



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de
salud en Callao, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Palomino Cesar, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-2195-6621)

ASESORES:

Mg. Vilcapoma Pérez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

Dr. Manguinuri Chota, Robert (orcid.org/0000-0001-7832-4169)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A mis padres Marino y Jerónima, quienes me dieron la vida y las ganas de seguir adelante. A mi esposa Edith y mi hijo Pedro, quienes son mi fuente de inspiración de alcanzar mis metas trazadas día a día. Deseando que sean eternos, para seguir demostrando mis logros por ellos

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me acompañan en cada momento de formación profesional, padres amigos, hermanos.

A la Universidad Cesar Vallejo que me acogió en este camino.

Al docente que con su experiencia me enseñó no solo la importancia del conocimiento sino de los valores de la ética y moral para desempeñarme en mi quehacer profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023", cuyo autor es PALOMINO CESAR JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN DNI: 09142246 ORCID: 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 08-08-2023 14:02:22

Código documento Trilce: TRI - 0636406





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALOMINO CESAR JORGE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PALOMINO CESAR JORGE LUIS DNI: 43692395 ORCID: 0000-0002-2195-6621	Firmado electrónicamente por: PALOMINOJ el 04-08- 2023 20:18:40

Código documento Trilce: INV - 1247443

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Nivel de investigación.....	22
3.3. Variables y operacionalización.....	23
3.4. Población, muestra y muestreo.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.6. Recolección de datos.....	24
3.7. Método de análisis de datos.....	24
3.8. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción del gobierno digital.....	25
Tabla 2. Satisfacción de usuarios.....	26
Tabla 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital.....	27
Tabla 4. Niveles para las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario.....	28
Tabla 5. Correlación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario.....	29
Tabla 6. Correlación entre identidad digital y satisfacción del usuario.....	30
Tabla 7. Correlación entre servicio digital y satisfacción del usuario.....	31
Tabla 8. Correlación entre interoperabilidad digital y satisfacción del usuario.....	32
Tabla 9. Correlación entre seguridad digital y satisfacción del usuario.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción del gobierno digital.....	25
Figura 2. Satisfacción de usuarios.....	26
Figura 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital.....	27
Figura 4. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una red de salud del Callao, 2023. Dentro de la metodología utilizada podemos mencionar que se utilizó un diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, el tipo de investigación fue cuantitativo el cual conto con una muestra que corresponde a 384 usuarios de los distintos establecimientos de salud de una red del Callao a quienes se aplicó como instrumento de evaluación un cuestionario mediante la técnica de encuesta. Dentro de los resultados obtenidos encontramos que el 62,8% considera al gobierno digital como muy adecuado, si embargo un 19.5% tiene la percepción del gobierno digital como inadecuado, mientras que el 61.5% de usuarios refiere sentirse muy satisfechos. Mediante el uso de la prueba Rho de Spearman se determinó la existencia de una relación directa y muy fuerte entre las variables de gobierno digital y satisfacción del usuario, siendo los valores ($Rho=0,942$; $p=0,000$). Llegando a la conclusión que ante la percepción de un adecuado gobierno digital le corresponde una mayor valoración de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción del usuario, gobierno electrónico.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the digital government and the satisfaction of the users of a health network in Callao, 2023. Within the methodology used we can mention that a non-experimental design, correlational level and cross section was used, the type of research was quantitative which had a sample that corresponds to 384 users of the different health establishments of a Callao network to whom it was applied as an evaluation instrument a questionnaire using the survey technique. Within the results obtained, we find that 62.8% consider digital government as very adequate, however, 19.5% have the perception of digital government as inadequate, while 61.5% of users report feeling very satisfied. Using Spearman's Rho test, the existence of a direct and very strong relationship between the digital government variables and user satisfaction was determined, with values being ($Rho=0.942$; $p=0.000$). Coming to the conclusion that the perception of an adequate digital government corresponds to a higher assessment of user satisfaction.

Keywords: Digital government, user satisfaction, electronic government.

I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital a **nivel mundial** surge como una herramienta a través de un proceso sistemático y gradual en el cual cada estado al implantar el gobierno electrónico lo realiza con planificación e innovación. Es así que en México se presenta la iniciativa de diversos proyectos de gobierno digital o también llamado e-gobierno, esto formando parte de procedimientos de modernización encaminados a la reforma de la llamada administración pública, para ello se ha requerido de ciertas estrategias como el construir y adquirir una infraestructura sea física institucional o física organizacional. En la actualidad en el país de México cuenta con diferentes fases de avance donde la población tiene acceso a servicios en línea y diferentes tipos de información como a nivel fiscal, solicitudes de licencias y permisos, pasaportes, o citas médicas. Considerándose la computadora en lugares públicos como una ventanilla más de atención a los usuarios. No obstante, algunas de estas acciones referidos a servicios en línea aún faltan lograr avances en otros temas como la interrelación con la población llamada usuario y la cooperación entre entidades y los llamados niveles de gobierno para de esta manera otorgar la integración de servicios. De esta manera es que a lo largo de estos años se ha evidenciado un alto porcentaje de estudios y evaluaciones que miden el nivel de satisfacción del usuario tanto a la prestación realizada como al sistema de salud general. La (OMS) en el año 2000 propone un marco referencial para evaluar el desempeño de satisfacción de las distintas estrategias de salud pues no solo se trata de brindar una mejora del estado de salud de las personas sino de satisfacer necesidades de las personas que buscan una atención en los diferentes establecimientos de salud, logrando resultados que cumplan con las expectativas de la población y su interacción con el sector salud. No obstante, en este tiempo se ha evidenciado una insatisfacción por parte de los usuarios lo que conlleva a establecer otras metodologías de trabajo acorde al entorno y la realidad del presente para obtener una atención de calidad que sea continua y con características de mejora diaria. En Latinoamérica, según señala la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) menciona que existen alrededor de 40 millones de familias que no contarían con una adecuada conexión de internet por lo tanto no podrían acceder a un teletrabajo o teleeducación. Así mismo, señala que alrededor de 32 millones de niños y adolescentes estarían excluidos de la

educación virtual convirtiéndose en una clara muestra de desigualdad. Es así que, se realiza grandes esfuerzos por implementar la digitalización tanto en empresas públicas como privadas y de esta manera reducir la desigualdad de forma que se pueda alcanzar los estándares básicos para la población. Un hecho importante que marca el inicio y la implementación forzada de un gobierno digital definitivamente es la pandemia por el covid-19, el cual trajo a la luz muchas deficiencias en lo que respecta al gobierno electrónico en el país, así como en toda América latina, siendo necesario brindar a la población servicios eficientes los cuales podrían adquirirlo desde sus domicilios. Sin duda, la pandemia aceleró la implementación del proceso de digitalización en las empresas privadas, e instituciones públicas, remarcando un gran desafío para avanzar en la era digital. A través de las restricciones dictadas por el gobierno se han sumados el uso de las redes de comunicación mediante la implementación del teletrabajo, estos retos no son ajenos al ámbito de la salud siendo imprescindible su implementación en esta área para contribuir al desarrollo de capacidades que permitan brindar soluciones adecuadas a la población. No obstante, debemos tener en cuenta que no solo es considerar de computadoras o conexiones a internet sino más bien una transformación cultural que permita la participación de toda la población a nivel personal, comunal, social y empresarial.

A **nivel nacional** En el Perú se da el Decreto Leg. N° 1412, dicha norma aprueba la Ley de Gobierno Digital, con un importante objetivo el cual es establecer un régimen legal para usar la tecnología digital en el sector público, y siendo más explícitos en el sector salud ya que se busca un acercamiento no presencial con los usuarios que presentan diversas enfermedades los cuales mediante una atención a distancia se busca disminuir los riesgos de contagios. Es así que en el tiempo de la pandemia un 60% de la población optó por hacer uso de los medios tecnológicos para lograr una atención de salud. De esta manera se busca lograr fortalecer los servicios digitales como telesalud a través de la telemedicina. El ministerio de salud a través de las distintas formas de tecnologías de información y comunicación de la mano con las normativas y políticas de salud tiene una función esencial de brindar un servicio con mejoramiento continuo tanto en los diversos medios tecnológicos, así como en los recursos humanos. El año 2020 en la región Callao al igual que en todo el territorio peruano se decretó la inmovilización social obligatoria a causa del COVID-19, este acontecimiento generó la necesidad de

implementar un gobierno electrónico el cual permitiera que la población utilice los servicios de salud sin ninguna dificultad siendo este un objetivo difícil de alcanzar. Es así que la pandemia deja debilidad en el área de salud, ya que no existen protocolos para analizar la información que pueda ayudar a tomar decisiones en este tipo de situaciones. Siendo un ente crítico en la dotación de servicios la no presencia de plataformas en el desarrollo de páginas web que puedan satisfacer de alguna forma las diversas necesidades que presenta las personas.

En el **nivel local** en las redes de salud que conforman como parte del sistema de salud en la región Callao vienen implementando diversos sistemas y canales digitales para mejorar el acceso de la población a diversos programas de salud, es así que en diferentes establecimientos de salud quienes forman parte de una red de salud en el distrito de Ventanilla, las citas médicas son brindadas de manera virtual, y más aún las propias atenciones son realizadas a través de diversos sistemas como teleatención o telesalud donde la interacción médico paciente no es presencial sino a través de medios tecnológicos, es así que actualmente solo el 10% de la población usa estos medios tecnológicos, no obstante aún se ve ciertas dificultades debilidades en la implementación de los mismos. Así mismo con la finalidad de implementar el uso estratégico de las tecnologías digitales cuyo fin es mejorar los procedimientos administrativos en favor de la ciudadanía, la Red de salud Ventanilla a través del Gobierno Regional del Callao mediante una “Mesa Ejecutiva Regional de Transformación Digital” intenta dar los primeros pasos para la transformación digital.

Este trabajo de investigación tiene como **relevancia social**, la percepción de que un gobierno adecuado al estado electrónico inmerso en la innovación de la reforma del Estado, implementándose así el uso de la tecnología para viabilizar ciertos procesos fomentando de esta manera la competitividad del país y dar un acercamiento a los ciudadanos con el estado. Así mismo se puede contar con determinados beneficios como mejorar la atención de los ciudadanos utilizando servicios más ágiles ahorrando de esta manera el gasto público y así reducir el tiempo de costos y servicios. El Gobierno digital interviene en las entidades gubernamentales optimizando sus capacidades de respuesta, de esta manera en cuanto a las necesidades de la población trata de satisfacer ciertas necesidades

solventando necesidades y peticiones, para brindar una mejor calidad de vida a todos los ciudadanos que acuden en busca de satisfacer sus necesidades de salud. De igual manera la **relevancia profesional** viene enmarcado en lo que respecta a la importancia de contar con un gobierno electrónico el cual acerque el estado a la población en general, este trabajo de investigación fomentara la implementación de diversas estrategias que permitan lograr un sistema de atención al usuario mediante el uso de medios tecnológicos de información y comunicación.

Según lo mencionado, podemos redactar el **problema general** mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023?, así mismo se redactó los siguientes **problemas específicos**: a) ¿Cuál es la relación entre identidad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023?, b) ¿Qué relación existe entre servicio digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre interoperabilidad y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023?, d) ¿Cuál es la relación entre seguridad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023?

Como **justificación de la investigación**, tenemos la **justificación teórica**, es aquí que podemos mencionar que la presente investigación se relaciona con los diversos estudios realizados tanto a nivel local como nacional, y los diversos estudios realizados por teóricos especializados en el tema, además el gobierno digital siendo un aspecto nuevo el cual se implementa en las diversas instituciones, el cual será de gran impacto lo que permitirá mejorar los diversos servicios acercando el gobierno al ciudadano. En cuanto a la **justificación práctica**, podemos mencionar que el conocer el gobierno digital, así como su relación existente con la satisfacción del usuario permitirá modificar la vida de los ciudadanos que a través de la implementación y adecuación cada persona se adaptará a los nuevos sistemas digitales, esto significaría una importante mejora que pueda presentarse en la calidad de vida de los usuarios, así mismo aportará soluciones para un mejor acercamiento de la población con el gobierno. Y como **justificación metodológica** podemos mencionar que el método utilizado en la presente investigación constituirá un aporte importante, así mismo aportara nuevos procedimientos que servirán para próximos estudios de investigación.

Así mismo se redactó el **objetivo general**: Determinar la relación existente entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, así mismo se redactó los siguientes **objetivos específicos**: teniendo en cuenta: a) Determinar la relación que existe entre identidad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, b) Identificar la relación que existe entre servicio digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, c) Determinar la relación existente entre interoperabilidad y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023. d) Determinar la relación existente entre seguridad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023.

