidamente considerados. Según Ranerup, A. & Henriksen, H. & Hedman, J. (2016) señalan que los servicios tecnológicos digitales brindadas a la población con

información de enfoque social se considera como un componente importante en los procesos y/o mejoras de cambios tecnológicos en el Sector Público como marco político, estos servicios generan valor público a través de las TIC's y su avance en la implementación de políticas eficaces.

Por su parte, Luna-Reyes, L (2017) considera que la transformación digital y los servicios digitales son procesos graduales y continuos, y que sus resultantes tienen que ser relevantes con el objetivo de optimizar los servicios públicos; promoviendo el participar de los ciudadanos; transparencia social; y, finalmente, constituir un mecanismo de lucha contra la corrupción. Visto desde esta perspectiva, la dedicación y el apoyo inquebrantable de la alta dirección son muy necesarios. Además, según Porra, M. y La Fuente, M. y Mosquiera, E. y Roseth, B. y Reyes, A. (2021), las tecnologías deben dar el soporte para satisfacer la demanda y pedidos de los ciudadanos, siendo eficientes, transparentes y seguros. Además, no hace falta decir que se necesitan políticas y planes para gestionar los recursos humanos. Esto incluye la capacidad de reunir recursos humanos, de mantenerlos y de aumentar sus competencias y capacidades digitales.

Según Díaz, R. (2021), los objetivos principales del trabajo de este investigador son demostrar que la incorporación de las TIC y los servicios digitalizados está directamente relacionada con los niveles de satisfacción experimentados en los usuarios finales e identificar los retos relevantes a que se enfrentan en la administración estatal. Utilizó un marco de teoría fundamentada para organizar el material recopilado mediante el uso de métodos cualitativos. La incorporación de las TIC's a la gestión pública presenta innovadores retos en las Instituciones del sector público o privado. Sin embargo, el avance tecnológico exige la reingeniería de procesos, el paso del modo burocrático convencional conocido como burocracia virtual, las modificaciones de los marcos legales regulatorios y el surgimiento de agencias virtuales. El desarrollo de un Estado digitalizado presenta importantes avances, lo que a su vez plantea difíciles retos para el rediseño y la transformación del gobierno. Ha quedado meridianamente claro que el respaldo político es absolutamente necesario para la consecución de los objetivos. Por otra

parte, impulsar un objetivo unificado es una de las responsabilidades más fundamentales de una administración descentralizada.

Según Cane, R. (2021) la transformación digital, se encuentra referido al uso de las TIC's gestionadas estratégicamente para alcanzar diversos objetivos económicos y sociales, que es cada vez más visible en diversos programas de desarrollo de la Unión Europea y Letonia.

Según D.S 029-2021 de la PCM, la prestación en los servicios utilizando tecnología digital van desarrollando de acuerdo con los mandatos centrado en el ciudadano, la accesibilidad de dispositivos móviles, la seguridad de los datos, la escalabilidad, la innovación y mejora continua. Dependiendo del nivel de interacción requerido, los servicios digitales pueden ser categorizados como presenciales, no presenciales o semipresenciales; se les conoce como cercanos, vinculados, optimizados e informados.

De acuerdo a sus dimensiones los servicios digitales, se determinan por su accesibilidad, usabilidad y seguridad digital. Según Rey, J. (2018) el término accesibilidad se refiere a la erradicación de los obstáculos que impiden a las personas participar plenamente en la sociedad. En su revisión de la educación inclusiva sobre usabilidad y accesibilidad para el elearning inclusivo. Soto y Miró (2009) la usabilidad se refiere a la evaluación cuantificable del nivel de facilidad de uso que presenta un determinado producto tecnológico, así como a la satisfacción resultante para el usuario derivada de su utilización. Por el contrario, el concepto de accesibilidad pone mayor énfasis en la provisión de acceso a los contenidos que se ofrecen. La usabilidad y la accesibilidad de los servicios digitales son dimensiones esenciales que determinan la calidad de la administración en los diversos servicios digitales, por ello es importante analizar los aspectos de accesibilidad y usabilidad de los servicios en especial del sector público y su cumplimiento en función a las normas, Al-Sakran, H., Alsudairi, A. (2021).

Anlas y Rodríguez (2016) afirman que la accesibilidad es una métrica dentro del campo de la Ingeniería que pertenece a los aspectos asociados a la codificación y presentación de la información en los diseños y funcionalidades de un sitio web. Esta característica permite a las personas con discapacidad percibir, comprender, navegar e interactuar eficazmente con el sitio web, al tiempo que facilitará su capacidad para generar y aportar contenidos.

Los organismos del sector público recurren cada vez más a Internet. A través de este canal se transmite al público información indispensable y se ofrece una amplia gama de servicios; es por ello, la facilidad de uso, la accesibilidad y la seguridad de estos sitios web son muy importantes. La accesibilidad es especialmente crucial para las personas con discapacidad. La accesibilidad de los sitios web de los servicios públicos está regulada por una serie de leyes, Csontos, B., Heckl, I. (2021). En la transformación digital de las administraciones públicas, los objetivos ya no son simplemente la implantación de nuevas tecnologías, sino la implicación de todas las partes interesadas en el proceso de digitalización, Edelmann, N. (2021).

Según Moreno y Marciszack (2013), afirman que los ingenieros de sistemas de información emplean las normas de calidad ISO e IEEE para establecer la noción de usabilidad; según la norma ISO/IEC 9126: 2001, la usabilidad se caracteriza como el grado en que un producto de software puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr con éxito, de manera competente y satisfactoria sus objetivos dentro de un contexto específico de uso.

Según Paez (2013), el concepto de usabilidad se describe como la capacidad de los usuarios en realizar tareas de forma eficiente en la interfaz gráfica de usuario de un sitio web. La usabilidad es de vital importancia para facilitar la capacidad de los usuarios de navegar y utilizar eficazmente la interfaz de un sitio web.

Lara y Cabero (2021) afirman que la noción de seguridad digital abarca una serie de dimensiones, como la protección de la información y de los personales, la garantía de la seguridad de la identidad digital y la promoción de comportamientos responsables y seguros en contextos digitales.

D.L. N° 1412-2018 Seguridad digital es crear espacios digitales fiables, de fácil acceso y completos para la información que se suministra mientras está bajo el control de la entidad. Las medidas de seguridad digital pueden ser tanto proactivas como reactivas. Estos métodos permiten reducir determinados riesgos y/o amenazas para la seguridad de las personas. Asimismo, desde el enfoque integral, se define como proceso histórico diseñado teniendo en cuenta aspectos humanos, técnicos, materiales y organizacionales DS N° 029/2021/PCM. La capacidad en la utilización de servicios de identidad digital está asociada a la destreza en el empleo de tecnologías digitales para una comunicación, adquisición de información y navegación eficientes, respetando al mismo tiempo los principios de seguridad y responsabilidad. Además, la adopción del ISO27001-seguridad de la información no sólo mitiga los efectos de los riesgos y amenazas, sino que también mejora la planificación estratégica y la supervisión operativa de la seguridad de la organización.

La Administración estatal ha pasado de los procesos manuales y basados en papel a los servicios digitales. Sin embargo, la brecha digital, la disminución de la confianza en la tecnología y los bajos índices de adopción de TI/SI por parte de los empleados del sector público son retos importantes para el éxito de la prestación de servicios de administración electrónica a los ciudadanos, Roy, Singh, Agrawal, Espinosa y Bamufleh, D. (2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

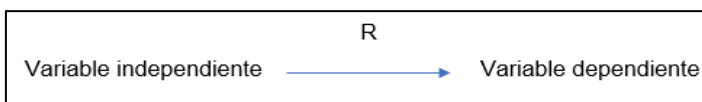
De tipo aplicada, Ñaupas (2014) su objetivo es solucionar problemas de cualquier actividad humana en procesos de producción, circulación, distribución, bienes y servicios. Del mismo modo, Sánchez (2018) señala que la investigación aplicada implica el uso de conocimientos adquiridos en la investigación elemental o teórica con el fin de comprender y abordar un problema determinado.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño empleado en este estudio fue no-experimental, tal y como indican Hernández y Mendoza (2018), los diseños no-experimentales no hay manipulación de variables y se caracterizan por la ausencia de interferencia intencional en alguna de las variables. El diseño de investigación elegido para este estudio es transversal, ya que se realizará en un periodo de tiempo específico. Según Ñaupas (2018), un estudio correlacional simple implica dilucidar los factores causales que dan lugar a un fenómeno determinado. Esto implica identificar y etiquetar estos factores, y emplear métodos cuantitativos como técnicas estadísticas de medición, reglas, niveles y escalas.

Figura 1

Diseño No Experimental, Correlacional



3.2 Variables y Operacionalización

Según Ñaupas (2018) Operacionalización lo define como proceso lógico y secuencial utilizado en convertir variables teóricas en intermedias, para ser un indicador o empíricos.

Variable Independiente: Servicios digitales

- **Definición conceptual:** Se define como la atención de forma total o parcial de los clientes a través del internet u redes similares; con características de sistemas automatizados no presencial con uso de la Tic's a través del cual se producen, accesos a información y contenido con valor público según lo establecido en DL.1412-2018, definida en el uso del Internet o redes equivalentes, Decreto Legislativo N° 1412-2018.
- **Definición Operacional:** Variable de naturaleza cuantitativa medido mediante la escala ordinal Likert en sus 3 dimensiones y sus respectivos indicadores que permitió elaborar el cuestionario, según se detallan a continuación:

Tabla 1

Variable Independiente - Dimensiones, Indicadores y Escala de Medición

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Accesibilidad	Inmediates	
	Disponibilidad	
	Navegabilidad	Ordinal Likert:
	Compatibilidad	- Nunca - Raramente
Usabilidad	Redes sociales	- Ocasionalmente
	Asistentes virtuales	- Frecuentemente
	Portal Web	- Muy frecuentemente
Seguridad	Confidencialidad	
	Preventiva	
	Informativa	

Nota: Elaboración propia

Variable Dependiente: Satisfacción de los ciudadanos

- **Definición conceptual:** Evaluación realizada a un individuo en relación con una transacción o un encuentro de consumo, que se materializa gradualmente en una actitud general hacia un servicio recibido, Sashin y Tereci (2021).
- **Definición operacional:** Variable de naturaleza cuantitativa medido mediante la escala ordinal Likert en sus 3 dimensiones y sus respectivos indicadores que permitirán elaborar el cuestionario, según se detallan a continuación:

Tabla 2

Variable Dependiente - Dimensiones, Indicadores y Escala de Medición

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Innovador	Ordinal Likert: - Nunca - Raramente - Ocasionalmente - Frecuentemente - Muy frecuentemente
	Eficiente	
	Creativo	
	Satisfecho	
Expectativas	Inclusivo	
	Orientación	
	Capacidad de atención	
Fidelización	Confiabilidad	
	Transparencia	
	Compromiso	

Nota: Elaboración propia

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Se consideró la población de 185 ciudadanos que utilizaron servicios digitales y que presentaron alguna queja o reclamo.

