



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad
de Lima Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Miranda Polich, Paola (orcid.org/0009-0001-6170-4832)

ASESORES:

Mg. Villafuerte Miranda Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-3976-8055)

Mg. Jaramillo Ostos Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a todos los profesionales que forman parte de esta casa de estudios, quienes con su experiencia y trayectoria contribuyeron en consolidar las acciones necesarias para culminar con éxito el presente estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco el esfuerzo en conjunto de mis profesores, compañeros y mi querida familia a quienes les debo su apoyo paciencia y determinación para mejorar mis habilidades como investigador.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población (criterios de selección), muestra, Muestreo, unidad de análisis.	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos.	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 1 Y sus dimensiones	29
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2 Y sus dimensiones	30
Tabla 3. Tabla cruzada del Objetivo General	31
Tabla 4. Hipótesis General	32
Tabla 5. Hipótesis específica 1	33
Tabla 6. Hipótesis específica 2	34
Tabla 7. Hipótesis específica 3	35
Tabla 8. Hipótesis específica 4	36
Tabla 9. Hipótesis específica 5	37
Tabla 10. Hipótesis específica 6	38

RESUMEN

La modernización del Estado está signada en los últimos años por los continuos cambios tecnológicos, de tal forma que es importante el objetivo de la presente investigación porque quiere determinar la relación de significancia existente entre el gobierno digital con la satisfacción del usuario de un gobierno local de Lima Metropolitana. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, con diseño no experimental-correlacional, de corte transeccional. La muestra estuvo conformada por 183 personas usuarias de los servicios digitales. Se midió la muestra a través de dos cuestionarios, validados por expertos, ambos con 20 ítems para las variables Gobierno Digital Satisfacción del Usuario, que obtuvieron un nivel incuestionable de confianza de 99.4% de Alfa de Cronbach. Con respecto a los resultados del análisis inferencial, se evidencia un grado de correlación entre las variables de estudio de 50.6% o 0.506, lo cual comprueba una relación directa moderada entre ellas. En cuanto a las hipótesis específicas el grado de correlación más alto (Rho Spearman 0.477), corresponde a la variable satisfacción del usuario y la dimensión servicios digitales. Concluyendo que existe una relación directa entre el desarrollo de un gobierno digital para lograr la satisfacción del usuario de una institución municipal.

Palabras clave: Modernización del Estado, administración pública, servicios públicos, recursos digitales, gestión municipal.

ABSTRACT

The modernization of the State is marked in recent years by continuous technological changes, in such a way that the objective of the present investigation is important because it wants to determine the relationship of significance between the digital government with the satisfaction of the user of a local government of Metropolitan Lima. The methodology was of a quantitative approach, basic type, with a non-experimental-correlational design, of a transactional cut. The sample consisted of 183 users of digital services. The sample was measured through two questionnaires, validated by experts, both with 20 items for the Digital Government User Satisfaction variables, which obtained an unquestionable confidence level of 99.4% of Cronbach's Alpha. Regarding the results of the inferential analysis, a degree of correlation between the study variables of 50.6% or 0.506 is evident, which proves a moderate direct relationship between them. Regarding the specific hypotheses, the highest degree of correlation (Rho Spearman 0.477) corresponds to the user satisfaction variable and the digital services dimension. Concluding that there is a direct relationship between the development of a digital government to achieve the satisfaction of the user of a municipal institution.

Keywords: Modernization of the State, public administration, public services, digital resources, municipal management.

I. INTRODUCCIÓN

Ante el avance tecnológico de los últimos años muchos Estados han optado por consolidar la modernización de la gestión pública en base a un gobierno digital, Según Gaido (2020) generando un nuevo derecho público, que legitima los actos de gobernanza digital en democracia, reconociendo que la población ostenta como derecho fundamental, el acceso a la información pública, con alternativas tecnológicas propias de una sociedad globalizada, otorgando a los usuarios derechos sobre el control de la administración pública, derecho que debe ser reconocido en la creación de nuevas políticas públicas que busquen la modernización del Estado, con el fin de evaluar y auditar no sólo la calidad del servicio sino su eficiencia y eficacia, reconociendo además que el uso de nuevas tecnologías deben ser instauradas buscando disminuir toda desigualdad social.