Así mismo se pudo redactar la **hipótesis general**: Existe relación directa y fuerte entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, de la misma manera se redactó las siguientes **hipótesis específicas**: a) Existe relación directa y muy fuerte entre identidad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, b) Existe relación directa y fuerte entre servicio digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, c) Existe relación directa y débil entre interoperabilidad y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023, d) Existe relación directa y fuerte entre seguridad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del Callao 2023.

II. MARCO TEORICO

A **nivel internacional**, en el presente trabajo de investigación tenemos a: Inzunza y López (2019) quienes realizaron un estudio de investigación sobre gobierno electrónico y accesibilidad en el uso de la plataforma digital en una ciudad Mexicana, donde mencionan que en el país mexicano es donde se realiza en un más de 50% los trámites ante el gobierno central de manera remota u online, el estudio cuyo objetivo fue analizar aquellos factores que puedan potenciar el acceso así como el uso de la plataforma denominada "Ciudadano Digital" en la ciudad de Sinaloa, con el propósito de aumentar el nivel de confianza que existía en los ciudadanos en el sector público mediante el uso de paradigmas tecnológicos. El tipo de estudio fue cualitativo, descriptivo, así mismo manifiesta que se usó una muestra de 382 de una población de 60920 a quienes se les hizo a la consulta ciudadana. El resultado de la investigación, mencionó que el nivel de educación, género y la edad son los factores que van a determinar el acceso y el uso a la plataforma impulsada por el gobierno de ciudadano digital para realizar algún tipo de trámite, los autores concluyen que para lograr la confianza en el gobierno electrónico se debe determinar el uso del programa ciudadano digital, para ello se da el uso de la tecnología en información y comunicación , la utilidad y de la misma manera la eficacia en los tramites.

Muksin y Avianto (2021), en su trabajo de investigación realizado con ciudadanos de Indonesia, planteando un objetivo el cual es analizar en como la adopción de nuevos modelos de gobierno digital influye en la percepción de los usuarios. Dicha investigación se realizó utilizando un estudio cualitativo, contando con una muestra de 383 ciudadanos aplicando una entrevista de carácter semiestructurada. Entre los resultados más resaltantes se detalla la existencia por parte de la ciudadanía de una positiva percepción en relación a la mejora del servicio en calidad y satisfacción de los usuarios, tomando como base la precepción del uso de tecnología para disminuir la existente burocracia.

Por otro lado, Bhuvana y Vasantha (2020) en un estudio realizado en ciudadanos habitantes en las zonas del área rural de la India, plantea como objetivo analizar cuales con las variables que se relacionan con el gobierno digital las cuales puedan influir en la satisfacción de los usuarios, en el estudio utilizo la forma

descriptiva con corte transversal, tomando para ello una muestra correspondiente a 500 usuarios, entre los resultados se muestran que tanto la confianza, la utilización y la calidad de la información conllevan a la existencia y demuestra la calidad de un gobierno digital determinando a su vez la satisfacción de los usuarios de esta zona rural.

Toro *et al.* (2019) sostienen que realizaron un estudio donde establecen que se denomina gobierno transparente aquel gobierno que hace uso de los datos abiertos, para de esta manera atender a las necesidades de la ciudadanía. Buscando así proteger el derecho de la población de saber en qué se invierte sus impuestos. Refiere también sobre la importancia de enfatizar la labor realizada por las instituciones estatales en lo cual el gobierno digital es importante para enmarcarse dentro de la cuarta revolución industrial quedando en el pasado aquellas instituciones que no trabajen con ello. El objetivo fue identificar aspectos y tendencias de nuevas tecnologías usadas en las instituciones gubernamentales, esto a través del proceso metodológico de la recopilación de diferentes fuentes de información y revisión de distintas fuentes de literatura usando ocho categorías del gobierno digital relacionado al gobierno digital. Como resultado presentaron el análisis de 51 documentos los cuales fueron 4 de Asia, 16 de Europa, 12 de América del Norte, 2 de Oceanía y 17 de Latinoamérica considerándose en este grupo a 15 documentos los cuales fueron de origen colombiano país donde se realiza el estudio. Además, como discusión presentaron que a lo largo de todo el mundo no cabe duda el inicio de un gobierno digital con resultados óptimos. Finalmente llegan a la conclusión de que resulta positivo afirmar la influencia y activación del gobierno digital existente en distintos países ayuda a mejorar la estrecha relación del estado con la población de esta manera mejorando los diferentes servicios brindados por la institución.

Acosta *et al.* (2011) en su trabajo realizado sobre análisis de la satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud ubicados en la atención primaria de salud de atención en la ciudad de Córdoba en Argentina, mencionan que para evaluar el sistema que brinda atención de salud no existe un solo modelo ya que estos fueron desarrollándose al pasar del tiempo desde modelos de enfoque exclusivamente técnicos a modelos integrales, siendo así que al evaluar la atención

final se debe tener en cuenta otros factores como la dimensión económica y de salud sumándose a estos además la satisfacción como perspectiva del usuario frente a lo que se ofrece como servicios de salud brindados. El objetivo que se planteó el autor radica en señalar el nivel de satisfacción presente en los usuarios de los establecimientos de salud de la provincia de Córdoba. Dentro de la metodología que utilizo está el uso de encuestas a las personas de los centros de salud de la ciudad de Córdoba donde establecían diversos aspectos como asistencia sanitaria, razón de la consulta, opinión de la consulta recibida y aspectos demográficos. La investigación fue de tipo cuantitativa, dentro de los resultados que se obtuvo mediante el coeficiente de contingencia se observó que fue aceptable el acceso geográfico por la población, de igual manera fue aceptable el tiempo de espera, un aspecto que valoraron los usuarios encuestados fue el desempeño profesional y el servicio brindado dentro de la atención. El estudio concluye con la afirmación de que la satisfacción de las personas de las instituciones de salud resulta importante para brindar una óptima atención o de lo contrario mejorarlos.

A **nivel nacional** tenemos a: Cordova (2022), en su investigación cuyo objetivo fue establecer el impacto que el gobierno digital tiene en la gestión municipal dentro de un gobierno ubicado en un distrito en Perú en el año 2022. Utilizo el enfoque cuantitativo, explicativa con un diseño cuasiexperimental, utilizando una población de 350 ciudadanos, así mismo señala que su muestra de estudio correspondió a 125 personas. Utilizando como técnica para la obtención de datos la respectiva encuesta. De la misma manera menciona que la confiabilidad obtenida corresponde a 90 y 96%, resultado del análisis estadístico de Alfa de Cronbach y comprobada por una fiabilidad de 0.872. Finalmente, el autor concluye que se presenta en un 87% de impacto del gobierno digital en donde fue sujeto de estudio la gestión municipal.

Flores *et al.* (2020) realizaron un trabajo de investigación sobre tecnologías de información y la brecha existente de acceso de internet en el Perú, donde en su trabajo de investigación sostienen que actualmente la utilización de mecanismos de tecnología así como de información y comunicación denominadas TIC ha influenciado en como los seres humanos puedan interactuar, así mismo señalan que las TICs son una principal fuente para el crecimiento de la economía en el

mercado en lo que respecta a economía digital lo que es signo de progreso en aquellos países que se hallan en proceso o en vías de desarrollo, el acceso a internet y las TICs realizó distintos cambios dentro de la sociedad pasando a lograr tener un protagonismo para la medición de desarrollo en los diversos países. El objetivo del trabajo de investigación radica en analizar las tecnologías de información con la finalidad de determinar el acceso a internet y la existente brecha digital, para esto se utilizó la investigación de tipo cualitativo y documental, encontrándose que quienes tienen mayor acceso a internet el cual representa un 80.5% son los jóvenes y adolescentes, de la misma manera señalan que el dispositivo más utilizado para dicho fin fue el equipo móvil representando un 81%. La investigación concluye en que se debe desarrollar estrategias para disminuir la brecha digital que existe en los diversos sectores de la población peruana siendo las TICs una herramienta primordial para acceder a distintos servicios entre ellos la salud.

Laurente (2021) realizó un estudio sobre transformación digital hacia un gobierno digital en el Perú, donde sostiene que las herramientas digitales se usan de manera más constante en diversas áreas como salud y educación, menciona también que de acuerdo a las estimaciones de otros estudios que en 15 años aproximadamente el 30 o 40% de las actividades laborales serían de manera automatizada, siendo importante la intervención de los gobiernos en mejorar el campo de la tecnología e implantar una adecuada gestión de recursos humanos para brindar satisfacción de calidad en las diferentes necesidades que presenta la población. Refiere que en el país la transformación digital aún está en proceso de desarrollo, en su trabajo de investigación hace mención a su objetivo el cual fue establecer mediante un análisis descriptivo a las bases legales de la agenda digital, además de la política presente que se encarga de la transformación digital en el país. La investigación fue de tipo cualitativa utilizándose la revisión documental de las distintas normas intervinientes en la transformación digital, como instrumento se utilizó el cuestionario aplicado a expertos en transformación digital, el estudio concluye que evidentemente existe modificaciones en la norma del gobierno digital donde la política de transformación aún está en proceso de elaboración, existiendo aun el pensamiento de que la transformación digital es una tarea del ámbito privado,

por lo cual debería modificarse por un trabajo realizado conjuntamente con los diversos sectores del país.

Cosquillo (2022) en su trabajo de investigación sobre gobierno digital y gestión municipal de una provincia del departamento de Junín en Perú, refiere que la digitalización se manifiesta como una necesidad que es factor común entre todos los países del mundo, siendo en el sector público donde los ciudadanos exigen mayor transparencia a las autoridades pertinentes, donde una estrategia para generar confianza entre la población y la autoridad es el gobierno abierto. Refiere además que a través de la presencia de la pandemia se dio un aumento de servicios del estado de manera remota, desde simples tramites que antes eran presenciales hasta la propia rendición de cuentas lo que hizo posible aumentar la participación ciudadana. El estudio que menciona el autor fue determinar de qué manera el Gobierno Digital mejorará la interrelación entre el usuario y la municipalidad en estudio en la ciudad de Tarma, el tipo que utiliza en la investigación fue aplicado con nivel explicativo, de la misma manera el diseño de investigación que utilizo fue de tipo analítico descriptivo y correlacional, tomándose una población de 150 personas y la muestra 108 ciudadanos quienes hacían uso de los diferentes servicios digitales del gobierno. Los resultado que muestra su estudio de investigación fue la afirmación de la hipótesis con un porcentaje de fiabilidad de 95% es decir se afirma que el Gobierno Digital afectó el trabajo de gestión de la municipalidad Provincial de Tarma en Junín en el periodo 2019, el trabajo de investigación concluyo que las tecnologías de información y el gobierno digital son una base para la transformación de la administración pública los cuales incrementa la utilización de determinadas herramientas digitales las cuales facilitan la interacción del ciudadano con el gobierno lejos de la burocracia.

Mogrovejo (2021) realizó un trabajo de investigación sobre influencia del gobierno Digital y la Satisfacción Laboral en una entidad del ubicada dentro del sector público en la provincia de Lima, en la cual en el texto mencionó que estando en una sociedad con constante cambio en la cual los gobiernos además de los problemas de corrupción deben enfrentarse a situaciones de desastre como la pandemia del covid-19 el uso de los medios tecnológicos debe cumplir un importante rol para mejorar la eficacia y eficiencia del aparato gubernamental,

facilitando así, la interacción del gobierno con el ciudadano. La investigación tuvo como finalidad determinar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el gobierno digital en una entidad del sector público en Lima en el 2021, el tipo de estudio que utilizó el autor fue investigación básica aplicada, contando con un diseño correspondiente a la clasificación de no experimental correlacional. El autor consideró una muestra la cual representa de 231 personas en quienes de manera colaborativa se proporcionó una encuesta virtual utilizando un cuestionario conformado por 32 preguntas relacionados a gobierno digital y 28 preguntas relacionadas a satisfacción laboral. Los resultados que presento se basaron en la prueba de normalidad en ambas variables, identificando el nivel de correlación existente entre las variables, es así que el autor concluye que en tanto el Gobierno digital forme parte de un sistema normativo y obtenga un mayor nivel de implementación en la organización pública mejor será la satisfacción laboral alcanzada dentro del personal.