Hernández y Mendoza (2018) se refiere a la colección de individuos o casos alineados con el conjunto específico de observaciones bajo investigación y para los cuales se pretenden generalizaciones de los hallazgos.

- **Criterios de inclusión**, que los ciudadanos sean mayores de edad, y que hayan utilizado los servicios digitales.
- **Criterios de exclusión**, ciudadanos que no utilizaron los servicios digitales.

3.3.2 Muestra

Resultado del cálculo para población finita, la muestra fue compuesta por 126 ciudadanos como se detalla:

Figura 2

Calculo de muestra

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{(N - 1)E^2 + z^2 \sigma^2}$$

Tabla 3

Variables cálculo de muestra

Variable	Descripción	Valor
Z	Nivel de confianza	1.96
σ^2	Desviación Estándar	0.5
N	Tamaño Población	185
E	Error Muestral	0.05 (5%)
n	Tamaño de Muestra	126

Nota: Elaboración propia

3.3.3 Muestreo

Respecto al muestreo, debido al hecho de que los participantes se eligieron en función de su disponibilidad, conveniencia y facilidad de acceso, el procedimiento de muestreo que se utilizó en este estudio puede clasificarse como no-probabilístico.

3.3.4 Unidad de Análisis

Ciudadanos entre 18 a 65 años que demandaron los servicios digitales en un Ministerio de Sector Público.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Haciendo uso de la técnica de encuestas a través de la elaboración de un formulario web Google forms, siendo un medio digital de fácil acceso para los encuestados, se recolectó la información. Según Hernández & Mendoza (2018), las encuestas son muy utilizadas en las investigaciones con dimensión social y se construyen en base a preguntas a un grupo propuesto de personas. Asimismo, según Brase (2019) una encuesta es un método que facilita la recopilación de información mediante preguntas sobre el tema de estudio.

Empleándose como instrumento un cuestionario compuesto por 20 preguntas, con 10 para primera variable y 10 para la segunda variable y en función a cada dimensión. De acuerdo con Carhuancho (2019), los cuestionarios son herramientas para recolectar datos que serán de utilidad para el investigador mediante la formulación de preguntas sobre el enfoque del estudio.

Sobre la validez, se utilizó técnicas de evaluación de juicio de expertos, según lo descrito por Pelekais (2015), que implican la selección cuidadosa de expertos conocedores con el propósito de verificación. Posteriormente. El contenido y el aspecto del formulario fue verificado por los expertos, que posteriormente revisaron, verificaron para comprobar su aplicabilidad.

Tabla 4

Validez de instrumento

DNI	Grado Académico	Apellidos y Nombres	Institución donde labora	Calificación
42097456	Doctor	Dr.Acuña Benites Marlon Frank	UCV	Aplicable
09656793	Doctor	Dr.Pedro Martin Lezama Gonzales	UCV	Aplicable
18167212	Doctor	Dr.Juan Francisco Pacheco Torres	UCV	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Tabla 5

Ficha técnica – Instrumento empleado en la recolección de datos

Nombre:	Servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos. (Cuestionario)
Autor(es):	Patricio Ernesto Cruces Torres
Año:	2022
Aplicación:	Individual
Finalidad:	El objetivo del instrumento es recabar información sobre servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos para poder establecer correlación entre ambos.
Ámbito de aplicación:	Cuestionario será aplicado a 126 ciudadanos.

Nota: Elaboración propia

Con relación a la confiabilidad, según Hernández (2014) afirma que se puede utilizar un método basado en una fórmula para evaluar el grado de precisión y coherencia que tienen los dispositivos de medición. Con el soporte de la herramienta SPSS v29; se comprobó que el alfa de Cronbach es mayor a 0.859, por lo cual se puede decir que los valores obtenidos son aceptables.

Según Aiken (2003) y Cortina (1993), definen como método para evaluar la fiabilidad de un instrumento a la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach. Esta fórmula es especialmente útil cuando las respuestas a los ítems son categóricas o tienen más de dos valores, como en una escala de actitudes de tipo Likert.

Según Barrios y Cosculluela (2013), alfa de Cronbach, esta referido a coeficientes de consistencia interna, representa esta consistencia interna a partir de la covariación entre los ítems del test o cuestionario. Cuanto mayor sea la covariación, mayor será la puntuación alfa.

Figura 3

Formula de caculo de coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

k: Número de ítems del instrumento

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza total del instrumento.

Tabla 6

Tabla rango confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Nula
0.54 a 0.59	Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Naupas (2014)

Tabla 7

Confiabilidad de los servicios digitales y satisfacción (Variables independiente y dependiente)

Coefic. de Cronbach	Cant. Elementos
0.859	20

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido según tabla 7, Coef. Cronbach del instrumento, el valor es de 0.859 y de acuerdo al rango de valores de la tabla 6, se concluyó excelente confiabilidad en la aplicación del cuestionario de los 20 elementos.

Tabla 8

Evaluación de Confiabilidad de los servicios Digitales (Variable Independiente)

Coefic. de Cronbach	Cant. Elementos
0.705	10

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido según tabla 8, el Coef. Cronbach del instrumento, el valor es de 0.705 y de acuerdo al rango de valores de la tabla 6, se concluyó que el cuestionario de 10 elementos pertenecientes a servicios digitales (variable independiente) es muy confiable.

Tabla 9

Evaluación de confiabilidad de Satisfacción (Variable dependiente)

Coefic. de Cronbach	Cant. Elementos
0.804	10

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido según tabla 9, el Coef. Cronbach del instrumento, el valor es de 0.804 y de acuerdo al rango de valores de la tabla 6, se concluyó que el cuestionario de 10 elementos pertenecientes a satisfacción (variable dependiente) es de excelente confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se efectuaron coordinaciones con personal del Ministerio materia estudio a fin de dar a conocer el presente trabajo de investigación; contando con su apoyo se procedió a levantar la información, se compartió encuesta elaborada a través del formulario de Google, una vez recopilada la información; se analizaron los datos haciendo uso del programa informático SPSS versión 29. Se aplicaron estadísticas descriptivas e inferenciales para procesar los datos y obtenidos los resultados, permitieron interpretar y resolver las hipótesis propuestas.

3.6 Método de análisis de datos

En ese apartado evaluamos la obtención de resultados, recogidos a través de las encuestas del formulario de Google, haciendo uso SPSS ver29 fueron analizados mediante estadística descriptiva, presentado en tablas con frecuencias y sus %, asimismo se analizaron con la aplicación de estadística inferencial, concretamente la prueba Kolmogorov-Smirnov (prueba de normalidad), lo que indicó que los datos mantienen una distribución normal. En consecuencia, se realizaron pruebas paramétricas de correlación de Pearson.

Según Saldaña (2016), la prueba de Kolmogorov-Smirnov, también llamada prueba K-S, de significación estadística que se utiliza con la finalidad de comprobar si un conjunto de muestras procede de una distribución normal.

3.7 Aspectos éticos

Al ser un estudio con carácter ético, las personas participantes fueron informadas previamente del objetivo del trabajo que se va a realizar, así como del alcance, que se llevará a cabo teniendo en cuenta elementos como la confidencialidad, la seguridad y el uso de información.

Sobre la confidencialidad de los datos, al trabajar en instituciones públicas, por existir la preocupación de la información pueda usarse para fines que van más allá del alcance de una investigación. Por tal motivo, se informó a los ciudadanos que los datos adquiridos sólo se utilizaran durante el estudio, con la responsabilidad de mantener oculta la identidad de los participantes para que pudieran expresar libremente sus pensamientos.

Se ha seguido el cumplimiento estricto de las disposiciones en lo establecido por la UCV de conformidad a la Resolución-Rectoral N° 062-2023-VI-UCV; utilizándose la web de anti plagio con la finalidad de asegurar su originalidad.

IV. RESULTADOS

Resultado de la estadística descriptiva

Se realizaron estadísticas descriptivas de acuerdo con el objetivo general que es determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.

Tabla 10

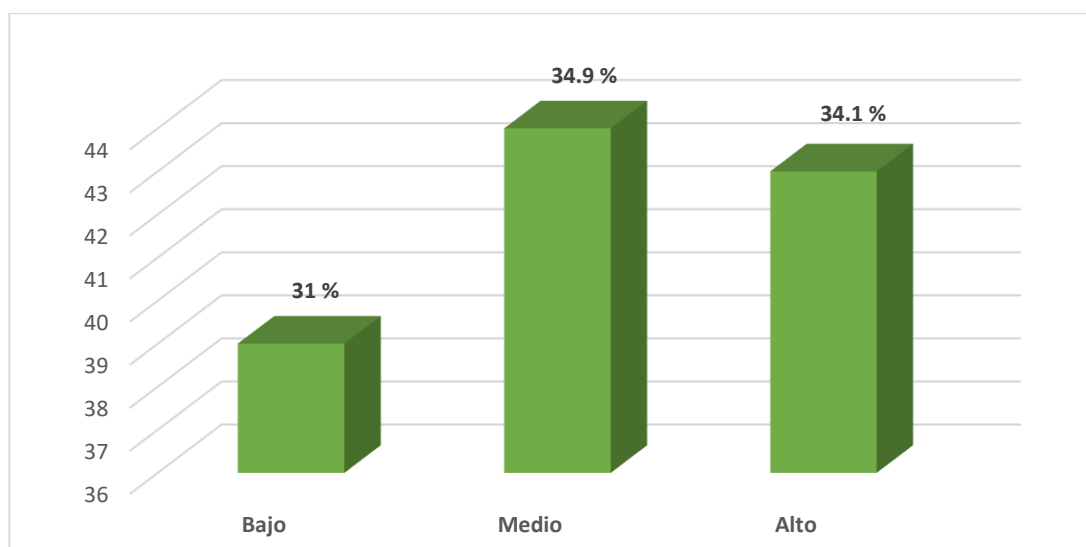
Estadística descriptiva en Servicios Digitales

Nivel	Frec.	%
Bajo	39	31.0%
Medio	44	34.9%
Alto	43	34.1%
	126	100%

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Figura 4

Porcentaje de ciudadanos según nivel de servicio digital



Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Como se puede observar los resultados en la tabla-10 y figura-4, del total de la población encuesta según el nivel de servicio digitales, el 31% de los ciudadanos encuestados, manifiestan como nivel bajo, como nivel medio el 34.9% y como nivel

alto el 34.1%. En consecuencia, predomina el nivel medio en comparación a los otros niveles.