Sin embargo, según Shoia (2020) los organismos públicos no han incrementado en los últimos 30 años, su capacidad de dialogar de manera efectiva, bajo los principios definidos para tal fin: el principio de relación, publicidad y disponibilidad de los medios digitales. Sin embargo, pueden incrementar este diálogos a través de las siguientes formas: a) El mito de la causalidad: considerar a los medios digitales como fuerza generadora de diálogo, es decir que es importante aumentar la implementación de los medios digitales para generar un mejor nivel de diálogo con el público, b) El enfoque ético: los medios digitales como entorno para la construcción de relaciones, que nos hace entender la inclusión de medios que promuevan la aplicación de principio éticos en el entorno digital, tales como la transparencia, la búsqueda de entendimiento y la construcción de relaciones beneficiosas mutuas, todo en función de otorgar un mejor servicio.

En América latina la modernización de los gobiernos locales cambia su gestión gubernamental fusionando tecnologías de información, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus ciudadanos, como parte de una gestión eficiente acortando brechas digitales y sociales. Al respecto para lograr acortar brechas, según Aguirre (2020), se hace necesario dominar las plataformas digitales para aplicar un impacto en la democracia de cualquier Estado, buscando un acercamiento entre gobierno y representado dentro de este espacio digital, con el fin de una participación democrática constante que apague las demandas de igualdad, justicia y libertad exigidas de manera masiva en protestas en todo el

mundo, que se han proliferado en los últimos 4 años, porque no se puede negar que el modelo de organización social impulsado por los medios digitales se creó para quedarse, dado que el beneficio que aporta a la sociedad es innegable.

Sin embargo, el mayor problema de transición para la gobernanza digital es el surgimiento de ciudadanos digitales, por esta razón para De la Selva (2020), no existe duda que el problema que dificulta el proceso de transición es el analfabetismo digital que existe hasta en lugares donde está consolidada la democracia, pues radica en la desigualdad tan extrema que existe en toda sociedad, siendo el primer y mayor obstáculo para el desarrollo del país. En consecuencia, uno de los mayores retos para el desarrollo de una ciudadanía digital es revertir las brechas digitales tanto en los hogares como en las instituciones públicas como parte de las políticas de inclusión digital universal, mejorando las destrezas digitales necesaria para el manejo de información como un aspecto básico en la educación social sin exclusiones de género, edad, etnia e incluso de circunstancias socio culturales.

En nuestro país, a partir de la promulgación de la Ley del gobierno digital el 09 de diciembre del 2018 (Decreto Legislativo N° 1412), se estableció en el marco de la gobernanza digital adecuar la identidad digital, los servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos en un régimen jurídico aplicable al uso de tecnologías digitales en la prestación de servicios digitales por parte de la Administración pública en los tres niveles de gobierno, siendo la identidad digital la que ha tomado mayor relevancia como uno de sus componentes transversales, sin embargo, según Aldoradín et al., (2021), debido al poco acceso de los servicios digitales estatales, no se ha logrado proporcionar una experiencia amigable en los accesos a los servicios digitales que se han tornado inseguros e inadecuados, siendo necesario mejorar la autenticación de identificación para interactuar de manera segura.

En atención a ello para Quiroz (2022), el nivel de transparencia en toda gestión municipal influye en la democracia y forma parte de las aspiraciones de la ciudadanía, evidenciando el desarrollo sostenible, sin embargo, se ha verificado que la gestión municipal tiene una baja legitimidad, en base a que las municipalidades a diferencia de otras instituciones públicas cuentan con una escasa información de su gestión en sus páginas web.