Montalvo et al. (2020) en su trabajo sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en un hospital de Perú, mencionó que actualmente en el país hay diversos centros de salud jerarquizados por su nivel de complejidad y/o categoría, desempeñando actividades asistenciales dentro del campo preventivo promocional y recuperativo, siendo así un aspecto importante el adecuado servicio de atención el cual debe satisfacer las expectativas del usuario. Refiere además que en el Hospital Santa Rosa existen usuarios que manifiestan el trato inadecuado del personal de salud en esta ciudad de Puerto Maldonado, sumado a ello la poca cortesía y sensibilidad generando malestar e incomodidad en la población atendida. La investigación del autor se centró en conocer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, dentro del área de traumatología de Puerto Maldonado, hospital Santa Rosa. Así mismo utilizó un enfoque cuantitativo, así mismo un diseño no experimental y correlacional. De igual manera la población fue conformada por pacientes del servicio de traumatología constituyéndose una muestra de 152 usuarios mediante un muestreo probabilístico. El instrumento que utilizó el autor fue el cuestionario donde cuyos resultados fueron que el 65.1% de usuarios señala que la calidad de atención es regular mientras que el 45.4% se encuentran parcialmente satisfechos, el estudio concluyó en la existencia de una correlación moderada en lo relacionado a la calidad de servicio y a la satisfacción

del usuario afirmándose que a una mejor calidad en el servicio prestado se obtendrán usuarios más satisfechos.

Luna (2021) en su trabajo de investigación que trato del gobierno digital utilizando la población del proyecto especial Huallaga, para medir la satisfacción de los usuarios, manifiesta que la existencia de una relación que se presenta entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios, entendiéndose de esta manera que el gobierno digital identifica distintas limitantes referidas al acceso de una connotada información la cual se puede ubicar en los portales de las página web de interés, es decir que mientras mayor sea la eficiencia de los elementos del gobierno digital mayor será la satisfacción de los usuarios. Menciona también que, en el Perú, así como en los demás países del mundo a través de la presencia de la pandemia del covid-19 las instituciones tanto estatales y privadas se han visto obligados a implementar la utilización de medios tecnológicos dirigidas a responder ciertas necesidades de los usuarios, esto generó una mayor participación por parte de la sociedad evidenciándose que los servicios públicos presenten mayor transparencia en las actividades que desarrollan dentro de las instituciones. La investigación del autor menciona como objetivo principal establecer la existencia de la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en un determinado espacio, así mismo su trabajo de investigación correspondió al tipo básico y cuantitativo, de la misma manera el diseño fue no experimental y de nivel correlacional. Utilizo una muestra de 52 usuarios con la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, en cuyo estudio los resultados que se encontraron fue que el gobierno digital fue moderado en 52%, deficiente en un 40% y apenas un 8% eficiente. Así mismo en cuanto a la satisfacción del usuario se encuentra que el 50% corresponde a un nivel medio, mientras que a un nivel bajo representa el 42% y tan solo un 8% al nivel alto. El estudio concluye con la existencia de la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, el cual correspondió ser comprobado mediante la prueba de Pearson cuyo el resultado fue 0,000 el cual resulta ser un valor menor al margen de error correspondiente a 0,05 de esta forma aceptando la hipótesis presentada en el estudio. Por otro lado, la correlación fue positiva con un resultado de 0,796 demostrando que la satisfacción del usuario será alta cuando mayor sea la eficiencia del gobierno digital.

En cuanto a teorías podemos resaltar haciendo referencia a la primera variable como es el **Gobierno digital**, lo mencionado en el Decreto Legislativo 1412 la cual aprueba la ley de gobierno digital, con el único objetivo de ordenar el marco legal de la gobernanza de un gobierno digital para de esta manera obtener una mejorada y adecuada gestión de la llamada identidad digital.

OEA (2023) menciona en relación al Gobierno Electrónico mediante la presentación de una búsqueda sistémica de ciertas experiencias que puedan utilizar las llamadas tecnologías de la información, esto como parte del apoyo de acciones Gubernamentales o también llamados e-government las cuales en la actualidad se ubican en la etapa de ejecución en varios países como: Bolivia, Ecuador, Perú, Venezuela, Colombia y Chile. Existen diferentes modelos las cuales servirán de base para explicar y desarrollar experiencias similares de otros países. Tomando como punto de referencia la gran importancia de usar las tecnologías de información para de esta manera aumentar efectividad y eficiencia de determinadas funciones realizadas en la actividad pública, así mismo facilitar la relación existente entre el gobierno y los ciudadanos fortaleciendo las estrategias necesarias, además, el uso de las diversas formas de tecnologías fomentando el propio desarrollo de conocimiento como característica primordial para alcanzar metas reales de la sociedad dentro de lo político y económico en los diversos países, así como lo refieren los representantes de los Estados que forman parte de la OEA en relación a la “Declaración de Santo Domingo”, como resultado de la Asamblea General de la OEA presentada en República Dominicana en el mes de junio del año 2006.

El gobierno digital tal como lo define la ley expresa, es una herramienta usada de manera estratégica de las tecnologías digitales de información así como datos usados dentro de la administración pública creando de esta manera un valor público, sustentándose de esta manera en el entorno de un sistema integrado por actores del sector público, así como también con la intervención de los ciudadanos quienes son pieza fundamental en la adecuación de acciones e iniciativas de relación y diseños de servicios digitales en el cual se respeta los derechos de los ciudadanos y personas en general en el marco del entorno digital.

Armas & Armas (2012) refiere que el gobierno digital también llamado gobierno electrónico es un procedimiento en constante evolución las cuales buscan reformar las relaciones externas e internas del estado. Así mismo señala que el gobierno digital tiene como base en alguna de las fases el cual en primer lugar hace referencia al uso de internet así como a implementación de portales web, de la misma manera en segundo lugar refiere a la interacción de de la comunicación directa con la población, en tercer lugar, hace referencia a las transacciones que la ciudadanía podría ejecutar diferentes trámites realizados vía online, y en cuarto lugar la transformación que se refiere a la interacción de los servicios así como la operatividad que se pueda presentar en la gestión administrativa y en último lugar referido a la participación de la ciudadanía.

Salvador (2002), hace referencia al gobierno digital definiéndolo como una estrategia que usa las tecnologías de información las cuales son implementadas por los gobiernos con el objetivo de optimizar su gestión. Así mismo señala que las instituciones públicas ofrecen estrategias de intercambio, servicios, interacción e información con la ciudadanía y las organizaciones. De igual manera señala que en el marco de lo que respecta al gobierno electrónico se pueden identificar cuatro niveles o dimensiones las cuales vienen a ser la externa, interna, relacional y promoción.

En cuanto a las **dimensiones del gobierno digital** podemos mencionar a la IDENTIDAD DIGITAL la cual se define como una agrupación de atributos las cuales individualizan y permiten identificar a las personas dentro del entorno digital, atributos que son brindados por distintas instituciones del sector público.

En el entorno del marco de lo que respecta a Identidad Digital en el Perú está integrado por las especificaciones de estándares y lineamientos de tecnología digital las cuales permitirán la identificación y autenticación de los ciudadanos de manera efectiva cuando acceden a los servicios digitales.

Otro punto importante a tener en cuenta es la credencial de Identidad Digital, el cual viene a ser la representación de la identidad digital relacionada con las características inherentes a la persona a fin de conllevar a la autenticación digital. Haciendo referencia a la Identificación Digital, podemos mencionar como el proceso para reconocer a una persona caracterizándola como diferente de otras en el

ámbito del entorno digital. Las instituciones de las entidades públicas establecen los procedimientos de identificación de las personas que acceden a los diferentes servicios digitales.

Por otro lado, la autenticación digital es aquel proceso por el cual se comprueba la identidad digital de una persona, para determinar que es aquel quien dice ser.

Es así que es referida al uso y acceso de los diversos servicios digitales existentes, servicios digitales usados por los ciudadanos utilizando su identidad propia.

Así mismo como **segunda dimensión** hacemos mención a los SERVICIOS DIGITALES, en relación a ello las instituciones del sector público, en la medida que pueda corresponder deben garantizar la prestación de los servicios digitales, tal como lo indica el marco normativo correspondiente, debiendo de esta manera lograr reconocer el uso de la identidad digital de toda la población según lo normado. De la misma manera lograr proteger la disponibilidad, confidencialidad e integridad de lo relacionado a la información propias de los servicios digitales mediante el uso de los diversos controles de seguridad que puedan corresponder a la prestación de servicios en relación a lo estipulado en las normativas vigentes. Siendo una función primordial la característica de brindar información detallada a las personas sobre las características del tratamiento de los datos personal, garantizando de esta manera la conservación de los documentos generados y la comunicación a través de diversos canales digitales en mejores condiciones que al ser utilizadas por aquellos medios tradicionales.

Es así que para la conservación de documentos electrónicos garantizando su permanencia en el tiempo de la firma digital se incorpora en ellos sellos de tiempo y diferentes mecanismos los cuales cumplen con estándares internacionales la cual va a permitir verificar el estado actual del documento digital asociado.

En relación a la **sede digital** este es una especie de canal mediante el cual se puede tener acceso a los ciudadanos para de esta manera realizar seguimientos de sus trámites, así como también recepcionar y enviar diversos documentos dentro de una entidad del sector público en los diferentes niveles del gobierno.

Registro Digital, hace mención a que las sedes digitales de las instituciones públicas deben contar con un archivo que permita almacenar documentos y registros electrónicos los cuales son dirigidos a determinadas instituciones.

El Domicilio Digital es atribuido a la identidad digital la cual se va a constituir en el domicilio recurrente de una persona o ciudadano en el marco del entorno digital, el cual es usado por las instituciones de la administración pública a fin de realizar notificaciones o comunicaciones establecidas.

GOBERNANZA DE DATOS, definida como una representación a través de dimensiones las cuales son descifrables a través de conceptos, hechos o información las cuales se expresan de cualquier forma para su procesamiento y almacenamiento así mismo para su comunicación e interpretación.

Como **tercera dimensión** podemos mencionar a la INTEROPERABILIDAD y está en relación a la capacidad de obtener una interacción de las entidades para de esta manera alcanzar objetivos a través de diversas actividades y procedimientos para el intercambio de datos en lo relacionado a los sistemas de información.

El ordenamiento de la interoperabilidad del gobierno peruano se relaciona a través de cuatro niveles, entre los cuales se integran: a) Interoperabilidad a nivel organizacional: la cual se relaciona con el ordenamiento de los objetivos entre las entidades. b) Interoperabilidad de nivel semántico: relacionada a la información de una determinada entidad pública y al uso de datos que garantice el orden y significado de determinados datos. c) Interoperabilidad a nivel técnico: en este aspecto se trata de ocupar diversos aspectos técnicos los cuales se van a relacionar con interfaces, interconexión, intercambio, integración, y presentación de información y datos, así también definir aspectos técnicos y legales de protocolos de seguridad y comunicación. d) Interoperabilidad a nivel legal: este aspecto trata de observar una adecuada legislación de lineamientos técnicos con el único objetivo de ayudar a la difusión de la información y de los datos entre las distintas instituciones del estado, así mismo del cumplimiento de aspectos concernientes al aspecto de tratamiento de datos e información que se puedan intercambiar.

Finalmente, como **cuarta dimensión** tenemos a la **seguridad digital** en esta parte observamos el aspecto de la confianza brindada en el ámbito del gobierno digital, cuyo resultado se relaciona en la gestión de aplicación de las medidas frente a determinados posibles riesgos los cuales podrían afectar en la seguridad de la

ciudadanía orientándose de esa manera en la aplicación y gestión de ciertas medidas adoptadas dentro del sector privado y público.

Un informe denominado “Perspectivas económicas de América Latina 2020: el cual menciona sobre para una mejor reconstrucción es necesario la transformación digital, estipulada en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) hace mención que la reconstrucción digital ofrece herramientas nuevas así como oportunidades para de esta manera los países de América Latina y el Caribe puedan responder a problemas generados por la crisis originadas por la pandemia del COVID-19, superando las dificultades presentadas en el desarrollo a largo plazo (OCDE, 2020).

De la misma manera en la Cumbre del Foro Económico Mundial realizada en el año 2022 busca ratificar la era digital en el futuro de las sociedades poniendo énfasis en lo relacionado a las tecnologías que servirán para enfrentar los retos de la sociedad resaltando también las líneas de acción las cuales no se pueden dejar de lado lo digital. (Foro Económico Mundial, 2022).

A inicios de 2020, en el país se promulga el Decreto de Urgencia 006-2020 creando un Sistema Nacional de Transformación Digital, así mismo el Decreto de Urgencia N° 007-2020 en el que se establece aprobar un entorno de Confianza Digital dentro el país, siendo este el órgano principal del Sistema Nacional de Transformación Digital, ampliando su finalidad a los sectores públicos y privados, fortaleciéndose con la aprobación del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital así como también del Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital en el año 2021. Es así que este sistema de transformación digital está comprendido por acciones de gobierno digital, conectividad digital, educación digital, innovación digital, tecnologías digitales y diversas materias que tienen presencia en el contexto de transformación de la digitalización del país, relacionado al marco legal actual (Presidencia del Consejo de ministros, 2021).