Tabla 11

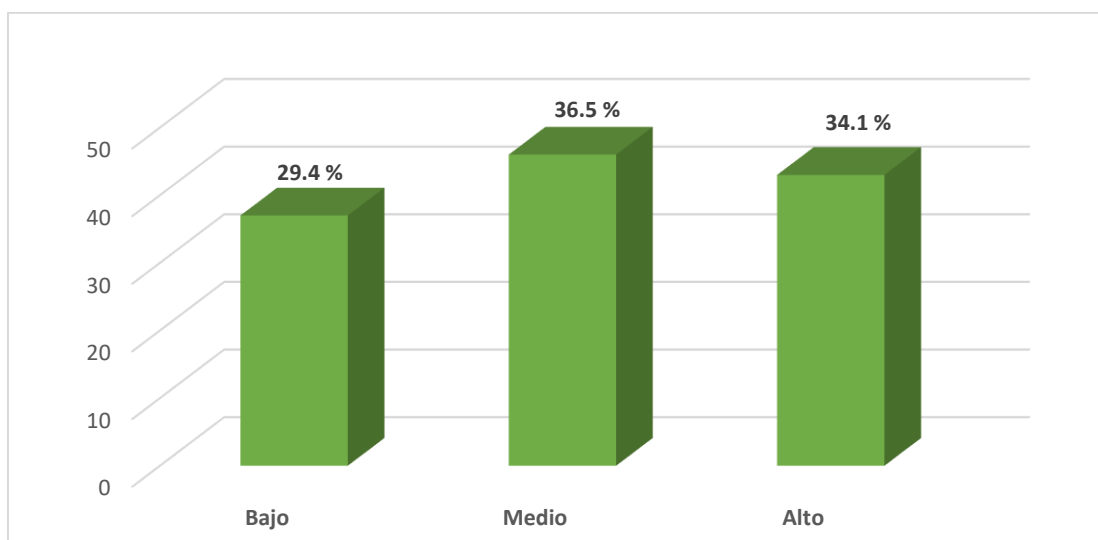
Estadística Descriptiva en Satisfacción del Ciudadano

Nivel	Frec.	%
Bajo	37	29.4%
Medio	46	36.5%
Alto	43	34.1%
	126	100%

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Figura 5

Porcentaje de ciudadanos según nivel de satisfacción del ciudadano



Como se puede observar los resultados en la tabla-11 y figura-5 referente a la Satisfacción del Ciudadano, en donde el 29.4% de los ciudadanos encuestados, manifiestan como bajo, el 36.5% y 34.1% consideran como medio y alto respectivamente. En consecuencia, predomina el nivel medio en comparación a los otros niveles.

De acuerdo al planteamiento del Objetivo específico (I) para determinar la relación entre la accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos, se realizó la siguiente estadística descriptivas:

Tabla 12

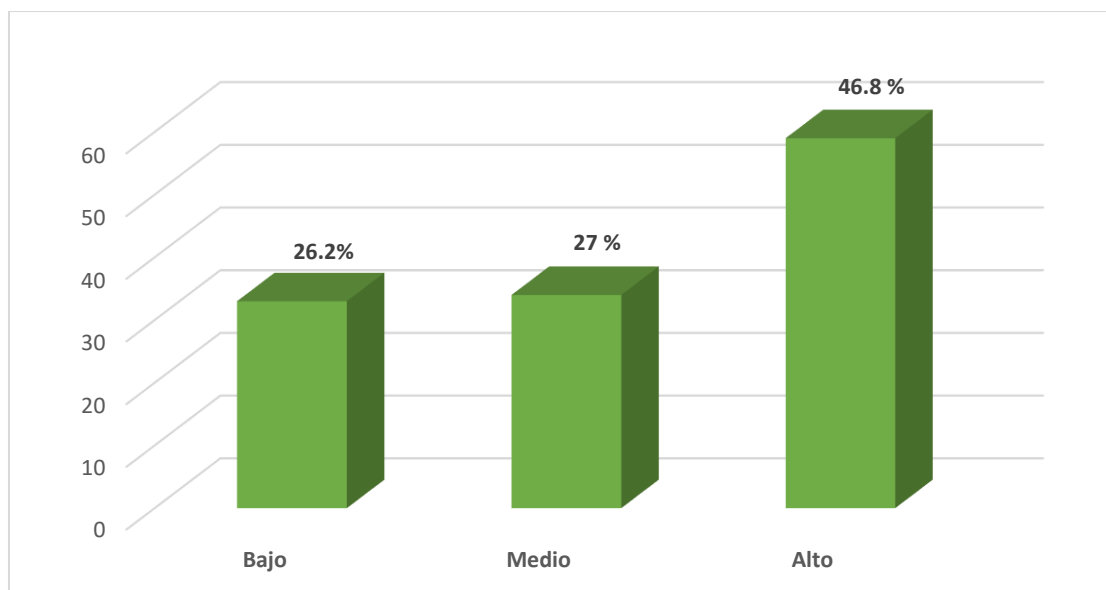
Estadística Descriptiva para la Dimensión de Accesibilidad Digital

Nivel	Frec.	%
Bajo	33	26.2%
Medio	34	27.0%
Alto	59	46.8%
	126	100%

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Figura 6

Porcentaje de ciudadanos según nivel de accesibilidad digital



Como se puede observar los resultados en la tabla-12 y figura-6 referente a accesibilidad digital, en donde el 26.2 % de los ciudadanos encuestados, manifiestan como bajo, el 27% y 46.8% consideran como medio y alto respectivamente. En consecuencia, predomina el nivel alto en comparación a los otros niveles.

De acuerdo al planteamiento del Objetivo específico (II) para determinar la relación entre la usabilidad digital y la satisfacción de los ciudadanos, se realizó las siguientes estadísticas descriptivas:

Tabla 13

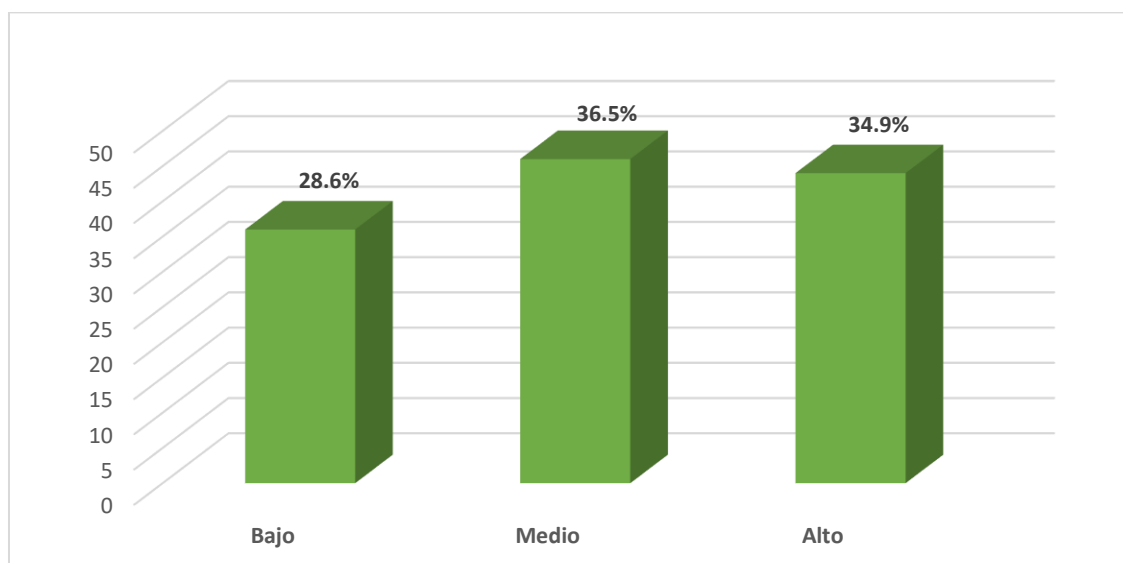
Estadística Descriptiva para la Dimensión de Usabilidad Digital

Nivel	Frec.	%
Bajo	36	28.6%
Medio	46	36.5%
Alto	44	34.9%
	126	100%

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Figura 7

Porcentaje de ciudadanos según nivel de usabilidad digital



Como se puede observar los resultados en la tabla-13 y figura-7 referente a la usabilidad digital, en donde el 28.6 % de los ciudadanos encuestados manifiestan como bajo, el 36.5% y 34.9% consideran como medio y alto respectivamente. En consecuencia, predomina el nivel medio en comparación a los otros niveles.

De acuerdo al planteamiento del Objetivo específico (III) para determinar la relación entre la seguridad digital y satisfacción de los ciudadanos, se realizó las siguientes estadísticas descriptivas:

Tabla 14

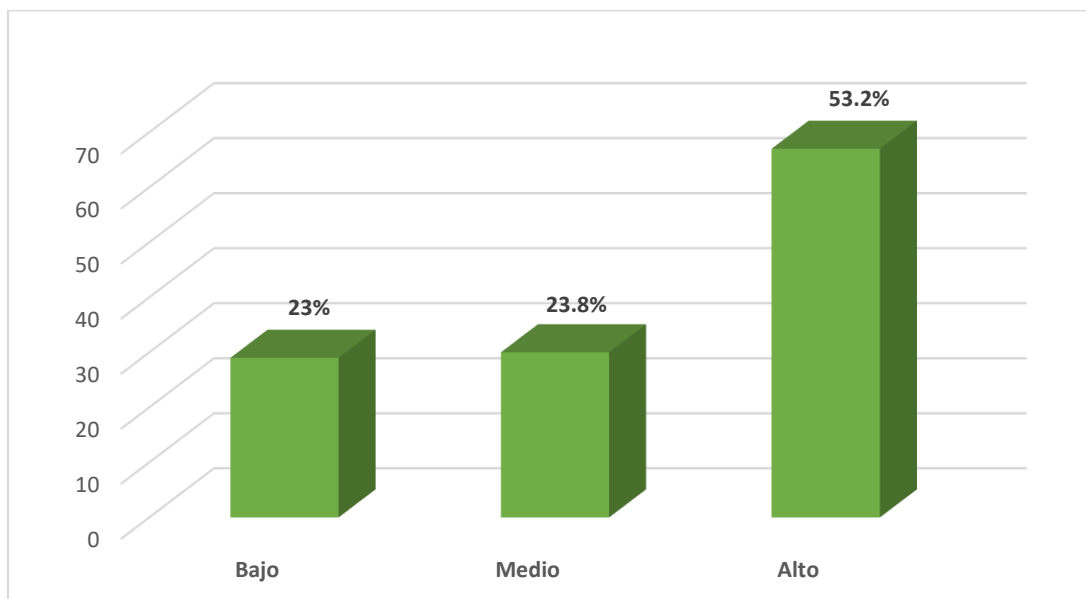
Estadística Descriptiva para la Dimensión de Seguridad Digital

Nivel	Frec.	%
Bajo	29	23.0%
Medio	30	23.8%
Alto	67	53.2%
	126	100%

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Figura 8

Porcentaje de ciudadanos según nivel de seguridad digital



Como se puede observar los resultados en la tabla-14 y figura-8 referente a seguridad digital, en donde el 23.0 % de los ciudadanos encuestados manifiestan como bajo, el 23.8% y 53.2% consideran como medio y alto respectivamente. En consecuencia, predomina el nivel alto en comparación a los otros niveles.