La priorización los servicios públicos digitales a nivel municipal se instauró de manera acelerada a partir la pandemia mundial del Covid-19, que obligó a nuestras autoridades a tomar la decisión de declarar el estado de emergencia y aislamiento social obligatorio a nivel nacional a partir del 15 de marzo de 2020, dada su alta mortalidad y el aumento exponencial de los casos. Para mitigar los contagios el gobierno implementó como medidas de contención la atención digital en todas las entidades del Estado, siendo el gobierno local uno de los que ante la ola de contagios tomaron la decisión de fortalecer el uso de sistemas digitales para el acceso a los servicios públicos, con el fin de contener el impacto sanitario, social y económico que significa dejar de atender a sus ciudadanos.

En base a ello una municipalidad de Lima Metropolitana, en el marco de lo establecido por la Segunda Disposición complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020, establece medidas excepcionales y temporales para prevenir su propagación, optando por el uso de una mesa de partes virtual para atender a sus ciudadanos, siendo así es imperante estudiar el impacto de este servicio en la población y verificar su influencia en la satisfacción de los usuarios del servicio. Siendo importante resaltar que, según González et al., (2020) la implementación en las municipalidades en el uso de plataformas digitales para acceder a los servicios públicos, debe implicar una reforma en su gestión, porque va involucrar el uso de nuevas tecnologías en sus procesos y mayor gasto en el erario público, porque existe una relación directa entre todo organismo público con la ciudadanía, en su calidad de usuarios finales.

En base a todo lo analizado se identificó como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023?

En cuanto a los problemas específicos, fueron determinados en la relación existente entre las dimensiones: identificación digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de datos, con la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

En cuanto a la justificación teórica de la investigación según Bernal, C. (2010), tiene como propósito reflexionar y debatir sobre lo existente para contrastar resultados. Por ello, el presente estudio se realizó en base al Reglamento de la Ley

del gobierno Digital N° 1412, con respecto a las dimensiones e indicadores de la variable 1: gobierno digital, y el modelo SERQUAL de Parasuraman et al.,(1988).

Además, se tendrá como justificación práctica, según Fernández (2020), generando aportes prácticos en relación a lo estudiado, proponiendo estrategias otorgando dar una solución a los fenómenos descrito de una institución, al respecto en el estudio se ha logrado analizar la relación entre la satisfacción de los pobladores de una municipalidad a raíz de la puesta en práctica de un gobierno digital, describiendo las estrategias utilizadas a nivel nacional e internacional con el fin buscar alternativas que mejoren la experiencia de la sociedad ante los cambios actuales, en apoyo a la digitalización administrativa de los gobiernos locales.

Sobre la Justificación Metodológica se justificó con el uso de una encuesta dirigida a 124 ciudadanos, que hicieron trámites digitales en el municipio materia de estudio, utilizando como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios constituidos por 20 ítems cada uno, con respuestas de acuerdo la escala de Likert. Para preparar los instrumentos se adaptaron los ítems sin cambiar los indicadores de las dimensiones de ambas variables, siendo necesario validar los instrumentos a través de los juicios de expertos en la materia.

En consideración a lo expuesto se tuvo como objetivo principal: Determinar cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

En cuanto a sus objetivos específicos fueron determinados en la relación existente entre las dimensiones: identificación digital, servicios digitales arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de datos, con la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Con todo lo antes referido se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Con respecto a las hipótesis específicas fueron determinadas en la relación existente entre las dimensiones: identificación digital, servicios digitales arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y gobernanza de datos, con la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Producto del presente proyecto de investigación se logrará dar a conocer la

importancia de planificar la digitalización de los trámites propios de una gestión municipal con el propósito de mejorar el impacto de un gobierno digital en los usuarios y mejorar su gestión; y al final se comprobará también que no existe un correcto control en la implementación de dichos recursos digitales.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación fue definida de acuerdo a los antecedentes nacionales, tal como a Cosquillo (2022), que pretendió determinar en qué medida el gobierno digital afecta la gestión municipal. El estudio fue de tipo aplicativo, explicativo, diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. Obteniendo como resultado que la hipótesis general calculada es de 398.95 que se obtuvo por la distribución chi-cuadrado, afirmando que con el Gobierno digital se afecta la gestión municipal, al 95% de significancia y con un margen de error del 5%. Concluyendo que el uso de las tecnologías digitales afecta la gestión municipal, porque su uso adecuado genera en los usuarios una percepción de transparencia, es decir, a mayor información de las novedades de la institución, mayor control de sus trámites documentarios.