Chocobar (2022) menciona que desde hace años atrás el Perú inicia un proceso para la transformación digital garantizando que todos tengan la oportunidad de ingresar a un entorno digital para toda la ciudadanía, dicho proceso se vio en la necesidad de acelerarlo y a exigencia de los cambios originados por la pandemia y el estado crítico sanitario por el COVID-19, sumado a esto por la necesidad de la población de utilizar los medios digitales en su vida diaria.

OCDE (2019) hace mención que un gobierno digital es cuando se gobierna y de cierta manera se trabaja las tecnologías digitales para de esta manera diseñar procedimientos simplificados públicos, estos canales de comunicación intervienen en la participación de la población, refiriéndose a los aspectos de gobernanza, intercambio y acceso para de esta manera mejorar lo que respecta a la toma de decisiones, así como a la prestación de servicios. Así mismo actúa como plataforma al desarrollar un amplio entorno de herramientas servicios y normas que sirven de ayuda a los equipos para centrarse en las necesidades de la población para diseñar y prestar servicios públicos. Así también se menciona que es abierto por defecto al ponerse a disposición de la población y del público general refiriéndose a los datos encontrados en el gobierno y los procedimientos de formulación de políticas todo esto dentro de los aspectos de la legislación actual en donde prime el interés general de la población. De igual forma es proactivo cuando se prioriza a las necesidades que presenta la población teniendo la capacidad de responder a aquellas situaciones, haciendo más simple la interacción con la población evitando de esta manera aquellos procesos engorrosos y burocráticos.

En relación a la **segunda variable** podemos mencionar a Applegate (2000), en una investigación menciona sobre la existencia de modelos de satisfacción de los usuarios entre los cuales se encuentra los siguientes: a) Modelo de satisfacción material con el funcionamiento de un producto, esto hace referencia a la precisión sobre el funcionamiento, es decir se comprueba si el producto trata de responderá la demanda o por lo contrario no hay respuesta alguna ósea si de alguna manera satisface o no materialmente, menciona además cuatro variables tradicionales que se relacionan al rendimiento los cuales podemos mencionar la relevancia, la precisión, pertinencia y obtención; lográndose un resultado satisfactorio. b) El modelo de satisfacción emocional de vía simple: este modelo hace referencia a los llamados “usuarios felices” o satisfechos emocionalmente, se denota dos aspectos importantes para la llamada satisfacción emocional en las cuales menciona a la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Se hace gran mención que la satisfacción de cierta forma afecta al comportamiento sea positiva o negativa en un usuario, expresando cuando se da de forma negativa mediante las quejas en un afán de solucionar el inconveniente por sí mismos, o por lo contrario evite el sistema en una siguiente oportunidad. Quitando de esta manera la oportunidad de corregir

la deficiencia. C) El modelo de satisfacción emocional – aquí nos menciona que la felicidad de las personas nos solo depende de las respuestas (satisfacción material), además intervienen ciertos factores como las expectativas y la situación encontrada en relación al servicio ofrecido. En este modelo se observa comprender la satisfacción emocional correspondiente a usuarios satisfechos a pesar de que el resultado de sus consultas no haya sido la más adecuada, así mismo menciona variables que van en contra de la satisfacción entre ellos figura; la disconformidad, ubicación, y rendimiento (satisfacción material). En relación a la disconformidad menciona a aquella diferencia entre lo que se obtiene frente a lo que se desea. del producto. La ubicación se refiere a la presencia de intermediarios.

Martín (2016) menciona que el estado debe tener dirigido sus compromisos teniendo en cuenta la satisfacción, calidad y cantidad de información que tienen que ofrecer a los usuarios.

Así mismo Xiao & Dasgupta (2018), manifiestan que la satisfacción de las personas usuarias es una de las medidas más importantes del sistema de información para lograr un resultado óptimo y esperado. Refiere también que el usuario son personas o conjunto de personas quienes tienen necesidades de información por lo que dirigido en este camino usaran recursos para cubrirlas, estos recursos obviamente son de información.

Por otro lado, Gosso (2017) menciona 5 dimensiones en las cuales se encuentran: 1) Actitud: la cual es la conducta para realizar labores determinadas. Por lo que estas conductas deben ser correctas para el mejoramiento de prácticas relacionada a la responsabilidad del usuario. 2) Disponibilidad: se entiende como aquella capacidad del componente de un servicio de tecnología de información para cumplir con funciones específicas cuando así se requiera. Funciones que son determinadas por la confiabilidad, rendimiento, mantenibilidad, capacidad y seguridad de servicio. 3) Certeza: definido como aquella opinión percibida por las personas. 4) Carácter: es la característica que tienen las personas inherentes a ellas. 5) Satisfacción: estado mediante el cual los usuarios se muestran muy satisfechos propiamente dicho, esta característica se puede transmitir, siendo importante que los miembros de una organización transmitan cierto grado de satisfacción a los usuarios.

En cuanto a las **dimensiones de la segunda variable** mencionamos lo referido por la norma técnica aprobada para desarrollar la gestión de la calidad de los servicios ubicados en el sector público, PCM (2021) el cual hace mención a las siguientes dimensiones: TRATO PROFESIONAL Esto se refiere a determinadas acciones que pueda realizar una persona, personal de salud o servidor civil, así como la manifestación de su conducta al momento de que brinde diferentes servicios utilizando los diversos canales utilizados en la atención del paciente con los que cuenta la institución pública. De la misma manera este aspecto comprende conocimiento, el respeto, empatía, profesionalismo, igualdad en el trato con las personas entre otros aspectos. INFORMACION, en este aspecto se refiere al grado de capacidad de brindar información con cierto criterio, es decir que sea de manera precisa, clara, sencilla, oportuna y veraz, así como también realizar una comunicación transparente y que sea fluida, sobre el progreso y estado que se realiza durante la prestación de los servicios. De la misma manera está supeditado a poder escuchar lo que tienen que referir las personas o usuarios de los servicios de salud, mediante la utilización del buzón de quejas y sugerencias o el libro de reclamaciones, o su similar que cuenta la institución. Esto con el fin de lograr la mejora de los servicios que presenta la entidad. TIEMPO DE PROVISION Referido a aquel tiempo que se establece el periodo que le toma al usuario de recibir los servicios ofrecidos por la institución, de esta manera se entiende por el tiempo de espera que realiza la persona desde que busca ser atendida hasta obtener o satisfacer sus necesidades por diversos canales de atención de salud. Aquí también va incluido las veces en que las personas acude o se contacta con la institución. Así también se considera que se cumpla los plazos ya determinados para su resolución. RESULTADO DE GESTION, en este aspecto va referido a la capacidad que presentan las instituciones de salud para ofrecer los servicios de manera correcta, siendo esto desde el primer contacto con la persona hasta el término del servicio. Así mismo va a depender de la eficiencia y oportunidad con lo que se ofrece los servicios de acuerdo a procedimientos y normas actuales, así también el costo que se determina por los servicios ofrecidos. ACCESIBILIDAD, se refiere a la factibilidad que tiene la población para lograr tener el acceso a los servicios ofrecidos utilizando los diversos canales de atención que cuenta cada entidad o institución de salud pública. Este canal considera la seguridad integral en

la cual se brinda servicios, horarios de atención que sean flexibles las cuales permitan recibir servicios y realizar consultas. De la misma manera en este campo se determina la posibilidad de brindar servicios con inclusión social, es decir utilizando diversos mensajes de comunicación, lengua originaria, escritura táctil, etc. CONFIANZA, referido a la legalidad que genera la institución pública a las personas, este aspecto se ve afectado en cuanto un incidente se ha dado sin justificación y que altere de alguna manera el resultado del servicio o de la gestión demandada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Como se sabe las distintas investigaciones podrían ser de tipo básica o aplicada, de esta manera podemos mencionar que de acuerdo a la finalidad del presente trabajo de investigación fue de tipo básica, en relación a este tipo de investigación Sánchez y Reyes (2015) refirieron que la investigación básica dirige a la búsqueda de conocimientos nuevos y determinadas áreas de investigación, así mismo no presenta objetivos específicos prácticos. Manteniendo como finalidad recolectar información de una realidad para obtener información aumentado el conocimiento científico”

La presente investigación es de carácter o diseño no experimental en razón a que la recolección de datos se realizó en un momento determinado en la cual no se manipulo ninguna de las variables. Debiendo precisar además que la investigación es no experimental tomando en cuenta lo referido por Sampieri (2014), quien indica que son determinados estudios de investigación donde no existe la manipulación de variables deliberadamente, observándose solamente aquellos fenómenos para analizarlos en su ambiente natural.

La investigación perteneció al enfoque cuantitativo, ya que los datos se recolectaron y fueron procesados estadísticamente. Es así que Hernández, et al (2014) refiere en este sentido a la utilización de recolección de diversos datos para posteriormente probar la hipótesis en base a la medición y análisis estadístico, teniendo como finalidad determinar modelos de comportamiento y de esta manera probar teorías.

3.2. Nivel de investigación

Por otro lado, en cuanto al nivel de investigación, mencionamos que el informe se desarrolló en un nivel correlacional, estando caracterizado con la pretensión de describir la relación de dos variables en un determinado momento sin describir el sentido de su causalidad el cual va a considerar el nivel específico describiendo sus variables independientemente. Así mismo en razón al corte, mencionamos que se utilizó el corte transversal, por lo que los datos obtenidos se recogieron en una sola determinada oportunidad.

3.3. Variables y operacionalización

En la presente investigación se consideró usar las siguientes variables: Variable 1, gobierno digital el cual es una herramienta usada por el gobierno para brindar información y servicios a la ciudadanía. Armas & Armas (2012) determina que el gobierno digital también llamado gobierno electrónico es un procedimiento en constante evolución las cuales buscan reformar las relaciones internas y externas del estado. Las dimensiones consideradas para el gobierno digital fueron: identidad digital, servicio digital, interoperabilidad y gobernanza de datos, y seguridad digital. Así mismo la Variable 2, es la satisfacción del usuario el cual es el conjunto de características y estándares que permitan el grado de aceptación de los usuarios por determinado servicio. Xiao & Dasgupta (2018), refieren que la satisfacción del usuario es una de las medidas más importantes del sistema de información para lograr un resultado óptimo y esperado. Las dimensiones de la satisfacción del usuario fueron: Trato profesional, información, accesibilidad y confianza.

3.4. Población, muestra y muestreo

Población: En el trabajo de investigación realizado se consideró como población a los usuarios que acuden al establecimiento de salud de una red de salud del callao.

Criterios de exclusión: en este trabajo de investigación, no se consideró a la población usuarios que no contaban con ninguna atención en el establecimiento de salud.

Muestra: para hallar la muestra se calculó usando determinados parámetros como a continuación se detalla:

*Nivel de confianza = correspondiente al 95%

*Error muestral = correspondiendo a 5%

*Proporción muestral = (Criterio conservador) correspondiente a 0,5

*Población N = desconocida

Con la utilización de estos parámetros y así mismo utilizando la fórmula respectiva se logró obtener una muestra de 384 usuarios.

Muestreo: Según lo que refiere Carrasco (2010) señalando que el muestreo es un conjunto o conjuntos de técnicas no probabilísticas, así como probabilísticas las cuales van a permitir seleccionar las partes integrantes de la muestra originadas a partir de toda la población. En la presente tesis se empleó el Muestreo por conveniencia en donde también se utilizó una técnica no probabilística.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este aspecto del trabajo de investigación mencionamos que la técnica fue la encuesta, de la misma manera se tiene como instrumento el cuestionario, siendo este estructurado y elaborado en relación a la matriz de operacionalización de variables correspondiente la cual fue elaborado previamente.

3.6. Recolección de datos

Para este apartado se generó un formulario físico el cual se presentó teniendo en cuenta la cantidad de usuarios el que representa la muestra de estudio,

3.7. Método de análisis de datos

En este aspecto podemos manifestar que para poder realizar un análisis descriptivo se tuvo que utilizar diferentes herramientas entre ellos tablas y figuras que nos permitan desarrollar ciertas características las cuales son propias de nuestra muestra de estudio, es así que en relación al análisis inferencial utilizamos el Rho Spearman para de esta manera realizar la contrastación de las hipótesis de investigación. Así mismo podemos mencionar que se uso de software estadístico SPSS V21 para el procesamiento de datos.