Resultado de la aplicación de estadística inferencial

Para evaluar y confirmar si los datos conducen a una distribución normal, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que a continuación, detalla:

Tabla 15

Prueba de Normalidad de Servicios Digitales y Satisfacción de los Ciudadanos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Servicios digitales	.095	126	.007	.980	126	.062
Satisfacción	.092	126	.011	.972	126	.010

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Tras observar los resultados de los datos obtenidos considerando que el número de muestra supera los 50, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es mayor a 0.05, por lo tanto, las variables Servicios digitales como la variable Satisfacción de los ciudadanos recaen en una distribución normal; en consecuencia, se aplicará pruebas paramétricas para este caso la Correlación de Pearson.

A continuación, se analizan las Hipótesis general como las específicas:

Hipótesis General:

H₀: No existirá relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

H_a: Existirá relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

Tabla 16*Correlación de las variables de Servicios Digitales y Satisfacción de los Ciudadanos.*

		Servicios Digitales	Satisfacción
Servicios digitales	Correlación de Pearson	1	.708**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	126	126
Satisfacción	Correlación de Pearson	.708**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	126	126

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

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido en la tabla 16, podemos visualizar que el coeficiente de correlación es 0,708, demostrándose la existencia en relación de los servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos, lo cual se confirma con el p-valor=0.001 resultado inferior a 0.005. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alternativa descartándose la nula.

Hipótesis específica (I):

H₀: No existirá relación entre accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú,

H_a: Existirá relación entre accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú,

Tabla 17*Correlación de Accesibilidad digital y Satisfacción de los Ciudadanos.*

		Accesibilidad digital	Satisfacción
Accesibilidad digital	Correlación de Pearson	1	.571**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	126	126
Satisfacción	Correlación de Pearson	.571**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	126	126

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

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido en la tabla-17, podemos observar que el coeficiente de correlación es 0,571, demostrándose que existe la relación entre la accesibilidad digital y satisfacción de los ciudadanos, lo cual se confirma con el p-valor=0.001 resultado inferior a 0.005. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alternativa, descartándose la nula.

Hipótesis específica (II):

H₀: No Existirá relación entre la usabilidad de la TI digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022

H_a: Existirá relación entre la usabilidad de la TI digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

Tabla 18

Correlación de Usabilidad Digital y Satisfacción de los Ciudadanos.

		Usabilidad digital	Satisfacción
Usabilidad digital	Correlación de Pearson	1	.604**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	126	126
Satisfacción	Correlación de Pearson	.604**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	126	126

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

Nota. Datos procesados en SPSS ver 29.

Del resultado obtenido en la tabla 18, podemos observar que el coeficiente de correlación es 0,604, demostrándose que existe relación entre la usabilidad digital con la satisfacción de los ciudadanos, lo cual se confirma con el p-valor=0.001 resultado inferior a 0.005. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alternativa, descartándose la nula.

Hipótesis específica (III):

H₀: No existirá relación entre seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

H_a: Existirá relación entre seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

Tabla 19

Correlación de Seguridad Digital y Satisfacción de los Ciudadanos.

		Seguridad digital	Satisfacción
Seguridad digital	Correlación de Pearson	1	.453**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	126	126
Satisfacción	Correlación de Pearson	.453**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	126	126

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

Del resultado obtenido en la tabla 19, podemos observar que el coeficiente de correlación es 0,453, demostrándose que existe relación de la seguridad digital con la satisfacción de los ciudadanos, lo cual se confirma con el p-valor=0.001 siendo menor que 0.005. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alternativa, descartándose la nula.

V. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general comprobamos la existencia de correlación de servicios digitales con la satisfacción de los ciudadanos, demostrándose con el resultado del p -valor=0.001 inferior a 0.05 y coeficiente correlacional de 0.708. Resultado que concuerda con la investigación de Chikwawawa (2019), realizado en el País Zimbabue sobre la Calidad en servicios y su satisfacción; donde el propósito fue comprobar que los pensionistas de estaban satisfechos con los servicios prestados, concluyendo en su investigación la existencia significativa de correlación de los servicios a través de sus plataformas digitales brindados a los jubilados, donde el índice global de satisfacción con el servicio entre los pensionistas fue del 62%, entre los factores tangibles, la fiabilidad y la empatía, seguridad fueron los que más influyeron en la satisfacción, seguidos de la capacidad de respuesta.

Resultado que concuerda con la investigación de Chikwawawa (2019), realizado en el País Zimbabue sobre la Calidad en servicios y su satisfacción; su propósito fueron comprobar la satisfacción de los pensionistas con los servicios prestados, concluyendo en su investigación la existencia relación de los servicios a través de sus plataformas digitales, donde el índice de satisfacción de los servicios fue del 62%, entre los factores tangibles, la fiabilidad y la empatía, seguridad fueron los que más influyeron, seguidos de la capacidad de respuesta de sus plataformas.

Coincide con la investigación realizada por Quindi (2023) que se centró en evaluar los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal de Ecuador. A través de análisis estadísticos e inferenciales, Quindi encontró una relación significativa entre los servicios prestados y la satisfacción de los usuarios. Los resultados indicaron que el 41% de los usuarios están ligeramente de acuerdo en que la calidad del servicio que pueden mejorarse, el 26% totalmente de acuerdo, el 24% medianamente en desacuerdo y sólo el 9% totalmente en desacuerdo.

Del mismo modo Guillén (2022) en su investigación sobre “Satisfacción de los ciudadanos con trámites y servicios en línea relacionados en el estado público digital en Cuba” demostró que el 70% de personas encuestadas opina que la gobernanza digital está aún en proceso de desarrollo y mejora. La hipótesis principal fue confirmada en su investigación, ya que los datos recogidos indicaron que los ciudadanos cubanos expresaron medianamente su satisfacción con los servicios de tramitación. De igual forma González y Zegarra (2021) en su investigación referente a satisfacciones de los clientes a través de canales de atención en una Entidad Financiera en la Ciudad de Arequipa, los resultados, demostró que el 88% de los clientes expresaron muy satisfechos con niveles altos de aceptación de los servicios a través de canales digitales.

Como lo señala Díaz (2021), su investigación indicó que el uso de las TIC y de los servicios digitalizados está estrechamente vinculado a la satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, el estudio destacó los principales retos que enfrenta la administración estatal. En esa línea García (2016), define que la satisfacción es la experiencia de contacto entre la organización y cliente, y que determina que los usuarios se encuentren satisfechos. Asimismo, Dos Santos (2016) refiere que la satisfacción se considera como la reacción emocional de una persona a su interacción y conexión con la organización que le proporciona el servicio o producto. Por lo tanto, de las investigaciones previas antes mencionadas coinciden con el resultado obtenido de la hipótesis general.

Sin embargo, por el contrario de acuerdo a la investigación de Gobena (2019) título "Impacto sobre calidad de los servicios y su satisfacción: El caso en Nekemte, región de Oromia, Etiopía" su estudio concluyó niveles bajo de satisfacción en sus servicios que no fueron de suficiente calidad, como consecuencia, los clientes estuvieron descontentos con los servicios digitales prestados. Se requiere realizar mayores estudios toda vez que no coincide con los resultados de la mayoría de investigaciones.

Con relación a la hipótesis específica (I), se comprobó que existe relación entre la accesibilidad digital y satisfacción en los ciudadanos, demostrándose con el resultado del p -valor=0.001 inferior a 0.05, y coeficiente de correlación de 0.571. Coincide con el estudio realizado por Martelo, Jiménez y Jaimes (2017) que se centró en el papel de las universidades colombianas en la mejora de la accesibilidad y la integración digital entre los ciudadanos. Los investigadores realizaron una revisión y utilizaron una muestra probabilística de 400 sujetos del Departamento de La Guajira. El estudio pretendió explorar la relación entre las universidades y factores sociales clave como el gobierno, la educación y las empresas. Los resultados revelaron que la mayoría de los sujetos estaban satisfechos con los servicios prestados por la universidad y el enfoque adoptado para mejorar la accesibilidad y la inclusión digital entre los ciudadanos.

Como lo señala Rey (2018) destaca el concepto de accesibilidad como la eliminación de las barreras que impiden a las personas participar plenamente en las actividades de la sociedad y acceder a los servicios disponibles. Anlas y Rodríguez (2016) destacan que la accesibilidad web es un aspecto crucial de la Ingeniería Web. La definen como una métrica que se centra en la codificación y la presentación de la información en el diseño y la funcionalidad de los sitios web. El objetivo de la accesibilidad web es garantizar que las personas con discapacidad puedan percibir, comprender, navegar e interactuar eficazmente con los sitios web. Además, la accesibilidad web pretende que estas personas puedan crear y aportar contenidos. En esa línea el marco normativo de nuestro país incorpora a la tecnología digital la accesibilidad y creación de datos, lo que se encuentra señalado en el D.U. N° 006-2020, donde asegura que los deseos y requerimientos de información de los ciudadanos individuales sean debidamente considerados.

En relación a la hipótesis específica (II), comprobamos la existencia de correlación de usabilidad digital y satisfacción de los ciudadanos, demostrándose con el resultado del $p\text{-valor}=0.001$ inferior a 0.05, y como coeficiente de correlación fue de 0.604. Coincide con la investigación realizada por Díaz, Del Pilar, Reátegui y Pizzán (2022) en su investigación sobre la uso de los servicios en sus plataformas web con la satisfacción de la población en la Municipalidad de San Martín, el objetivo en su investigación fue comprobar si existía relación con el uso de los servicios brindados y si se encontraban satisfechos la población de la Municipalidad, los resultados del estudio indicaron un índice medio en la satisfacción de los clientes fue del 77%, lo que demostró una notable asociación de los servicios brindados correspondientes en términos de usabilidad en sus trámites y su relación en preferencias de los ciudadanos.