Por otro lado, Chacón (2019), que en su investigación se propuso desarrollar una herramienta de evaluación para medir el nivel de cumplimiento de la implementación de Gobierno Electrónico en los gobiernos locales. La investigación es de tipo mixta, descriptiva, no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados determinaron que el nivel de cumplimiento organizacional que obtuvo la prueba piloto de la municipalidad A fue de 902, es decir de 58%. Y el de la municipalidad B fue de 309, es decir de 20%, que según la Tabla de nivel de cumplimiento organizacional está en nivel 1 inicial. Deduciendo que existe una falta de compromiso por el personal de las entidades públicas al momento de regular, integrar y modernizar la implementación de tecnología, no existiendo una clara dirección de las políticas públicas que logren un desarrollo hacia un gobierno local digital.

En este sentido Salazar (2021), tuvo como objetivo determinar si los elementos de una gobernanza digital y la dirección de un gobierno local influyen en la colaboración de sus vecinos. Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional – causal, transversal. Los resultados mostraron que estadísticamente el Chi cuadrado tuvo una probabilidad de 26,470 con un valor de significancia de 0,000, aceptando la hipótesis, con una influencia significativa de 51,7% entre gobierno digital y la participación ciudadana. Percibiendo que a pesar que existe influencia positiva de la participación ciudadana para la implementación de un gobierno digital en la municipalidad, la gobernanza digital tiene un nivel muy

bajo en los factores que influyen su desarrollo administrativo.

A su vez Moreno (2021), quiso determinar el nexo que existe entre la gobernanza digital y la dirección de una municipalidad. En su estudio utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional. Obteniendo como resultado al realizar la prueba bilateral un coeficiente de relación 0.506, con una significancia de $0.000 < de 0.05$, lo que demuestra que existe correlación directa positiva que acepta la hipótesis de investigación, y que conforme se aumenten o disminuyan los niveles de tecnología digital, en igual manera los niveles de gestión administrativa disminuirán o aumentarán. Concluyendo que la relación existente entre servicio digital y la mejora de la gestión administrativa digital, demostrando que la calidad de la implementación de un portal web mejora si los procesos de recolección, procesamiento y comunicación satisfacen al usuario, por eso es importante que se ofrezcan servicios enfocados en la atención del usuario del servicio.

Asimismo, Document (2023) investigó la correlación existente entre la descripción de la gobernanza digital y la satisfacción del usuario en un gobierno local. La metodología utilizada fue con diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. Dando como resultado que el 83,3% de los usuarios lo ha percibido de manera positiva, mientras que sólo el 69,7% presenta un nivel alto de satisfacción. Al realizar la prueba Rho de Spearman se precisa que existe una correlación moderada y directa entre las variables de estudio ($Rho = 0,606$; $p = 0,000$). Llegando a la conclusión que existe una asociación moderada directa, entre una gobernanza digital y la percepción de la población de un municipio.

En concordancia para Rafael (2022), al estudiar la relación entre gobierno digital y satisfacción del usuario en un gobierno local. Su estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.583 lo que demuestra la existencia de una relación directa moderada entre ambas variables. El estudio determinó a su vez una relación directa moderada con Rho de Spearman de 0.551 entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario, por lo que se concluye que la aceptación positiva de los usuarios depende mucho si la gestión logra mejorar su gobernanza digital. Por lo tanto, queda demostrado que la eficiencia de un municipio se logra contribuyendo al bienestar

de sus vecinos fortaleciendo su confianza al mejorar el acceso digital, fortaleciendo la infraestructura tecnológica.