3.8. Aspectos éticos

En el desarrollo de este trabajo de investigación debemos mencionar que se tuvo en cuenta que se respetó la opinión de los usuarios que participaron en la encuesta, además que su participación fue de manera anónima, es así que los resultados del trabajo de investigación presente es transparente y honesto, de la misma manera se respetó la autoría de los autores referenciándolos y citándolos dentro de las normativas establecidas, así finalmente mencionar que los datos que se obtuvieron al utilizar los distintos instrumentos no fueron de ninguna manera alterados así tampoco manipulados correspondiendo a presentar datos reales.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

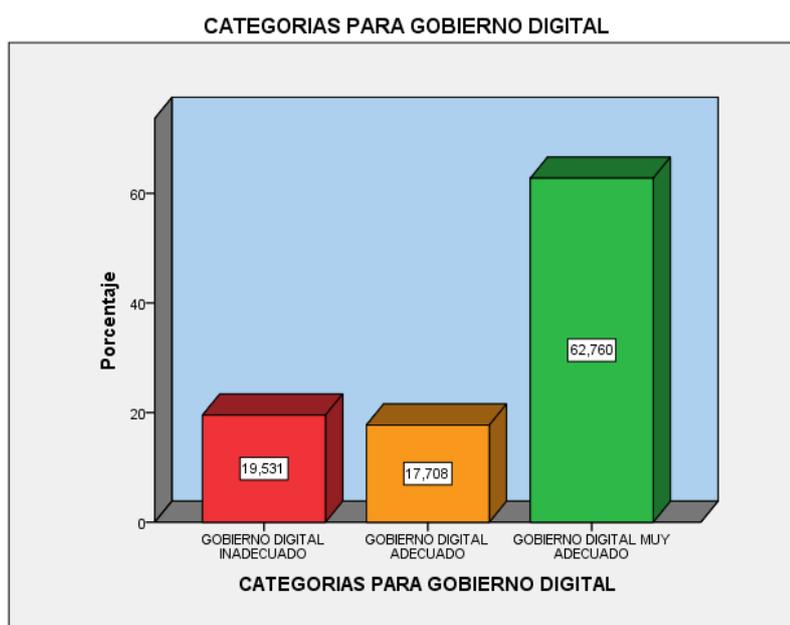
Como podemos observar en En la Tabla 1 y Figura 1, 241 usuarios perciben el gobierno digital como muy adecuado representando entre ellos el 62,8% del total de usuarios, mientras que solo 68 usuarios perciben el gobierno digital como muy adecuado es decir el 17,7%, sin embargo, se puede notar que 75 usuarios perciben al gobierno digital como inadecuado representando el 19,5%.

Tabla 1. Percepción del gobierno digital por parte de los usuarios de una red de salud del callao 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gobierno digital inadecuado	75	19,5	19,5	19,5
Gobierno digital adecuado	68	17,7	17,7	37,2
Gobierno digital muy adecuado	241	62,8	62,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Figura 1. Percepción del gobierno digital por parte de los usuarios de una red de salud del callao 2023.



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

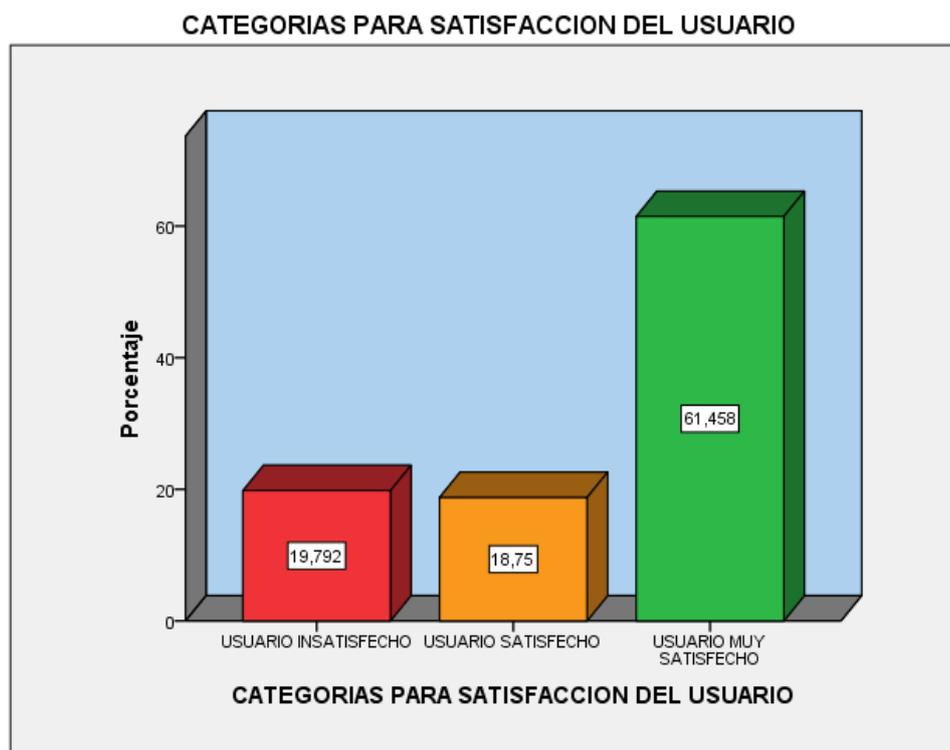
Por otro lado, también se obtiene la Tabla 2 y Figura 2, en donde podemos observar que 236 usuarios se muestran muy satisfechos representando el 61,5%, mientras que los usuarios que se muestran satisfechos son 72 representando el 18,8%, sin embargo, observamos que 76 usuarios refieren sentirse insatisfechos lo que representa el 19,8%, se puede notar una diferencia entre los usuarios que se muestran satisfechos y muy satisfechos.

Tabla 2. Satisfacción de usuarios de una red de salud del callao 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Usuario insatisfecho	76	19,8	19,8	19,8
Usuario satisfecho	72	18,8	18,8	38,5
Usuario muy satisfecho	236	61,5	61,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Figura 2. Satisfacción de usuarios de una red de salud del callao 2023



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

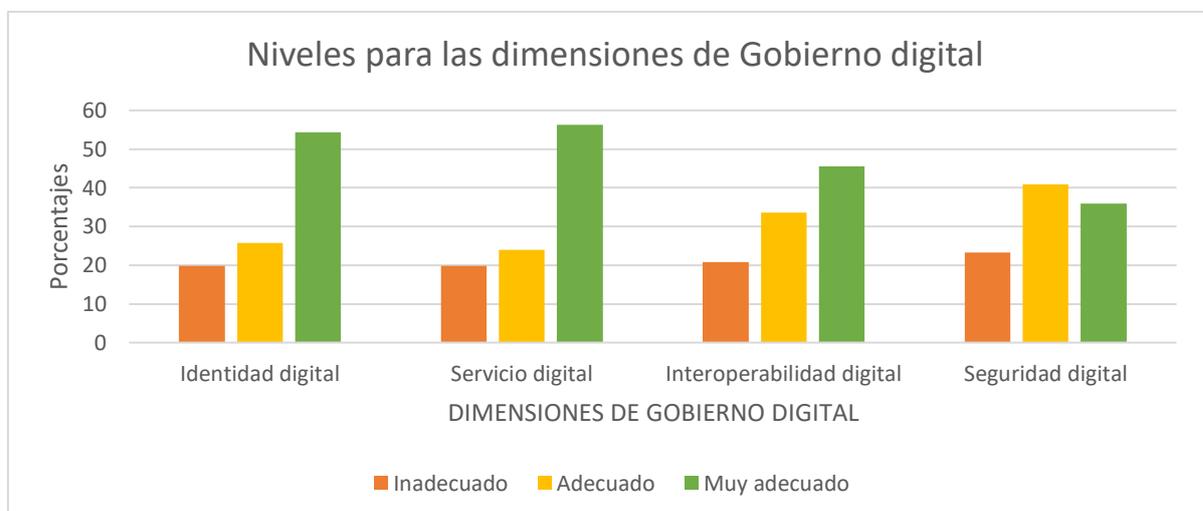
Así mismo, respecto a las dimensiones de la variable Gobierno Digital, podemos apreciar en la Tabla 3 y Figura 3, que la cantidad de usuarios que percibe a la identidad digital como muy adecuado son 209 que representan el 54,4%, asimismo 216 usuarios, es decir 56,3% perciben el servicio digital como muy adecuado, de la misma forma 175 usuarios manifiestan que la interoperabilidad digital también es muy adecuada, sin embargo en relación a la seguridad digital 157 usuarios refieren que es adecuada, representando el 40,9%. De la misma manera, se puede apreciar que, respecto a la identidad digital, 76 usuarios, que son el 19,8% indican que es inadecuada la identidad digital, mientras que en el servicio digital también 76 usuarios, es decir, el 19,8% ven el servicio digital como inadecuado, así mismo 80 usuarios que representa el 20,8% ven la interoperabilidad como inadecuado, al igual que 89 usuarios que representa el 23,2% ven a la seguridad digital como inadecuado.

Tabla 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital

	Identidad digital		Servicio digital		Interoperabilidad digital		Seguridad digital	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Inadecuado	76	19,8	76	19,8	80	20,8	89	23,2
Adecuado	99	25,8	92	24,0	129	33,6	157	40,9
Muy adecuado	209	54,4	216	56,3	175	45,6	138	35,9
Total	384	100,00	384	100,00	384	100,00	384	100,00

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Figura 3. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital.



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

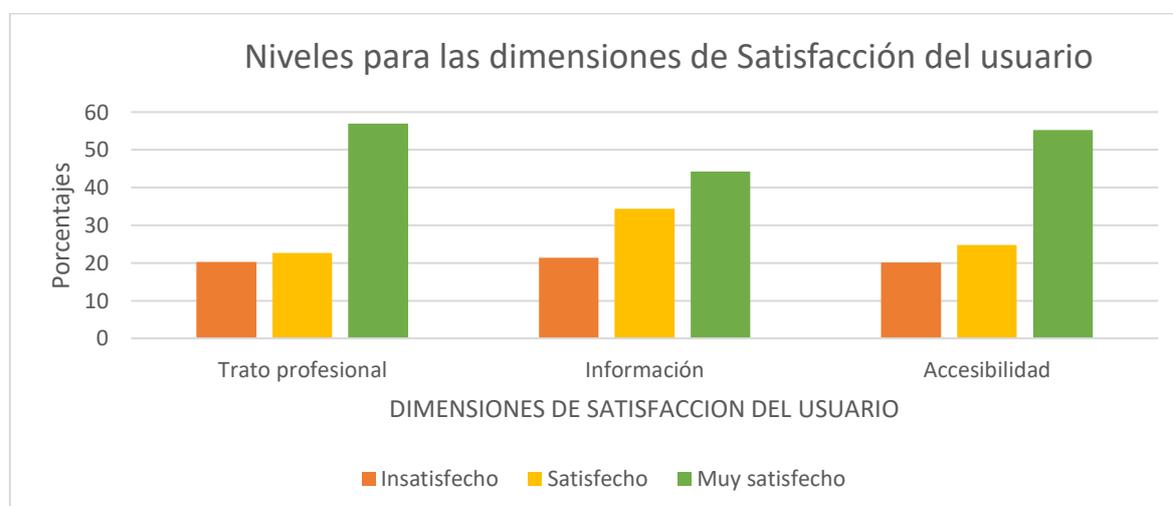
De igual manera, en relación a las dimensiones de la segunda variable la cual es Satisfacción del usuario, podemos apreciar en la Tabla 4 y Figura 4, que la cantidad de usuarios que se muestra muy satisfecho con el trato profesional son 219 usuarios que representa el 57,0%, asimismo 170 usuarios, es decir 44,3% refieren sentirse muy satisfecho con la información brindada, de la misma forma 212 usuarios manifiestan estar muy satisfechos con la accesibilidad que representan el 55,2%. De la misma manera, se puede apreciar que, respecto al trato profesional, 78 usuarios, que son el 20,3% indican sentirse insatisfecho, mientras que respecto a la información 82 usuarios, es decir, el 21,4% refieren sentirse insatisfechos con la información, por otro lado 77 usuarios que representa el 20,1% manifiestan sentirse también insatisfechos con la accesibilidad.

Tabla 4. Niveles para las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

	Trato profesional		Información		Accesibilidad	
	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	78	20,3	82	21,4	77	20,1
Satisfecho	87	22,7	132	34,4	95	24,7
Muy satisfecho	219	57,0	170	44,3	212	55,2
Total	384	100,00	384	100,00	384	100,00

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

Figura 4. Niveles para las dimensiones de la variable Gobierno digital



Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H_i : Existe relación fuerte y directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

H_0 : No-Existe relación fuerte ni directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Como podemos observar en la tabla 5 se encontró un valor de 0,000 asignado al valor sig. Por lo que es menor a 0,05 y de acuerdo a las reglas de decisión podemos determinar que efectivamente existe un respaldo estadístico para rechazar la hipótesis nula, aceptando de esta manera la hipótesis propia de la investigación, en donde se establece que existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario. Por otro lado, se obtiene un valor positivo de $r = 0,942$ por lo cual podemos inferir que se trata de una relación directa, indicando este valor que la relación entre las variables es muy fuerte y no solamente fuerte como se había determinado.