Tal como lo señala Soto y en su revista de educación inclusiva el concepto de usabilidad y accesibilidad refieren a la facilidad de uso de los productos tecnológicos y a la satisfacción que aporta a los usuarios y la capacidad de acceder a los contenidos proporcionados.

Asimismo, Luna-Reyes (2017), consideran que la transformación digital y los servicios digitales son procesos continuos que ocurren gradualmente. El autor destaca que los resultados de estos procesos deben tener un impacto sustancial en la mejora de los servicios públicos, el fomento de la participación ciudadana, el aumento de la transparencia en la gestión y la lucha contra la corrupción; el compromiso y el firme apoyo de la alta dirección desempeñan un papel crucial en este asunto.

En relación a la hipótesis específica (III), comprobamos la existencia de correlación de seguridad digital y satisfacción de los ciudadanos, demostrándose Con el resultado del p-valor=0.001 inferior a 0.05, y como coeficiente de correlación fue de 0.453. Coincide con el estudio realizado por Clemenza, Gotera y Araujo (2010) que se centró en analizar la calidad del servicio ofrecido por la Administración Tributaria Municipal en Venezuela. Los investigadores se propusieron a comparar la percepción y las expectativas de los contribuyentes utilizando un instrumento basado en un cuestionario. El estudio incluyó una muestra de 270 contribuyentes. El análisis reveló que las expectativas de los clientes respecto a los servicios digitales se cumplían moderadamente en cuanto a elementos tangibles e intangibles como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En general, los clientes expresaron una satisfacción moderada con los servicios prestados por el Municipio.

Asimismo, lo reafirma en la investigación realizada por Medina, J., Abrego, D., Echevarría, O (2021) tuvo como objetivo evaluar el impacto de la calidad de la información, la funcionalidad del sistema y la prestación de servicios en el sitio web de una institución gubernamental sobre la confianza de los ciudadanos. Aplicaron un cuestionario a 488 ciudadanos/usuarios que utilizaron el sitio web del recaudador de impuestos en el noreste de México. Los datos recogidos se sometieron a un análisis estadístico mediante SmartPLS. Los resultados pusieron de relieve la importancia de factores como la transparencia de la información, la facilidad de uso y la confianza de los ciudadanos para garantizar la seguridad de las operaciones. Estos factores contribuyen en última instancia a la satisfacción de la población con los servicios de las plataformas digitales.

Tal como lo señalan Lara y Cabero (2021), la seguridad digital abarca diversos aspectos como la salvaguarda de la información y los datos personales, la protección de la identidad digital y la promoción de una utilización responsable y segura de las plataformas digitales.

Por el contrario, de acuerdo a la investigación realizada por García y Montiel (2017) donde sostienen que la implementación de los servicios digitales en Venezuela se vio influenciado por la dependencia ciudadana; sin embargo, este objetivo se ha visto obstaculizado por los procesos burocráticos, ya que la demanda en los diferentes servicios digitales y como estos tienen un impacto o relación en la satisfacción en los ciudadanos depende de la neutralidad, capacidad en la respuesta y seguridad en los servicios tecnológicos. En consecuencia, este retraso en los trámites y solicitudes concluye que ha dado lugar a un nivel medio de satisfacción por debajo del 42% en su población.

VI. CONCLUSIONES

Realizado los análisis y las interpretaciones de los resultados obtenidos, se detalla las siguientes conclusiones:

1. En razón al objetivo general se determinó que los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos guardan correlación, evidenciado en los resultados de la estadística inferencial, concluyéndose que existe relación significativa ente ambas variables. Esto quiere decir que los servicios digitales tienen relación significativa con la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.
2. En razón al objetivo específico (I) se determinó que la dimensión accesibilidad digital y la satisfacción de los ciudadanos guardan correlación, evidenciado en los resultados de la estadística inferencial, concluyéndose que existe relación significativa ente ambas variables. Esto quiere decir que la accesibilidad tiene relación significativa en la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.
3. En razón al objetivo específico (II) se determinó que la dimensión usabilidad digital y la satisfacción de los ciudadanos guardan una correlación, evidenciado en los resultados de la estadística inferencial, concluyéndose que existe relación significativa ente ambas variables. Esto quiere decir que la usabilidad digital tiene relación significativa en la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.
4. En razón al objetivo específico (III) se determinó que la dimensión seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos guardan una correlación, evidenciado en los resultados de la estadística inferencial, concluyéndose que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que la seguridad digital tiene relación significativa en la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Seguir impulsando la transformación digital en el Ministerio del Sector Público en el marco del proceso de modernización de la gestión pública en cumplimiento de a la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N°1412-2018), ampliando sus servicios digitales de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.
2. Implementar y/o desarrollar servicios digitales más accesibles con diseño inclusivo y de fácil uso, que incluya a personas con discapacidad, adultos mayores, personas con mala conexión a internet o con dificultad para acceder a información desde dispositivos móviles entre otros. Diseños interactivos de fácil navegación, etiquetas descriptivas, etc.
3. Optimizar los tiempos de atención sobre las solicitudes realizadas por los ciudadanos, mejorando procesos relacionados a trámite documentario, integración de los canales de atención, a fin de mejorar el tiempo de respuesta y notificaciones de forma sistematizada sobre el estado de su trámite, sin necesidad de que el ciudadano realice llamadas por solicitudes pendientes de atención.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2021). Los desafíos de la transformación digital de la democracia. En: *Revista De Pensament i Anàlisi*, 26(2), pp. 1-23. 10.6035/recerca.4660. <http://orcid.org/0000-0002-5805-4082>.
- Anlas y Rodríguez (2016) Accesibilidad en sitios web del Ministerio de Educación de Chile <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6828737>
- Al-Sakran, H., Alsudairi, A. (2021) Usability and Accessibility Assessment of Saudi Arabia Mobile E-Government Websites. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3068917>
- Brase, C. (2019). *“Basic statistics”* - Cengage Learning.: <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9532>
- Cane, R. (2021). Development of smart villages as a factor for rural digital transformation. Vide. *Tehnologija. Resursi - Environment, Technology, Resources*, 1, pp. 43-49. 10.17770/etr2021vol1.6553
- Carhuancho, I. (2019). Metodología para la investigación holística [*Methodology for holistic research*]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Chikwawawa, C. (2019), Estudio *“Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector”*. <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840>
- Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria.
- Csontos, B., Heckl, I. (2021) Accessibility, usability, and security evaluation of Hungarian government websites. <https://doi.org/10.1007/s10209-020-00716-9>
- De Grande, P. (2020). Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8(15), 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Díaz, R. (2021) Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>

- Díaz, S & Del Pilar, N & Reátegui, J & Pizzán, S (2022) en su artículo de investigación *"Los servicios e-gobierno y la satisfacción de usuarios de una entidad del estado correspondiente a una municipalidad"*
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/258>
- DL-1412 (2018) Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- DS-029 (2021) Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(2), 79-95.
- Edelmann, N. (2021) Co-Production of Digital Public Services in Austrian Public Administrations. <https://doi.org/10.3390/admsci11010022>
- Espinoza, O. (2023) Gobierno Digital Municipal desde la percepción de los Ciudadanos. <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1471/0>
- García, A. (2016), La cultura de servicio como factor de mejora de la atención al cliente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>.
- García.B. y Plasencia.S (2020) La informatización y el gobierno electrónico factores clave. *Revista de Informática y Computación en Cuba*
- García M. y Montlel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Uisrael Revista Científica*. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>
- Gobena, A. (2019) The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- González, J & Zegarra I. (2021) investigación *"La satisfacción del cliente en los canales de atenciones en una Financiera de la Ciudad de Arequipa"*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798563>
- Guillén, M (2022) investigación sobre *"Satisfacción de los ciudadanos con servicios en línea y trámites relacionados al estado digital en Cuba"*
<https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>

- Hernández y Mendoza (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hsiu-Fen, L. (2010) The Impact of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in the B2C E-commerce Context.
<https://doi.org/10.1080/14783360701231302>
- Karpanen, T. (2023). How to Ensure Web Accessibility in Digital Services to Improve the Competitive Advantage of an Organization
https://doi.org/10.1007/978-3-031-35681-0_5
- Lara, J y Cabero, J. (2021) Saberes digitales en el profesorado universitario. Estudio en una escuela mexicana. <https://doi.org/10.6018/red.447911>
- Luna-Reyes, L. (2017). "Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation". In: *Information Polity*, 22(2-3), pp. 197-205. 10.3233/IP-170408
- Martelo, R., Jiménez, I y Jaimes, J (2017) Apoyo al Ciudadano desde la Extensión Universitaria para la Accesibilidad e Inclusión Digital.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062017000300006
- Medina, J., Abrego, D. y Echevarría, O. (2021) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004
- Medina, C y Huamán, P. (2022) Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú
- Ming, C., Chen, T. and Ai, Q. (2018) An empirical study of e-service quality and user satisfaction of public service centers in China.
<https://doi.org/10.4018/IJPADA.2018070104>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(1), 2-25.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/artic e/view/79/70>

- Noori, M. (2022) The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Morillo y Morillo (2016). Satisfacción del cliente y el nivel de servicio prestado en el alojamiento para vacacionistas en un estado de Mérida en el País de Venezuela. *Revistas sobre Ciencias Sociales – Venezuela*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Mosimanegape,P., Jaiyeoba, O., Gervase. C., Chekula-Mahama, C. (2020) Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. *The case of Botswana*. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Ñaupas, H. (2014) Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis, 4ta edición. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Ñaupas, H. (2018) Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis, 5ta edición. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Páez, A (2013). Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4537516>
- Pan, S. y Choong, S. (2016) Visión histórica del desarrollo del gobierno electrónico. *Revista, Gestión y Política Pública*.
- Pavón, S. & Baquero, Y. & Guilarte, R. & Díaz, Góngora, A. (2018). Procedimientos para la evaluación de la calidad de los servicios internos.
- Pelekais, O. (2015). El ABC de la Investigación pauta pedagógica séptima edición <https://issuu.com/omarelkadi/docs/png2pdf>
- Pomier, D. (2019) Buenos servicios, demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados : un estudio sobre la calidad y satisfacción de los servicios públicos. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23693>