En cuanto a los precedentes internacionales, se tomó como referencia a Lizardo (2018), que tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de un e-gobierno con la idea de corrupción por parte de sus habitantes. El estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Obteniendo los siguientes resultados que la variable percepción de corrupción tiene su mayor correlación con la variable madurez de la democracia, con un valor de 0.846, a su vez una correlación positiva media de 0.623 con gobierno e-gobierno o gobierno digital, una correlación positiva débil de 0.332 con la variable participación activa. Concluyendo en su investigación que coexiste un nexo entre el desarrollo de un gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano que necesita poder acceder a servicios digitales de manera eficiente, incidiendo además de manera directa en la percepción de corrupción, siendo imprescindible para reducirla mejorar la participación electrónica de sus ciudadanos, quienes desconocen lo importante que es ejercer su rol social para estar presente en el manejo de la gestión de sus instituciones, porque es necesario un incremento en su participación, para que exista una institución sólida con madurez en la democracia y confianza política.

En su estudio Quirós (2020), quiso determinar si la construcción de perfiles con los servicios públicos municipales que han sido percibidos por los ciudadanos ha sido satisfactoria, para enfocar estrategias con el fin de mejorarlos. Lo investigado tuvo una consistencia interna con un nivel de Alpha de Cronbach cercano o mayor a 0.7 %, siendo el indicador de satisfacción el que obtuvo el 0.92% de coeficiente de correlación, sin embargo, con una calificación menor a 5, las 437 personas encuestas muestran una satisfacción baja en dos niveles: infraestructura y limpieza. Este grupo se caracteriza por ser personas entre los 30 y 49 años de edad en un 41.1%, con educación primaria en un 46.9%, de bajos recursos económicos en un 57.8% y consideran en un 28.9%, que la gestión del municipio empeoró. Concluyendo que los ciudadanos insatisfechos con el servicio prestado por su municipio tienen como característica, ser más jóvenes, con una educación y nivel económico bajo, recomendando por ello que los municipios fijen estrategias en base a la educación con el fin que sus recursos digitales sean aprovechados.

En concordancia Manríquez (2019), investigó el funcionamiento de los

portales web de los gobiernos locales, analizando el comportamiento de sus ciudadanos- usuarios. En su metodología utilizó el método cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Obteniendo como resultado de la evaluación de desempeño un cumplimiento de interacción de 39%, información de 82%, transacción de 42%, integración de 37%, participación de 26%, estilo y diseño de 94%, siendo los gobiernos locales de Toluca, Benito Juárez, Álvaro Obregón los de mayor cumplimiento.

Mientras que para Garay (2020), su investigación tuvo como finalidad valorar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio municipal. Su estudio fue con enfoque mixto, tipo básico, diseño no experimental, correlacional. Teniendo como resultados una fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.911 en base a las denuncias realizadas por los ciudadanos mayores de 40 años, pudiéndose observar que el 23.9% de las denuncias fueron realizadas personas entre 41 a 50 años, siendo el índice mayor de denuncias el de 39% en personas de 61 años a más. Entre el porcentaje de varianza total de las 6 dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano proporcionadas acumulan un 29.94 % de varianza explicada, mientras que la segunda variable calidad de servicio explicada con 7 ítems representa el 28.51% de varianza, con una fiabilidad del instrumento de 0.9 del alfa de Cronbach. Concluyendo que al evaluar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio se determinó una afectación intermedia, a pesar de que el municipio tenía una alta calidad técnica de servicio, los problemas han surgido ante la falta de soluciones de la administración a sus denuncias.

Para Cabrera (2021), en su estudio busca determinar qué clase de participación ciudadana corresponde a un gobierno electrónico. Su estudio fue de tipo mixto, descriptivo, de diseño no experimental, correlacional. Pudiendo inferir que 46 de 64 municipio presentan un índice promedio de 65% de participación ciudadana a través de mecanismos electrónicos, pese a que sólo el 15% de los hogares tiene una cobertura adecuada de internet, observándose que el porcentaje de participación ciudadana a través de herramientas digitales oscila entre el 5% al 20%. Demostrándose que la relación existente entre participación ciudadana y gobierno electrónico es baja debido a la falta de interés de la población en las políticas de gobierno.