Tabla 5.

Prueba de Rho de Spearman para el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una red de salud en Callao 2023.

		CATEGORIAS PARA GOBIERNO DIGITAL	CATEGORIAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO
Categorías para gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Categorías para satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Hipótesis específica 1:

H_i: Existe relación directa y muy fuerte entre identidad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

H₀: No existe relación directa ni muy fuerte entre identidad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Como podemos observar también en la tabla 6 se encontró un valor de 0,000 asignado al valor sig. bilateral y siendo menor a 0,05 y de acuerdo a las reglas de decisión podemos determinar que efectivamente existe un respaldo estadístico para rechazar la hipótesis nula, aceptando de esta manera la hipótesis propia de la investigación, en donde se establece que existe relación entre la identidad digital y la satisfacción del usuario. Por otro lado, se obtiene un valor positivo de $r = 0,901$ por lo cual podemos inferir que se trata de una relación directa, indicando este valor que la relación entre las variables es muy fuerte resultando una relación significativa.

Tabla 6.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión identidad digital y la variable satisfacción del usuario de una red de salud en Callao 2023.

		NIVELES PARA IDENTIDAD DIGITAL	CATEGORIAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO
Niveles para identidad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,901**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Categorías para satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,901**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Hipótesis específica 2:

H_i: Existe relación directa y fuerte entre servicio digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

H₀: No existe relación directa ni fuerte entre servicio digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Podemos observar en la tabla 7 la obtención de un valor sig (bilateral) de 0,000 y siendo este un valor menor a 0,05 en donde las reglas de decisión nos permiten establecer la existencia de un respaldo estadístico necesario para rechazar la hipótesis nula para así aceptar la hipótesis propia de ella investigación, en este caso la hipótesis específica 2, estableciendo que existe relación entre el servicio digital y la variable satisfacción del usuario. Así también se ha obtenido un valor positivo de $r = 0,912$ indicándonos que se trata de una relación directa y muy fuerte, por lo que resulta denominar que se trata de una relación muy significativa.

Tabla 7.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario de una red de salud en Callao 2023.

		NIVELES PARA SERVICIO DIGITAL	CATEGORIAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO
Niveles para servicio digital	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Categorías para satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Hipótesis específica 3:

H_i: Existe relación directa y débil entre interoperabilidad y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

H₀: No existe relación directa ni débil entre interoperabilidad y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Rho Spearman

En la tabla 8 también observamos que el valor sig (bilateral) es de 0,000, siendo este valor menor que 0,05 nos permite señalar gracias a las reglas de decisión que nos encontramos frente a una evidencia científica que nos permite rechazar la hipótesis nula aceptando de esta manera la hipótesis de la investigación, hipótesis específica 3. Encontramos la existencia de relación entre interoperabilidad digital y la variable satisfacción del usuario. Por otro lado, también se ha obtenido un valor positivo para el coeficiente de Spearman = 0,819 lo cual corrobora que la relación directa, asimismo, este valor $R_s=0,819$ indica que la relación entre las variables es fuerte y no débil como se propuso en la hipótesis específica 3, resultando una relación muy significativa.

Tabla 8.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión interoperabilidad digital y la variable satisfacción del usuario de una red de salud en Callao 2023.

		NIVELES PARA INTEROPERABILIDAD DIGITAL	CATEGORIAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO
Niveles para interoperabilidad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Categorías para satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

Hipótesis específica 4:

H_i: Existe relación directa y fuerte entre seguridad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

H₀: No existe relación directa ni fuerte entre seguridad digital y satisfacción del usuario de una red de salud del callao 2023.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Estadístico de prueba: Rho Spearman

Podemos observar en la tabla 9 el valor de valor sig (bilateral) es de 0,000, el cual es menor que 0,05 y utilizando la regla de decisión podemos inferir la existencia de mucha evidencia estadística que nos permite rechazar la hipótesis nula aceptando de esta manera la hipótesis específica de la investigación, en donde establecemos la existencia de la relación entre seguridad digital y la variable satisfacción del usuario. Por otro lado, también se ha obtenido un valor positivo para el coeficiente de Spearman = 0,786 lo cual corrobora que la relación directa, asimismo, este valor $R_s=0,786$ indica que la relación entre las variables es fuerte resultando una relación muy significativa.

Tabla 9.

Prueba de Rho de Spearman para la dimensión seguridad digital y la variable satisfacción del usuario de una red de salud en Callao 2023.

		NIVELES PARA SEGURIDAD DIGITAL	CATEGORIAS PARA SATISFACCION DEL USUARIO
Niveles para seguridad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Categorías para satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tomo en cuenta diferentes estudios de investigación, sean nacionales e internacionales, estudios que fueron validados previamente, esto con la finalidad de dar mayor veracidad y confiabilidad en el trabajo de investigación, es así que se trabajó con dos variables las cuales fueron importantes ya que en la actualidad es fundamental que la ciudadanía se adecue y adapte al sistema de gobierno digital participando en todas las etapas de implementación, de la misma manera es necesario que el gobierno implemente estrategias de difusión e información sobre el gobierno digital a la población para de esta manera lograr la verdadera satisfacción del usuario ante una atención de salud, siendo esto una problemática en en todos los establecimientos de salud del Perú ante la falta de conocimiento de lo que ahora se llama gobierno digital.

La presente investigación tomo en cuenta como hipótesis general la manera de establecer si existe relación entre gobierno digital y satisfacción del usuario en una red de salud del Callao, encontrándose de esta manera al aplicar mediante un sistema estadístico y la correlación con Rho de Spearman cuyo valor es $r = 0,942$, lo que indica que la relación es directa, asimismo, este valor indica que la relación entre las variables es muy fuerte, siendo calculado en base al valor que es $< 0,05$, mediante el cual confirmamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula .

Así mismo encontramos que el gobierno digital se considera como muy adecuado en 241 personas encuestadas (62,8%), es así que Luna (2021) de acuerdo a sus resultados encontró que el gobierno digital fue moderado en 52%, lo que concuerda en cierta manera con el presente trabajo de investigación. En cuanto a Inzunza y Lopez (2019) mencionan que para lograr la confianza en el gobierno electrónico se debe determinar el uso del programa ciudadano digital, para ello se da el uso de la tecnología en información y comunicación, la utilidad y de la misma manera la eficacia en los tramites, siendo esto necesario para lograr una mayor aceptabilidad por lo tanto obtener un gobierno digital optimo y adecuado. Por su parte Córdova (2022) utilizando una muestra de 125 personas concluye que se presenta un impacto adecuado del 87% del gobierno digital en

la gestión municipal la cual fue sujeto de estudio, esto se contrasta con nuestro trabajo de investigación al determinar un adecuado gobierno digital.

Toro *et al.* (2019) de acuerdo a su estudio de investigación refieren el inicio de un gobierno digital como optimo, por lo que resulta beneficioso afirmar que un gobierno digital ayuda mejorar la relación entre la ciudadanía y el estado mejorando así los diferentes servicios brindados por las instituciones. Por otro lado, si bien es cierto que debe existir un gobierno digital adecuado esto debe acompañarse de ciertas y determinadas estrategias para disminuir la brecha digital que actualmente existe en los diversos sectores de la población en el Perú, utilizando como herramienta principal las tecnologías de información y educación (Flores *et al.*2020)

Laurente (2021), en su trabajo de investigación manifiesta que la política de transformación aún está en proceso de elaboración, existiendo aun el pensamiento de que la transformación digital es una tarea del ámbito privado, pensamiento que aún persiste en la actualidad, pues como se evidencia en el sector público aun avanza a paso lento, pero lo poco que se avanza de acuerdo al trabajo de investigación realizado es de manera adecuada, logrando mejorar la expectativa de la población y por ende lograr una satisfacción del usuario optimo. Es así que Cosquillo (2022), concluye en su trabajo de investigación haciendo referencia a que las tecnologías de información y el gobierno digital constituyen una base para la transformación de la administración pública estos van a incrementar el uso de herramientas digitales para facilitar la interacción del ciudadano con el gobierno lejos de la burocracia. Es de esta manera que podemos mencionar que para tener un gobierno digital optimo o adecuado es necesario tener una base que permita avanzar en este camino, y coincidimos y que aquella base es la mejor o implementación de tecnologías de información y comunicación que a largo y mediano plazo conllevaran a un gobierno digital muy adecuado y por ende a lograr la satisfacción de los usuarios al recibir una atención de salud.

El gobierno digital esta inmerso actualmente en un amplio marco normativo, cuya implementación es tarea de todas las instituciones públicas del estado, resaltando de esta manera el trabajo realizado por las entidades utilizando las diversas herramientas para su adecuación, es así que en tanto el Gobierno digital forme parte de un sistema normativo y obtenga un mayor nivel de implementación en la

organización pública mejor será la satisfacción laboral alcanzada dentro del personal, (Mogrovejo,2021).

El gobierno digital trabaja con 4 dimensiones entre ellas, la dimensión identidad digital que se encontró en un nivel de muy adecuado en 209 personas que representa el 54,4%. En la dimensión de servicio digital también encontramos en muy adecuado correspondiente a 216 personas representando el 56,3%. De la misma manera encontrándose en un nivel de muy adecuado observamos a la dimensión de interoperabilidad digital con 175 personas que representa un 45,6%. No obstante, en la cuarta dimensión de seguridad digital encontramos en un nivel de solo adecuado con 157 personas que representa el 40,9%. Es decir que en las tres primeras dimensiones se encuentra en un nivel de muy adecuado y en la cuarta dimensión que considera como adecuado el gobierno digital referido a seguridad digital. Por su parte OEA (2023) nos hace referencia que el Gobierno Electrónico mediante la presentación de una búsqueda sistémica de ciertas experiencias aún se encuentra en la fase de ejecución en varios pises y sin estar lejos de la realidad en el presente trabajo de investigación observamos que se tiene buena percepción en cuando al gobierno digital implementado en las instituciones del estado. Así mismo el gobierno digital definido por la ley como una herramienta que se usa de manera estratégica con las tecnologías digitales para crear un valor público siendo una pieza fundamental para diseños de servicios digitales, esto va relacionado con el trabajo de investigación haciendo referencia a la dimensión de servicio digital, el cual será adecuado siempre y cuando la ley establezca criterios de implementación y adecuación en fin de lograr la satisfacción del usuario.

El gobierno digital también, ha evolucionado y aún está en constante evolución haciendo mención al uso del internet y a la implementación de portales web, lo que va a conllevar a la interacción de la población con el estado, así mismo a la interacción de los servicios digitales ofrecidos a la población, teniendo en cuenta la operatividad e interoperabilidad digital para lograr una participación ciudadana (Armas & Armas, 2012) en relación a lo referido el presente trabajo de investigación menciona como dimensión importante el servicio digital y la interoperabilidad las cuales son desarrollados de manera adecuada según el estudio realizado, coincidiendo con el autor mencionado en lo relacionado a las fases ofrecidas para lograr una participación ciudadana adecuada.

Salvador (2002), menciona que las instituciones públicas ofrecen sistemas de intercambio, servicios, interacción e información con la ciudadanía y las organizaciones. De igual manera señala que en el marco del gobierno electrónico se pueden identificar cuatro niveles o dimensiones las cuales vienen a ser la externa, interna, relacional y promoción, en el trabajo de investigación realizado se tomó en cuenta otras dimensiones establecidas en la legislación peruana, que si bien es cierto no concuerdan con el autor pero si se relacionan en cuanto a la interacción de los datos ofrecidos mediante la interoperabilidad, así mismo los servicios digitales ofrecidos a la población.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 se buscó observar la relación entre la dimensión de identidad digital y la satisfacción del usuario, la misma que se estableció que existe relación directa y muy fuerte resultando una relación muy significativa de acuerdo a la correlación con Rho de Spearman cuyo valor fue $=0,000$ con la que se corrobora la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula, la identidad digital definida como una agrupación de atributos las cuales individualizan y permiten identificar a las personas dentro del entorno digital, es así que Chocobar (2022) menciona que desde hace años atrás el Perú inicia un proceso de transformación digital que garantice que la población tenga acceso a oportunidades en el entorno digital con una adecuada identidad digital, cabe señalar que estos procesos se vieron obligados a implementarse a causa del COVID-19 para satisfacer las necesidades de la población, por lo que es necesario y adecuado usar herramientas que permitan obtener un adecuado gobierno digital y por ende una adecuada identidad digital.