- Porrúa, M. & La Fuente, M & Mosquiera, E. & Roseth, B. & Reyes, A. (2021). Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Quindi, S. (2023) Los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal
- Ramos, A. (2017) Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública.
- Ranerup, A. & Henriksen, H. & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.010>
- Rey, J. (2018). Una revisión de los conceptos de accesibilidad, apoyos y ajustes razonables para su aplicación en el ámbito laboral <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/28243>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público: Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/SEDICI_d9b95b6e40750c3f088dd40211227078
- Roya Gholami, R., Singh, N., Agrawal, P, Espinosa, K., Bamufleh, D. (2021) Information Technology/Systems Adoption in the Public Sector: Evidence From the Illinois Department of Transportation. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20210701.0a8>
- Ruzindana, E. (2019) User satisfaction of E-Government platform in Government service delivery process: Case study-Irembo platform. <http://dr.ur.ac.rw/handle/123456789/1272>
- Sachan, A., Kumar, R., Kumar, R. (2018) Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Sahin y Tereci (2021) Survey on the User Satisfaction with the Mass Housing Projects Led by District Municipality: Konya-Karatay Example. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1190221>
- Saldaña (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Sánchez, H. (2018) Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. 1era Edición. Editorial: Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santiso C. y Reyes, A. & Roseth, B. (2018). El fin del trámite eterno (Ciudadanos, burocracia y el Gobierno Digital-BID)
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Soto, A. y Miro, J. (2009) Usabilidad y accesibilidad para un e-learning inclusivo
<https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/viewFile/26/25>
- Tamara, S. (2022) Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública.
<https://www.redalyc.org/journal/6731/673174514013/html/>
- Valenzuela, F. (2021) Sobre la gobernanza digital, política digital y educación.
<https://doi.org/10.17151/elev.2020.22.2.6>
- Yuanyi, W., Zhou, L. (2021) The Impact of Interactivity on User Satisfaction in Digital Social Reading: Social Presence as a Mediator.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1898850>
- Yucra, R. & Sanchez, J. (2019). La Calidad De Servicio y La Satisfacción Del Usuario. En La Municipalidad Distrital De Las Piedras, 2018.

Anexos

Anexo1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿Cómo se relacionan los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?</p>	Determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022	Existirá relación entre servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022	<p>Servicios digitales Es la atención de forma total o parcial de los clientes a través del internet u redes similares; con características de sistemas automatizados no presencial con uso de la TIC's a través del cual se producen, accesos a información y contenidos con valor público (D.L. N° 1412-2018).</p>	<p>Variable Independiente: Servicios digitales</p>	Accesibilidad Usabilidad Seguridad	<p>Inmediates Disponibilidad Navegabilidad Compatibilidad</p> <p>Redes sociales Plataformas digitales Portal Web</p> <p>Confidencialidad</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: no experimental correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>Específicos: ¿Cómo se relacionan la accesibilidad digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?</p> <p>¿Como se relaciona la usabilidad de las TI y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relacionan la seguridad digital y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la accesibilidad digitales y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre usabilidad de las TI y la atisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre seguridad igital y la atisfacción de los ciudadanos en un Ministerio en el 2022</p>	<p>Existirá relación entre accesibilidad digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.</p> <p>Existirá relación entre la usabilidad de la TI digitales y la atisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.</p> <p>Existirá relación entre seguridad digital y la satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022.</p>	<p>Satisfacción Es el cumplimiento de expectativas de los clientes, término psicológico que hace referencia al sentimiento de felicidad y placer al obtener lo requerido y esperado de un producto o servicio. Morillo y Morillo (2016)</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción de los ciudadanos</p>	Calidad del servicio Expectativas Fidelización	<p>Innovador Eficiente Creativo Satisfecho</p> <p>Inclusivo Orientación Capacidad de atención Capacidad de respuesta</p> <p>Confiabilidad Transparencia Compromiso</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: SPSS ver 29</p> <p>Población: 185 ciudadanos</p> <p>Muestra: 126 ciudadanos</p>

Elaboración: propia

Anexo2. Matriz de Operacionalización de Variables

Servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Es la atención de forma total o parcial de los clientes a través del internet u redes similares; con características de sistemas automatizados no presencial con uso de la TIC's a través del cual se producen, accesos a información y contenidos con valor público (D.L. N° 1412-2018).	Variable de naturaleza cuantitativa donde se midió a través de la escala ordinal Likert en sus 3 dimensiones y sus respectivos indicadores que permitió elaborar el cuestionario	Accesibilidad Usabilidad Seguridad	Inmediates Disponibilidad Navegabilidad Compatibilidad Redes sociales Plataformas digitales Portal Web Confidencialidad	Escala Ordinal Likert
Es el cumplimiento de expectativas de los clientes, término psicológico que hace referencia al sentimiento de felicidad y placer al obtener lo requerido y esperado de un producto o servicio. Morillo y Morillo (2016)	Variable de naturaleza cuantitativa donde se midió a través de la escala ordinal Likert en sus 3 dimensiones y sus respectivos indicadores que permitirán elaborar el cuestionario	Calidad del servicio Expectativas Fidelización	Innovador Eficiente Creativo Satisfecho Inclusivo Orientación Capacidad de atención Capacidad de respuesta Confiabilidad Transparencia Compromiso	- Nunca - Raramente - Ocasionalmente - Frecuentemente - Muy frecuentemente

Elaboración: propia

Anexo3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos					
Nunca (1), Raramente (2), Ocasionalmente (3), Frecuentemente (4), Muy Frecuentemente (5)					
Variable independiente: Servicios digitales					Escala de valoración
Dimensión 1: Accesibilidad Digital					
1	Los servicios digitales prestado por el Ministerio se realizan de forma rápida	1	2	3	4
2	Recibe del Ministerio información sobre la disponibilidad de los servicios digitales				
3	El Ministerio brinda con facilidad información de acceso público				
4	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son accesibles y compatibles con los dispositivos tecnológicos que utiliza				
Dimensión 2: Usabilidad digital					
5	El Ministerio utiliza las redes sociales para informar sobre las políticas del Estado				
6	El Ministerio ofrece servicios digitales a través de asistentes virtuales				
7	La información publicada en el Portal web del Ministerio es amigable y de fácil acceso				
Dimensión 3 Seguridad digital					
8	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la confidencialidad de datos				
9	El Ministerio ofrece medidas preventivas sobre seguridad de datos en los servicios digitales				
10	El Ministerio ofrece medidas informativas sobre seguridad de datos en los servicios digitales				
Variable dependiente: Satisfacción de los ciudadanos					Escala de valoración
Dimensión 1: Calidad					
11	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son innovadores	1	2	3	4
12	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son eficientes en tiempo real				
13	La información que brinda el Ministerio a través de sus servicios digitales muestra creatividad				
Dimensión 2: Expectativa					
14	El Ministerio implementa acciones de inclusión en sus servicios digitales				
15	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio generan fácil orientación				
16	El personal del Ministerio tiene la capacidad de solución a través de los servicios digitales				
17	El personal del Ministerio tiene la capacidad de respuesta inmediata en los servicios digitales				
Dimensión 3: Fidelización					
18	El Ministerio ofrece sus servicios digitales de forma confiable en las solicitudes de información				
19	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la transparencia de la información				
20	El compromiso brindado por el Ministerio satisface sus necesidades en los servicios digitales que ofrece				

Elaboración: propia

Anexo 4. Evaluación de Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marlon Frank Acuña Benites		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para ciudadanos que hacen uso de los servicios digitales en un Ministerio del Sector Público.
Autor:	Cruces Torres, Patricio Ernesto
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Formularios de Google
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	20 ítems: V.D. (10 ítems) y V.I. (10 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Servicios Digitales	Accesibilidad Digital	Rey (2018) La "accesibilidad digital" se refiere a la igualdad de oportunidades mediante la eliminación de todas y cada una de las barreras que se interponen en el camino de la igualdad; tiene componentes objetivos y subjetivos fundamentales
	Usabilidad digital	Chen (2015), el uso de las tecnologías digitales constituye una aplicación e incorporación continua de las TIC. Las TIC incluyen Internet, tecnologías abiertas y propietarias y tecnologías propietarias móviles y dispositivos móviles; todas ellas se utilizan para mejorar el servicio digital del servicio digital ya sea recopilando, intercambiando, agregando, combinando, analizando, accediendo y buscando contenidos en una entidad estatal según el modelo de modelo de gobierno digital.
	Seguridad digital	DL N° 1412-2018, espacio digital fiable, accesible y completo en cuanto a la información facilitada bajo la administración de una entidad es el objetivo de la seguridad digital, que consiste en medidas proactivas y reactivas que ayudan a disminuir peligros o amenazas específicas para la seguridad de las personas.
Satisfacción de los ciudadanos	Calidad	(Hernández et al. 2018) La calidad de la atención conduce a una estrategia que impulsa la competitividad de la organización; desde una visión integral, representa una serie de procedimientos vinculados cuyo objetivo es la satisfacción del usuario.
	Expectativa	Da Silva (2020), "expectativa del cliente" se refiere a lo que nuestros consumidores anticipan recibir de nuestra marca. La expectativa está fuertemente ligada a las experiencias que han tenido en el pasado sobre nuestra propuesta, específicamente en lo que se refiere a la calidad de nuestro producto y al servicio de atención al cliente que prestamos.
	Fidelización	(Sarmiento, 2018) Es la demostración de un cliente en lealtad a una marca cuando, a pesar de la disponibilidad de otros productos y servicios en el mercado, decide seguir realizando compras repetidas de los productos de la marca; a pesar de que existen varias opciones disponibles en el mercado, el producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú" elaborado por Patricio Ernesto Cruces Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Variable Independiente: Servicios Digitales

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la accesibilidad de los ciudadanos en el uso de los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inmediates	Los servicios digitales prestado por el Ministerio se realizan de forma rápida.	4	4	4	
Disponibilidad	Recibe del Ministerio información sobre la disponibilidad de los servicios digitales.	4	4	4	
Navegabilidad	En el Ministerio se brinda con facilidad información de acceso público.	4	4	4	
Compatibilidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son accesibles y compatibles con los dispositivos tecnológicos que utiliza.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Usabilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la usabilidad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Redes sociales	El Ministerio utiliza las redes sociales para informar sobre las políticas del Estado.	4	4	4	
Asistente virtual	El Ministerio ofrece servicios digitales a través de asistentes virtuales.	4	4	4	
Portal web	La información publicada en el Portal web es amigable y de fácil acceso.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la seguridad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confidencialidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la confidencialidad de datos.	4	4	4	
Preventiva	El Ministerio ofrece medidas preventivas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	
Informativa	El Ministerio ofrece medidas informativas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	