Después de citar los antecedentes se presentaron enfoques teóricos y

conceptuales vinculados con la variable 1: Gobierno digital, con la finalidad de normalizar los lineamientos estándar de la integración de las estrategias de su desarrollo, a través del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), se determinó que la gobernanza digital debe comprender un conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que deben ser utilizados en todos los contenidos y servicios digitales que otorguen calor a los ciudadanos. En concordancia, según Gutiérrez et al., (2019), se caracteriza por incrementar el bienestar de los usuarios, logrando fortalecer la confianza del Estado por el uso de tecnología, siendo muy importante los recursos y presupuestos idóneos para lograr una implementación adecuada.

Siendo primordial saber que en nuestro país un servicio público es toda actividad que se realiza garantizando el bienestar de la población sin dejar de lado los derechos fundamentales a la salud, la educación y seguridad social. Por consiguiente, no todas las actividades pueden ser consideradas servicios públicos, porque las acciones que debe tomar una entidad pública para ser considerado un servicio público deben contar con tres elementos: 1. Elemento material, proporcionando utilidad y comodidad a la sociedad. 2. Elemento Subjetivo el servicio debe ser prestado por una entidad pública. 3. Elemento Formal, el servicio público debe cumplir con las normas preestablecidas en la ley y nuestra Carta Magna.

Sobre las teorías relacionadas a la variable gobierno digital podemos precisar a: Los modelos de democracia, que conforme lo precisa Ramírez (2013) deben ser consensuadas por ello la teoría de Lijphart determina que toda institución debe desarrollar sistemas en base a la diversidad y generación de sistemas de contrapesos priorizando la gobernabilidad en base a lo que requiera la población en su mayoría, es decir, en base a la representatividad de los electores, sólo así un gobierno sería legítimo. Así como, también podemos citar a la Teoría de la administración pública, que según Galindo (2000), deriva de la ciencia política, por ello es considerada la ejecución de los sistemas del derecho público, por ello para Woodrow Wilson, para estudiar la administración hace falta la comprensión de tres puntos: i. Comprender los modelos anteriores como base de estudio, ii. Desentrañar el objetivo, iii. Analizar el mejor método para desarrollar el objetivo en base a las políticas que se adecuen al modelo de gobierno.

En cuanto a la dimensión 1: Identidad Digital, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), es aquella que permite la individualización de las personas en el mundo digital, preservando sus características.

Para Artigas (2020) la identidad digital es el tema con mayor investigación de los últimos años por los cambios que devienen de un desarrollo en el conocimiento digital en todas las áreas de conocimiento.

Teniendo en cuenta la dimensión 2: Servicios digitales, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), es aquel procedimiento administrativo que pueda ser suministrado a través de internet y como tal debe centrarse en atender las necesidades del ciudadano. Al respecto para Aparicio (2021) el concepto de servicio digital se adhiere al derecho de consumo y por ende al servicio de la sociedad siendo menester asumir un compromiso para lograr que los contenidos digitales cumplan con los estándares deseados.

Según Herman et al., (2022), el uso de los servicios digitales es importante para la transparencia de una sociedad democrática, pero para incentivarla hace falta que las instituciones de control externo encaren principalmente a la burocracia que se resiste a su apertura, de tal manera que logren reducir los inconvenientes presentados a todo nivel de gobierno, en especial en los gobiernos locales.