Según la hipótesis 2 se indagó si existe relación entre el servicio digital y satisfacción del usuario utilizándose la correlación con Rho de Spearman cuyo resultado nos trajo $= 0,912$ que indica que es una relación directa y muy fuerte por tanto muy significativa, así mismo de acuerdo al valor de sig bilateral $=0.000$) queda demostrado la hipótesis específica de investigación rechazando la hipótesis nula. En relación a esta dimensión es importante mencionar que resulta proactivo al tomar como prioridades las necesidades de la población en cuanto a servicios digitales ofertados teniendo la adecuada capacidad de responder a distintas situaciones, (OCDE, 2019) haciendo de esta manera más simple la interacción con

la población y por lo tanto brindando un servicio digital adecuado, el cual fue el resultado del presente trabajo de investigación.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 se buscó observar la relación entre la dimensión de interoperabilidad digital y satisfacción del usuario, la misma que se estableció que existe relación directa y fuerte resultando una relación muy significativa de acuerdo a la correlación con Rho de Spearman cuyo valor fue $=0,000$ con la que se corrobora la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula, la interoperabilidad esta en relación a la capacidad de interacción de las entidades en la obtención de datos para alcanzar ciertos objetivos a través de procedimientos que permita un intercambio de información óptimo en fin de salvaguardar la seguridad de los datos obtenidos de la población.

En relación a la hipótesis específica 4 se buscó ver la relación entre la dimensión de seguridad digital y satisfacción del usuario, para ello se usó la correlación con Rho de Spearman cuya relación es $= 0,786$ que indica que es una relación directa y fuerte por tanto muy significativa, así mismo de acuerdo al valor de sig bilateral $=0.000$) queda demostrado la hipótesis específica de investigación rechazando la hipótesis nula, en esta parte observamos que la seguridad digital es el aspecto de la confianza brindada en el ámbito del gobierno digital, orientándose en la gestión y aplicación de medidas dentro del sector público y privado, así mismo se observa que si bien existe riesgos que puedan afectar la seguridad de información o la seguridad al recibir información por parte de la población esto no afecta a que la población tenga la percepción de que existe una adecuada seguridad digital.

En la segunda variable de satisfacción del usuario el nivel de satisfacción alcanza a una población de 236 personas como muy satisfechas que representa el 61,5%. Montalvo et al. (2020) en su trabajo de investigación señala que el 65,1% considera como regular la calidad de atención y el 45,4% se encuentran parcialmente satisfechos, no coincidiendo con el presente trabajo de investigación en donde la población se encuentra satisfecha con los servicios brindados, así mismo su estudio concluyó a la satisfacción del usuario afirmándose que a una mejor calidad en el servicio prestado se obtendrán usuarios más satisfechos.

Acosta *et al.* (2011) en este punto hacer referencia a que la satisfacción de los usuarios es importante para brindar una adecuada atención a los usuarios los cuales deberían estar en constante mejora.

El estado debe mantener sus compromisos en relación a la calidad y cantidad de información relacionado a la satisfacción de los usuarios, siendo esta una tarea primordial en el entorno del gobierno digital. (Martín, 2016), por otro lado, Xiao & Dasgupta (2018) manifiestan que la satisfacción del usuario es uno de los indicadores más relevantes del sistema de atención e información para logara resultados óptimos y esperados. Así mismo podemos hacer mención a que los usuarios son un conjunto de personas las cuales tienen diversas necesidades de información las cuales requieren ser satisfechas.

Por otro lado, Gosso (2017) hace referencia a 5 dimensiones en las cuales se encuentran: Actitud, disponibilidad, certeza, carácter, y satisfacción. En el trabajo de investigación señalado se hace mención a las dimensiones señaladas por la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, PCM (2021), donde señala entre sus dimensiones de la satisfacción del usuario al trato profesional, la información y la accesibilidad y confianza. El trato profesional relacionado a las actitudes del personal de salud, a su destreza, capacitación y la calidad de servicio que presta, en cuanto a información se hace referencia al tiempo en que se demora en la atención y si esta es brindada de forma asertiva.

Actualmente estamos en una constante adaptación del gobierno digital para lograr una verdadera satisfacción del usuario a pesar de los constantes cambios utilizados, sumado a ello la brecha de acceso a las tecnologías de información y comunicación que surge como problemática en relación a personas con bajo nivel socioeconómico, es así que observando esta problemática se vio en la entidad de realizar un estudio que permita conocer el nivel o la relación de satisfacción sobre un tema nuevo para la población como es el gobierno digital relacionada al nivel de satisfacción del usuario, realidad que observamos a nivel local y nacional en la mayoría de los establecimientos de salud.

Es así que cada gobierno regional y central debe contar con un plan de implementación para lograr el involucramiento de la población y cerrar las brechas de desconocimiento de temas de gobierno digital, para lograr una satisfacción del usuario optimo.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Para la hipótesis general se ha señalado un valor de 0,000 asignado al valor sig. Por lo que es menor a 0,05 y de acuerdo a las reglas de decisión podemos determinar que efectivamente existe un respaldo estadístico para rechazar la hipótesis nula, aceptando de esta manera la hipótesis propia de la investigación, en donde se establece que existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario. Por otro lado, se obtiene un valor positivo de $r = 0,942$ por lo cual podemos inferir que se trata de una relación directa, indicando este valor que la relación entre las variables es muy fuerte y no solamente fuerte como se había determinado. Es decir, que si el gobierno digital es adecuado también la satisfacción del usuario será adecuada o lo que significaría una adecuada satisfacción del usuario.

Segunda. En el caso de la hipótesis específica 1, se encontró un valor de 0,000 asignado al valor sig. Bilateral y siendo menor a 0,05 y de acuerdo a las reglas de decisión podemos determinar que efectivamente existe un respaldo estadístico para rechazar la hipótesis nula, aceptando de esta manera la hipótesis propia de la investigación, en donde se establece que existe relación entre la identidad digital y la satisfacción del usuario. Por otro lado, se obtiene un valor positivo de $r = 0,901$ por lo cual podemos inferir que se trata de una relación directa, indicando este valor que la relación entre las variables es muy fuerte resultando una relación significativa. Entonces si hay una identidad digital adecuada se presentara un usuario satisfecho.

Tercera. En la hipótesis específica 2 Podemos observar la obtención de un valor sig (bilateral) de 0,000 y siendo este un valor menor a 0,05 en donde las reglas de decisión nos permiten establecer la existencia de un respaldo estadístico necesario para rechazar la hipótesis nula para así aceptar la hipótesis propia de la investigación, en este caso la hipótesis específica 2, estableciendo que existe relación entre el servicio digital y la variable satisfacción del usuario. Así también se ha obtenido un valor positivo de $r = 0,912$ indicándonos que se trata de una relación directa y muy fuerte, por lo que resulta denominar que se trata de una relación muy significativa.

Entonces si hay un adecuado servicio digital existirá un usuario adecuadamente satisfecho.

Cuarta. En la hipótesis específica 3, observamos que el valor sig (bilateral) es de 0,000, siendo este valor menor que 0,05 nos permite señalar gracias a las reglas de decisión que nos encontramos frente a una evidencia científica que nos permite rechazar la hipótesis nula aceptando de esta manera la hipótesis de la investigación, hipótesis específica 3. Encontramos la existencia de relación entre interoperabilidad digital y la variable satisfacción del usuario. Por otro lado, también se ha obtenido un valor positivo para el coeficiente de Spearman = 0,819 lo cual corrobora que la relación directa, asimismo, este valor $R_s=0,819$ indica que la relación entre las variables es fuerte y no débil como se propuso en la hipótesis específica 3, resultando una relación muy significativa. Lo que indicaría que si mejora la interoperabilidad digital mejorara la satisfacción del usuario.

Quinta. En la hipótesis específica 4, el valor de valor sig (bilateral) es de 0,000, el cual es menor que 0,05 y utilizando la regla de decisión podemos inferir la existencia de mucha evidencia estadística que nos permite rechazar la hipótesis nula aceptando de esta manera la hipótesis específica de la investigación, en donde establecemos la existencia de la relación entre seguridad digital y la variable satisfacción del usuario. Por otro lado, también se ha obtenido un valor positivo para el coeficiente de Spearman = 0,786 lo cual corrobora que la relación directa, asimismo, este valor $R_s=0,786$ indica que la relación entre las variables es fuerte. Lo que indica que si mejora la seguridad digital mejorara la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al director regional de salud y demás autoridades que se disponga de mejoras en las tecnologías de información y comunicación para mejorar los sistemas de información en lo concerniente al gobierno digital, así mismo cerrar las brechas de comunicación para lograr un mayor acceso a las tecnologías de comunicación por parte de la población en general.

Segunda. Se recomienda a las autoridades centrales a elaborar planes y normas que permitan asegurar la identidad digital, implementando mejores sistemas que permitan una adecuada identificación y de esta manera salvaguardar la información brindada por la población al momento de recibir una atención, para lograr la satisfacción del usuario.

Tercera. Se recomienda al personal de salud, capacitarse en temas de gobierno digital y atención de calidad, para brindar adecuados servicios digitales en las distintas formas de atención de salud, los cuales conllevaran a brindar una adecuada atención de salud y por ende a mejorar la satisfacción del usuario.

Cuarta. Se recomienda a las autoridades del nivel central y regional a implementar sistemas de interconexión más amigables que permitan la obtención de información en tiempo real en bienestar de la población para de esa manera no dilatar el tiempo en la obtención de información requerida tanto por las instituciones y el propio ciudadano.

Quinta. Se recomienda al nivel central a implementar reglamentaciones o normas que mejoren el sistema de seguridad digital, así mismo que difunda información sobre como manejar los sistemas operativos para de esta manera salvaguardar la información obtenida por las instituciones públicas en la atención de salud de los usuarios.

REFERENCIAS

- Acosta, et al (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). *Revista enfermería global* <https://doi.org/10.6018/eglobal.10.1.115901>
- Applegate, M. (2022). *El modelo de satisfacción*. *REVISTA LIBRARY*. <https://1library.co/article/el-modelo-de-satisfacci%C3%B3n-de-rachel-applegate.y963ppdy>
- Armas, R. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Habana-Cuba
- Armas U. y Armas S. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. <https://bit.ly/3Np24O>.
- Arteaga, L. y Palacio, K. (2017). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. Salud Pública*. 20 (5). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Avella, L (2013). *Tecnologías de la información y la comunicación (tics) en el sector salud*. [Tesis especialización, Universidad Nacional de Colombia].
- Becerra, c. (2022). *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos*: [Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2019 Vol. 36 (4). <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014>
- Bhuvana, M., & Vasantha, S. (2020). Assessment of rural citizens satisfaction on the service quality of common service centers (CSCs) of e-governance. In *Journal of Critical Reviews* (Vol. 7, Issue 5). <https://doi.org/10.31838/jcr.07.05.56>.
- CEPAL. (2013). Curso Internacional sobre “Gobierno Abierto. Estado de Puebla,
- CEPAL. (2022). Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2022: dinámica y desafíos de la inversión para impulsar una recuperación sostenible e inclusiva. Repositorio digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/48077>
- Chambergó M. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3PJPprc>

- Congreso de la Republica del Perú. (2002, 29 de enero). Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales>.
- Córdova, M. (2022). *Impacto del gobierno digital en la gestión municipal de un distrito del Perú, 2022* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95952>
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* [Tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16949>
- Curioso, W. (2014). *eSalud en Perú: implementación de políticas para el fortalecimiento de sistemas de información en salud en Salud Publica*. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-463420190004000>
- Criado, J. Ignacio, & Gil-García, J. Ramón. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, 22(spe), 03-48. Recuperado en 04 de agosto de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es.
- Delgado, L (2018). *Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25269>.
- Fernández, E. (2016). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.. Recuperada de 88 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Flores, et al (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90, 2020 <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/2906355900>

- Flores Farro, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). <https://bit.ly/3wxpZp0>
- Gil, J., Aviles, J. y Ramirez, F. (2008). *Gobierno Electrónico en México*. Centro de investigación y docencia económica, México. <http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/794/93338>
- Gosso, F. (2017). *hiper satisfacción del cliente* - Fernando Gosso - Google Libros. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=evaluar+la+satisfacción+de+los+clientes,+Gosso+\(2008\)&ots=pBTwRnufBo&sig=LMvmkqfJfVYeTF-Mdi1PGnlruxM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=evaluar+la+satisfacción+de+los+clientes,+Gosso+(2008)&ots=pBTwRnufBo&sig=LMvmkqfJfVYeTF-Mdi1PGnlruxM#v=onepage&q&f=false)
- Hernández-Samperi, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2018 ed.). Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill
- Inzunza, P. y López, A. (2020). Gobierno electrónico, accesibilidad y uso de la plataforma ciudadano digital en Sinaloa. Artículo, revista Researchgate. https://www.researchgate.net/publication/344911429_Gobierno_electronico_accesabilidad_y_uso_de_la_plataforma_ciudadano_digital_en_Sinaloa
- Laurente, I. (2021) "Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano" en *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*. <https://revistalatam.digital/article/210230/>
- Luna, P (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56201>
- Martel, H (2018). *Gobierno electrónico oportunidad de desarrollo en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este 2018* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22671>
- Martín, C. R. (2016). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

- Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TOR
- MINSA (2020, 06 de octubre). Documento técnico: Agenda digital del sector salud 2020-2025. Diario Oficial El Peruano. <http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/81539>.
- Ministerio de Salud (2013). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú.
- Mogrovejo, J (2021). *Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de una Institución Pública de Lima, 2021*[Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74422>.
- Montalvo, et al (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Revista ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance innovation: One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, 16(1).
- OCDE et al. (2020), Perspectivas económicas de América Latina 2019: Desarrollo en transición, Publicaciones de la OCDE, París, <https://doi.org/10.1787/g2g9ff18-en>
- Ordúz, R. (2013). Las TIC en algunos de los retos del sector salud. Revista Colombia digital.
- PCM (2011). Aspectos claves en la gestión pública descentralizada. Reforma del estado y modernización de la gestión pública. <http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/81539>.