Variable dependiente: Satisfacción del ciudadano

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad de servicios brindados a los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Innovador	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son innovadores.	4	4	4	
Eficiente	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son eficientes en tiempo real.	4	4	4	
Creativo	La información que brinda el Ministerio a través de sus servicios digitales muestra creatividad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Expectativa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las expectativas de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusivo	El Ministerio implementa acciones de inclusión en sus servicios digitales.	4	4	4	
Orientación	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio generan	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
	fácil orientación				
Capacidad de solución	El personal del Ministerio tiene la capacidad de solución través de los servicios digitales.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	El personal del Ministerio tiene la capacidad de respuesta inmediata en los servicios digitales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fidelización
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la fidelización de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad	El Ministerio ofrece sus servicios digitales de forma confiable en las solicitudes de información.	4	4	4	
Transparencia	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la transparencia de la información.	4	4	4	
Compromiso	El compromiso brindado por el Ministerio satisface sus necesidades en los servicios digitales que ofrece.	4	4	4	



Dr. Marlon Acuña Benites
DNI: 42097456
Ing. de Sistemas / Investigador
Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pedro Martin Lezama Gonzales	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para ciudadanos que hacen uso de los servicios digitales en un Ministerio del Sector Público.
Autor:	Cruces Torres, Patricio Ernesto
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Fomularios de Google
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	20 ítems: V.D. (10 ítems) y V.I. (10 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Servicios Digitales	Accesibilidad Digital	Rey (2018) La "accesibilidad digital" se refiere a la igualdad de oportunidades mediante la eliminación de todas y cada una de las barreras que se interponen en el camino de la igualdad; tiene componentes objetivos y subjetivos fundamentales
	Usabilidad digital	Chen (2015), el uso de las tecnologías digitales constituye una aplicación e incorporación continua de las TIC. Las TIC incluyen Internet, tecnologías abiertas y propietarias y tecnologías propietarias móviles y dispositivos móviles; todas ellas se utilizan para mejorar el servicio digital del servicio digital ya sea recopilando, intercambiando, agregando, combinando, analizando, accediendo y buscando contenidos en una entidad estatal según el modelo de modelo de gobierno digital.
	Seguridad digital	DL N° 1412-2018, espacio digital fiable, accesible y completo en cuanto a la información facilitada bajo la administración de una entidad es el objetivo de la seguridad digital, que consiste en medidas proactivas y reactivas que ayudan a disminuir peligros o amenazas específicas para la seguridad de las personas.
Satisfacción de los ciudadanos	Calidad	(Hernández et al. 2018) La calidad de la atención conduce a una estrategia que impulsa la competitividad de la organización; desde una visión integral, representa una serie de procedimientos vinculados cuyo objetivo es la satisfacción del usuario.
	Expectativa	Da Silva (2020), "expectativa del cliente" se refiere a lo que nuestros consumidores anticipan recibir de nuestra marca. La expectativa está fuertemente ligada a las experiencias que han tenido en el pasado sobre nuestra propuesta, específicamente en lo que se refiere a la calidad de nuestro producto y al servicio de atención al cliente que prestamos.
	Fidelización	(Sarmiento, 2018) Es la demostración de un cliente en lealtad a una marca cuando, a pesar de la disponibilidad de otros productos y servicios en el mercado, decide seguir realizando compras repetidas de los productos de la marca; a pesar de que existen varias opciones disponibles en el mercado, el producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú" elaborado por Patricio Ernesto Cruces Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Variable Independiente: Servicios Digitales

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la accesibilidad de los ciudadanos en el uso de los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inmediates	Los servicios digitales prestado por el Ministerio se realizan de forma rápida.	4	4	4	
Disponibilidad	Recibe del Ministerio información sobre la disponibilidad de los servicios digitales.	4	4	4	
Navegabilidad	En el Ministerio se brinda con facilidad información de acceso público.	4	4	4	
Compatibilidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son accesibles y compatibles con los dispositivos tecnológicos que utiliza.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Usabilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la usabilidad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Redes sociales	El Ministerio utiliza las redes sociales para informar sobre las políticas del Estado.	4	4	4	
Asistente virtual	El Ministerio ofrece servicios digitales a través de asistentes virtuales.	4	4	4	
Portal web	La información publicada en el Portal web es amigable y de fácil acceso.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la seguridad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confidencialidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la confidencialidad de datos.	4	4	4	
Preventiva	El Ministerio ofrece medidas preventivas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	
Informativa	El Ministerio ofrece medidas informativas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	

Variable dependiente: Satisfacción del ciudadano

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad de servicios brindados a los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Innovador	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son innovadores.	4	4	4	
Eficiente	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son eficientes en tiempo real.	4	4	4	
Creativo	La información que brinda el Ministerio a través de sus servicios digitales muestra creatividad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Expectativa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las expectativas de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusivo	El Ministerio implementa acciones de inclusión en sus servicios digitales.	4	4	4	
Orientación	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio generan fácil orientación	4	4	4	
Capacidad de solución	El personal del Ministerio tiene la capacidad de solución través de los servicios digitales.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	El personal del Ministerio tiene la capacidad de respuesta inmediata en los servicios digitales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fidelización
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la fidelización de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad	El Ministerio ofrece sus servicios digitales de forma confiable en las solicitudes de información.	4	4	4	
Transparencia	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la transparencia de la información.	4	4	4	
Compromiso	El compromiso brindado por el Ministerio satisface sus necesidades en los servicios digitales que ofrece.	4	4	4	



Pedro Martin Lezama Gonzales
Firma del evaluador
DNI: 09656793

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Francisco Pacheco Torres		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para ciudadanos que hacen uso de los servicios digitales en un Ministerio del Sector Público.
Autor:	Cruces Torres, Patricio Ernesto
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Formularios de Google
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	20 ítems: V.D. (10 ítems) y V.I. (10 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Servicios Digitales	Accesibilidad Digital	Rey (2018) La "accesibilidad digital" se refiere a la igualdad de oportunidades mediante la eliminación de todas y cada una de las barreras que se interponen en el camino de la igualdad; tiene componentes objetivos y subjetivos fundamentales
	Usabilidad digital	Chen (2015), el uso de las tecnologías digitales constituye una aplicación e incorporación continua de las TIC. Las TIC incluyen Internet, tecnologías abiertas y propietarias y tecnologías propietarias móviles y dispositivos móviles; todas ellas se utilizan para mejorar el servicio digital del servicio digital ya sea recopilando, intercambiando, agregando, combinando, analizando, accediendo y buscando contenidos en una entidad estatal según el modelo de modelo de gobierno digital.
	Seguridad digital	DL N° 1412-2018, espacio digital fiable, accesible y completo en cuanto a la información facilitada bajo la administración de una entidad es el objetivo de la seguridad digital, que consiste en medidas proactivas y reactivas que ayudan a disminuir peligros o amenazas específicas para la seguridad de las personas.
Satisfacción de los ciudadanos	Calidad	(Hernández et al. 2018) La calidad de la atención conduce a una estrategia que impulsa la competitividad de la organización; desde una visión integral, representa una serie de procedimientos vinculados cuyo objetivo es la satisfacción del usuario.
	Expectativa	Da Silva (2020), "expectativa del cliente" se refiere a lo que nuestros consumidores anticipan recibir de nuestra marca. La expectativa está fuertemente ligada a las experiencias que han tenido en el pasado sobre nuestra propuesta, específicamente en lo que se refiere a la calidad de nuestro producto y al servicio de atención al cliente que prestamos.
	Fidelización	(Sarmiento, 2018) Es la demostración de un cliente en lealtad a una marca cuando, a pesar de la disponibilidad de otros productos y servicios en el mercado, decide seguir realizando compras repetidas de los productos de la marca; a pesar de que existen varias opciones disponibles en el mercado, el producto o servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para ciudadanos que utilizan servicios digitales en un Ministerio del Sector Público del Perú" elaborado por Patricio Ernesto Cruces Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Variable Independiente: Servicios Digitales

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la accesibilidad de los ciudadanos en el uso de los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inmediates	Los servicios digitales prestado por el Ministerio se realizan de forma rápida.	4	4	4	
Disponibilidad	Recibe del Ministerio información sobre la disponibilidad de los servicios digitales.	4	4	4	
Navegabilidad	En el Ministerio se brinda con facilidad información de acceso público.	4	4	4	
Compatibilidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son accesibles y compatibles con los dispositivos tecnológicos que utiliza.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Usabilidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la usabilidad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Redes sociales	El Ministerio utiliza las redes sociales para informar sobre las políticas del Estado.	4	4	4	
Asistente virtual	El Ministerio ofrece servicios digitales a través de asistentes virtuales.	4	4	4	
Portal web	La información publicada en el Portal web es amigable y de fácil acceso.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad digital
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la seguridad digital de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confidencialidad	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la confidencialidad de datos.	4	4	4	
Preventiva	El Ministerio ofrece medidas preventivas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	
Informativa	El Ministerio ofrece medidas informativas sobre seguridad de datos en los servicios digitales.	4	4	4	

Variable dependiente: Satisfacción del ciudadano

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad de servicios brindados a los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Innovador	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son innovadores.	4	4	4	
Eficiente	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son eficientes en tiempo real.	4	4	4	
Creativo	La información que brinda el Ministerio a través de sus servicios digitales muestra creatividad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Expectativa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las expectativas de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Inclusivo	El Ministerio implementa acciones de inclusión en sus servicios digitales.	4	4	4	
Orientación	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio generan fácil orientación	4	4	4	
Capacidad de solución	El personal del Ministerio tiene la capacidad de solución través de los servicios digitales.	4	4	4	
Capacidad de respuesta	El personal del Ministerio tiene la capacidad de respuesta inmediata en los servicios digitales.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fidelización
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la fidelización de los ciudadanos en los servicios digitales en el Ministerio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Confiabilidad	El Ministerio ofrece sus servicios digitales de forma confiable en las solicitudes de información.	4	4	4	
Transparencia	Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la transparencia de la información.	4	4	4	
Compromiso	El compromiso brindado por el Ministerio satisface sus necesidades en los servicios digitales que ofrece.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI:18167212