- PCM (2021, 21 de abril). Norma Técnica N.º 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1779661-002-2021-pcm-sgp>
- PCM. (2021). Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decretosupremo-que-prueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n029-2021-pcm-1929103-3/>
- PCM. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCMAprueba-la-PNMGP.pdf>
- Poder ejecutivo (2018, 12 de setiembre). DL 1412 Decreto legislativo Que aprueba la ley de gobierno digital. Diario Oficial El Peruano. <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital>
- PODER EJECUTIVO (2020, 08 de febrero). Decreto de urgencia N.º 006. que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>
- Ruiz, L (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>.
- Ruiz, V, et al (2021). *Evaluación de la satisfacción del paciente en la tele consulta durante la pandemia por covid-19*. Rev. Es Salud Pública. Vol. 95: 16 de abril e1-11.
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. Barcelona, España
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Rev. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Simon, W. y Ramos, C. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis maestría, Universidad Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>

Toro, et al (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>

Villoria, Manuel, & Ramírez Alujas, Álvaro. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(spe), 69-103. Recuperado en 04 de agosto de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&tlng=es.

Xiao, L., & Dasgupta, S. (2018). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study. *Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems: Human-Computer Interaction Studies in MIS*, 1149–1155.

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
GOBIERNO DIGITAL	<p>Las tecnologías digitales y el gobierno digital son conceptos integrados en las actividades, lenguaje y estructuras de la sociedad actual, y hacen parte del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organización que entiende su uso estratégico como parte integral del diseño de políticas y estrategias de modernización del gobierno, con la finalidad de crear servicios digitales de valor, seguros, confiables y accesibles para los ciudadanos y sociedad en general, lo cual se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, sector privado, academia y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones para diseño, creación, producción de datos, servicios y contenidos, asegurando el pleno respeto los derechos de las personas en el entorno digital (DL N°1412)</p>	<p>El gobierno digital fue medido considerando la aplicación de la encuesta, donde se preguntó a cada usuario externo acerca del manejo que se viene realizando, asimismo estará compuesto por siguientes componentes: identidad digital, servicio digital, gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital</p>	IDENTIDAD DIGITAL	CIUDADANO DIGITAL	<p>ESCALA DE LIKERT 5: SIEMPRE 4: CASI SIEMPRE 3: A VECES 2: CASI NUNCA 1: NUNCA</p>
				IDENTIFICACION DIGITAL	
				AUTENTICACION DIGITAL	
				INCLUSION DIGITAL	
			SERVICIO DIGITAL	CANAL Y SEDE DIGITAL	
				REGISTRO DIGITAL	
			INTEROPERABILIDAD y GOBERNANZA DE DATOS	INFRAESTRUCTURA DE DATOS	
				GESTION DE DATOS	
				TECNICO -ORGANIZACIONAL	
				LEGAL	
			SEGURIDAD DIGITAL	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	
				INTEGRIDAD DE LA INFORMACION	
				DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	La Satisfacción del usuario fue medida a través de la técnica encuesta dirigido a los usuarios externo. Asimismo, el instrumento estuvo conformado por las siguientes dimensiones: trato profesional, información, tiempo de provisión, resultado de gestión y accesibilidad	TRATO PROFESIONAL	ACTITUD DEL PERSONAL	ESCALA DE LIKERT 5: MUY BUENO 4: BUENO 3: REGULAR 2: MALO 1: MUY MALO
				PERSONAL CAPACITADO	
				BUEN SERVICIO	
			INFORMACION	EN TIEMPO REAL DEL ESTADO DE SALUD	
				INFORMACION COMPLETA Y SIN ERRORES	
			ACCESIBILIDAD Y CONFIANZA	MENOR TIEMPO DE ATENCION	
				MENOR TIEMPO DE ESPERA	
				MENOR COSTO DE SERVICIO	
				SENCILLEZ EN DOCUMENTOS Y FORMULARIOS	
				CANALES DE ATENCION	
TRANPARENCIA					

ANEXO 2. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

DATOS INFORMATIVOS:

SEXO

M	H
---	---

ESTADO CIVIL EDAD SERVICIO QUE ACUDE

GRADO DE INSTRUCCION

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el gobierno digital, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: IDENTIDAD DIGITAL						
1	La interacción de la institución con los usuarios es personalizada	N	CN	AV	CS	S
2	Existe programas para identificación digital	N	CN	AV	CS	S
3	Existe posibilidad de suplantación de identidad personal	N	CN	AV	CS	S
4	Los sistemas de identificación son complejos	N	CN	AV	CS	S
5	Existe Confiabilidad de validación de datos para autenticación personal	N	CN	AV	CS	S
6	Los servicios brindados por la institución están integrados por directivas del gobierno	N	CN	AV	CS	S
7	El desarrollo tecnológico se relaciona con los objetivos de la atención	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: SERVICIO DIGITAL						
8	Los usuarios poseen la opción de realizar consultas en línea de manera rápida y oportuna	N	CN	AV	CS	S
9	Posee páginas web que brinde información de la institución	N	CN	AV	CS	S
10	El EESS Hace uso de redes sociales para promocionar salud	N	CN	AV	CS	S
11	La institución posee aplicativos móviles (app)	N	CN	AV	CS	S

12	Se obtiene respuestas inmediatas al realizar consultas a través de mensajería instantánea o cualquier otra plataforma	N	CN	AV	CS	S
13	La información del portal institucional se presenta de manera ordenada	N	CN	AV	CS	S
14	La implementación del gobierno digital sirve para la mejora de servicios	N	CN	AV	CS	S
15	Realiza el uso de plataformas de telesalud (teleconsulta y teleorientación)	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD Y GOBERNANZA DE DATOS		1	2	3	4	5
16	La implementación de medios tecnológicos cumple requisitos legales	N	CN	AV	CS	S
17	La publicación de datos se da respetando el derecho de los demás	N	CN	AV	CS	S
18	Existe intercambio de servicios de información con otras instituciones públicas o programas sociales.	N	CN	AV	CS	S
19	El intercambio de información se da dentro del marco legal permitido	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DIGITAL		1	2	3	4	5
20	Existe confianza del entorno digital que brinda servicios en la institución	N	CN	AV	CS	S
21	Existe riesgos que afectan la seguridad de las personas al recibir información o servicio digital	N	CN	AV	CS	S
22	La cultura de modernización mejora la relación del establecimiento de salud con los usuarios	N	CN	AV	CS	S

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

DATOS INFORMATIVOS:

SEXO

M H

ESTADO CIVIL

EDAD

SERVICIO QUE ACUDE

GRADO DE INSTRUCCIÓN

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la satisfacción del usuario, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

N. o	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: TRATO PROFESIONAL						
1	El personal le trata con amabilidad en la consulta	N	CN	AV	CS	S
2	El personal de salud se adecua a las necesidades del usuario	N	CN	AV	CS	S
3	La atención en los diferentes servicios ofrecidos virtualmente es acertada	N	CN	AV	CS	S
4	El personal de salud cuenta con experiencia pertinente	N	CN	AV	CS	S
5	La atención cumple las expectativas del usuario	N	CN	AV	CS	S
6	La plataforma digital de la institución es de fácil comprensión	N	CN	AV	CS	S
7	La atención del personal de salud es brindada con amabilidad y respeto	N	CN	AV	CS	S
8	El personal de salud usa un lenguaje comprensivo y de fácil entendimiento	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: INFORMACION						
9	La información brindada es de fácil entendimiento	N	CN	AV	CS	S

10	Los resultados y/o trámites son brindados de forma oportuna	N	CN	AV	CS	S
11	La información en los diferentes medios electrónicos es completa	N	CN	AV	CS	S
12	La información obtenida por los usuarios da lugar errores	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y CONFIANZA		1	2	3	4	5
13	El tiempo de espera es adecuado en relación al uso de las plataformas	N	CN	AV	CS	S
14	El uso de los servicios digitales lleva menor costo económico	N	CN	AV	CS	S
15	Existe facilidad para acceder al uso de plataformas digitales	N	CN	AV	CS	S
16	Es confiable la validación del usuario al ingresar a plataforma digital	N	CN	AV	CS	S
17	Existencia de servicios digitales telesalud (tele consulta, teleorientación)	N	CN	AV	CS	S
18	La seguridad en consulta digital es similar o igual a la consulta presencial	N	CN	AV	CS	S
19	Recomendaría el uso de plataformas digitales a la población	N	CN	AV	CS	S

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

ANEXO 4. EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTO PRIMERA VARIABLE

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTEGRIDAD DE LA INFORMACION	20. Existe confianza del entorno digital que brinda servicios en la institución	SI	SI	SI	
	21. Existe riesgos que afectan la seguridad de las personas al recibir información o servicio digital	SI	SI	SI	
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION	22. La cultura de modernización mejora la relación del establecimiento de salud con los usuarios	SI	SI	SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: FIGUEROA APAZA JESSICA

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

22 de 06 del 23

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTEGRIDAD DE LA INFORMACION	20. Existe confianza del entorno digital que brinda servicios en la institución	SI	SI	SI	
	21. Existe riesgos que afectan la seguridad de las personas al recibir información o servicio digital	SI	SI	SI	
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION	22. La cultura de modernización mejora la relación del establecimiento de salud con los usuarios	SI	SI	SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Gaspar Norma lola

Especialidad del validador: Maestría en gestión de los servicios de salud

22 de 06 del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTEGRIDAD DE LA INFORMACION	20. Existe confianza del entorno digital que brinda servicios en la institución	Si	Si	Si	
	21. Existe riesgos que afectan la seguridad de las personas al recibir información o servicio digital	Si	Si	Si	
DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION	22. La cultura de modernización mejora la relación del establecimiento de salud con los usuarios	Si	Si	Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Huanuco Chugullonqui Jose Miguel

Especialidad del validador: Maestro en gestión de los servicios de la salud

20 de 06 del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

ANEXO 5. EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTO SEUNDA VARIABLE

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CANALES DE ATENCION	16. Es confiable la validación del usuario al ingresar a plataforma digital	SI	SI	SI	
	17. Existencia de servicios digitales telesalud (teleconsulta, teleorientación)	SI	SI	SI	
TRANSPARENCIA	18. Seguridad en consulta digital similar o igual a la consulta presencial	SI	SI	SI	
	19. Recomendación del uso de plataformas digitales a la población	SI	SI	SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FIGUEROA APAZA JESSICA

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

20 de 06 del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto validador

CANALES DE ATENCION	16. Es confiable la validación del usuario al ingresar a plataforma digital	SI	SI	SI	
	17. Existencia de servicios digitales telesalud (teleconsulta, teleorientación)	SI	SI	SI	
TRANSPARENCIA	18. Seguridad en consulta digital similar o igual a la consulta presencial	SI	SI	SI	
	19. Recomendación del uso de plataformas digitales a la población	SI	SI	SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Gaspar Normo Lola

Especialidad del validador: Maestría en gestión de los servicios de salud

22 de 06 del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto validador

ANEXO 6. ANALISIS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

PRIMERA VARIABLE

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	22

SEGUNDA VARIABLE

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	19

ANEXO 7. CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 p (1-p)}{\varepsilon^2}$$

*Nivel de confianza (Z) = correspondiente al 95% (1.96)

*Error muestral = correspondiendo a 5%

*Proporción muestral = (Criterio conservador) correspondiente a 0,5

*Población N = desconocida

Muestra igual a: 384 personas