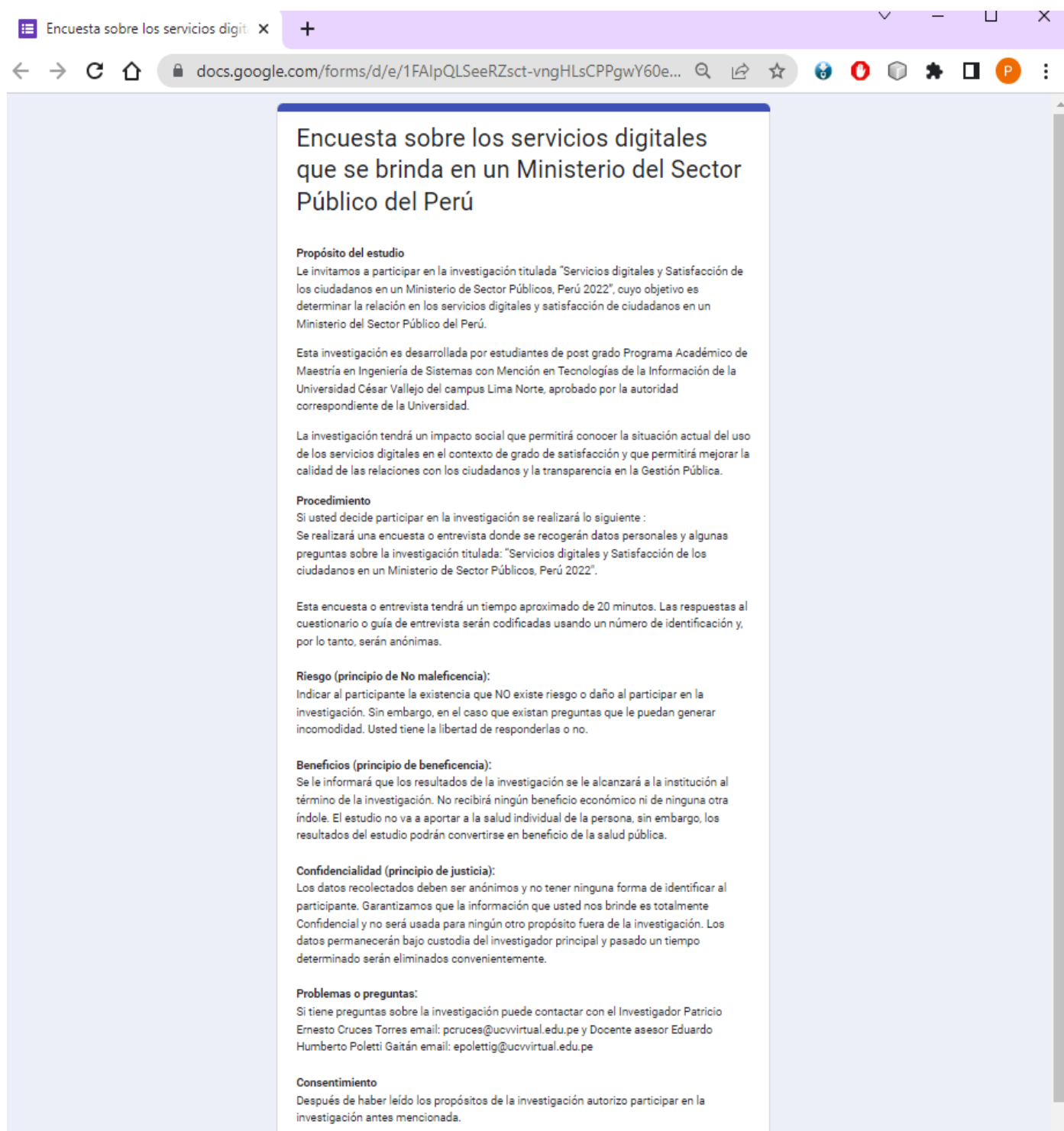
Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5. Consentimiento Informado a cada encuestado

Encuesta realizada mediante Google forms.



The image shows a screenshot of a Google Forms document. The browser's address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeeRZsct-vngHLsCPPgwY60e... The form title is "Encuesta sobre los servicios digitales que se brinda en un Ministerio del Sector Público del Perú". The form content includes sections for the study's purpose, procedure, risks, benefits, confidentiality, and contact information for the researcher.

Encuesta sobre los servicios digitales que se brinda en un Ministerio del Sector Público del Perú

Propósito del estudio
Le invitamos a participar en la investigación titulada "Servicios digitales y Satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio de Sector Públicos, Perú 2022", cuyo objetivo es determinar la relación en los servicios digitales y satisfacción de ciudadanos en un Ministerio del Sector Público del Perú.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de post grado Programa Académico de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La investigación tendrá un impacto social que permitirá conocer la situación actual del uso de los servicios digitales en el contexto de grado de satisfacción y que permitirá mejorar la calidad de las relaciones con los ciudadanos y la transparencia en la Gestión Pública.

Procedimiento
Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:
Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Servicios digitales y Satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio de Sector Públicos, Perú 2022".

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Riesgo (principio de No maleficencia):
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Patricio Ernesto Cruces Torres email: pcruces@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Eduardo Humberto Poletti Gaitán email: epolettig@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Anexo 6. Datos consolidados de 126 encuestados

N°	1. Los servicios digitales prestado por el Ministerio se realizan de forma rápida	2. Recibe del Ministerio información sobre la disponibilidad de los servicio digitales	3. El Ministerio brinda con facilidad información de acceso publico	4. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son accesibles y compatibles con los dispositivos tecnológicos que utiliza	5. El Ministerio utiliza las redes sociales para informar sobre las políticas del Estado	6. El Ministerio ofrece servicios digitales a través de asistentes virtuales	7. La información publicada en el Portal web del Ministerio es amigable y de fácil acceso	8. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la confidencialidad de datos	9. El Ministerio ofrece medidas preventivas sobre seguridad de datos en los servicios digitales	10. El Ministerio ofrece medidas informativas sobre seguridad de datos en los servicios digitales	11. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son innovadores	12. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio son eficientes en tiempo real	13. La información que brinda el Ministerio a través de sus servicios digitales muestra creatividad	14. El Ministerio implementa acciones de inclusión en sus servicios digitales	15. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio generan fácil orientación	16. El personal del Ministerio tiene la capacidad de solución a través de los servicios digitales	17. El personal del Ministerio tiene la capacidad de respuesta inmediata en los servicios digitales	18. El Ministerio ofrece sus servicios digitales de forma confiable en las solicitudes de información	19. Los servicios digitales que ofrece el Ministerio garantizan la transparencia de la información	20. El compromiso brindado por el Ministerio satisface sus necesidades en los servicios digitales que ofrece
1	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	3	3
9	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4
10	3	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	4	2	3	1	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
13	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
16	3	1	2	4	1	2	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2
17	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	2	5	2	4	3	5
19	2	2	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
20	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
22	3	2	3	3	2	4	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
23	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	2	3	2	1	1	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
25	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
29	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	2	1	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	5	2	3	4	2	2	1
32	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	3	4	3	4	2	4	5	5	4	3	2	1	4	4	3	4	2
34	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	2	5	3
35	4	4	5	3	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2
36	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4
37	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4
38	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2
39	3	1	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2
40	4	2	3	3	2	1	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	2	3
41	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4
42	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1
43	3	2	2	1	3	2	5	4	2	4	3	2	1	2	4	2	3	3	2
44	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4
45	2	3	1	2	3	4	4	4	1	2	4	2	4	3	2	4	1	2	1
46	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	2	1	2	4	2	2	4	3	1	4	5	2	4	4	3	4	5	2
48	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4
49	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2
50	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	4	4	2	4	2	3	3	1
52	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	5	2	4	4	3	4	5	2
53	2	2	3	1	1	2	3	2	4	2	2	2	3	4	2	5	4	2	1
54	4	2	1	3	4	2	4	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4
55	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	4	3	4	2	5	1	2	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3
57	3	4	2	1	2	3	4	4	3	5	4	5	3	2	1	3	4	2	3
58	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	2	3	4	2	1	3	2	4	3	3	5	2	4	4	3	4	5	2
60	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	2	4	3	2	5	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2
62	2	4	5	3	2	3	4	2	3	4	3	5	4	3	2	4	2	3	1
63	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	2	3	5	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	1	2	3	4
65	4	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	2	4
66	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	2	4	3	2	3	4	4	1	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2
68	3	5	2	4	3	4	2	1	3	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4
69	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4
70	3	2	5	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4
71	2	3	4	5	2	3	4	2	3	4	4	5	2	4	4	3	4	5	2
72	4	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	2	4
73	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3	4	2	3	1	2	4	3	2	3
74	4	2	3	2	4	3	4	2	5	4	2	4	3	1	4	2	4	3	2
75	4	2	3	4	2	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2
76	4	2	5	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4
77	2	3	4	2	4	3	5	4	2	3	2	4	2	4	1	2	3	4	2
78	2	3	4	2	1	3	4	2	4	3	4	2	5	3	4	2	4	3	4
79	4	2	3	4	1	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
80	4	3	2	3	4	2	3	4	5	2	3	5	2	4	4	3	4	5	2

81	3	2	4	3	2	4	1	2	4	3	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4
82	4	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3
83	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
84	2	3	4	2	3	1	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
85	4	2	3	4	2	1	4	2	3	4	4	2	3	4	2	5	3	2	4	3
86	4	2	3	4	2	3	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
87	4	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3
88	3	2	4	3	2	4	1	3	2	4	4	2	3	2	4	5	3	4	2	3
89	3	2	4	3	1	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
90	2	4	3	4	2	3	1	4	2	3	3	4	2	5	3	2	4	2	3	4
91	4	2	3	4	2	3	2	1	4	3	3	4	2	3	2	5	3	2	4	3
92	4	2	3	4	2	5	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
93	4	2	3	4	2	5	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	1	2	3
94	4	3	2	4	2	3	4	5	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4
95	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
96	2	3	4	2	3	2	4	3	1	2	3	2	4	3	2	4	5	2	4	3
97	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	2	3	4	2	3	2	4	3	1	2	3	2	4	3	2	4	5	2	4	3
99	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	2	3	3	2	4	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
101	2	3	2	4	1	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4
102	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
103	4	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3
104	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
105	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
106	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	4
107	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
108	2	3	4	2	3	2	4	3	1	2	3	2	4	3	2	4	5	2	4	3
109	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
111	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
112	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	2	5	3	2
113	4	4	5	3	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
114	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
116	3	2	4	1	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
117	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
119	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	2	3	3	2	4	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3
121	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
122	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
123	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	4	2	3
124	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
126	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4

Anexo 8. Criterios considerados en referencias

- Total, de referencias 60.
- Últimos 7 años 92%
- Artículos de revistas indexadas 92%
- Libros y/o tesis 30%
- Referencia en otros idiomas 40%



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicios digitales y satisfacción de los ciudadanos en un Ministerio del Sector Público en Perú, 2022", cuyo autor es CRUCES TORRES PATRICIO ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO DNI: 18073124 ORCID: 0000-0002-2143-4444	Firmado electrónicamente por: EPOLETTIG el 02-08- 2023 14:21:19

Código documento Trilce: TRI - 0633339