La dimensión 3: Arquitectura digital, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), reúne en torno a una gobernanza digital los elementos, lineamientos y modelos desde el punto de vista tecnológico, de tal manera que, en base a estrategias de seguridad y perfeccionamiento de tecnologías, promuevan tanto el sistema como la base de datos de los ciudadanos. Para Montiva et al., (2020) estamos inmersos en una sociedad digital, que identifica en el proceso la necesidad de los ciudadanos del nuevo milenio de lograr desarrollar sus competencias digitales, debiendo el gobierno local fomentar espacios digitales bajo la perspectiva de aprendizaje – servicio, para lograr un adecuado modelo de información, buscando según Suárez (2020), una implementación con mejores recursos financieros, para mejorar su infraestructura, tecnologías de información y comunicación, adiestramiento de personal, sensibilidad, confianza, seguridad y factores políticos – sociales, debiendo cada gobierno adaptarlo al requerimiento de sus usuarios, contribuyendo el acceso fácil de sus ciudadanos en todos los niveles, permitiendo transacciones electrónicas de manera rápida, fácil y de bajo costo, midiendo su madurez en

términos de funcionalidad de sus portales web.

En base a ello para Davtian et.al., (2021) este proceso de digitalización de la administración pública necesita de dos componentes: el desarrollo de servicios digitales y la democracia digital en todos los niveles de gobierno. Y para este propósito se deben evitar los riesgos de corrupción buscando que los residentes de la comunidad formen parte del proceso de mejora del acceso a las herramientas digitales.

En concordancia, Alarcón et.al., (2020), considera que la efectividad de los gobiernos locales está definida por dimensiones claves que sirven para evaluar el desempeño de un gobierno local, es decir verificando un equilibrio entre la gestión y el resultado realizado siempre y cuando se perciba como un valor público que mejore la calidad de vida de la sociedad. En su estudio determinó la medición en base a cuatro aspectos: 1) Dimensión estratégica, en base a políticas públicas, 2) Dimensión económica, como la capacidad de uso eficiente de recursos en base a los resultados, valor público, satisfacción de necesidades y desarrollo económico social, 3) Dimensión operativa, en base a objetivos con innovaciones en la efectividad de la gestión administrativa, 4) Dimensión Social, verifica que los servicios públicos aportan a la sociedad, en base a las satisfacción de necesidades y expectativas de los ciudadanos.

En relación a la dimensión 4: Interoperabilidad, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), es la capacidad que tienen las organizaciones estatales para interrelacionarse entre sí, logrando una retroalimentación en sus procesos y concordando interfaces entre sus sistemas operativos. Al Respecto para Hombrados et.al., (2020), el sistema de gobierno debe planificar los procesos administrativos a nivel gubernamental para transformar digitalmente todos sus procesos de tal manera que repercutan de manera positiva en el funcionamiento de la organización, dando especial interés según Borja et.al., (2020), en la proliferación de información debe ser utilizada para cambiar los paradigmas de las entidades, garantizando la atención a sus necesidades prioritarias con criterios de celeridad, añadiendo un valor trascendental al servicio, en el ámbito de una institución pública se debe enfocar en la seguridad, logrando un ahorro en el erario público, acto que debe ser previsto por la administración de un gobierno, para verificar su grado de madurez digital.

Según Kadyrov et.al., (2021) los puntos importantes para evaluar la madurez digital son los índices de: a) Desarrollo urbano, evaluando no solo la precariedad de la zona sino si sus ciudadano utilizan tecnología continuamente, b) Transporte y logística, verificando la red, los equipos y la interconexión, c) Asistencia sanitaria, verificando el acceso de sus ciudadanos a una atención médica adecuada en base al uso de tecnología, d) Educación general, verificando el perfil digital de sus ciudadanos y su acceso a una educación digital temprana, e) Educación y ciencia, describiendo la proporción de entidades que utilizan tecnología digital en sus servicios y medir su integración, f) Público, viendo la proporción de tipos de acceso de información que tienen a su disponibilidad.

En cuanto a la dimensión 5: Seguridad digital, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), integra la normativa de los ámbitos de defensa, inteligencia y justicia en toda la administración pública debiéndose atender con probidad y responsabilidad la regulación de sus mecanismos en materia de la seguridad de la información. Siendo así para Gallego et al., (2019), ante los cambios en la cultura y el uso cada vez mayor de internet en nuestra sociedad debemos evaluar la seguridad digital dada que su relevancia influye en nuestra sociedad, previniendo así problemas posteriores que eviten el enfrentamiento de los ciudadanos.

Con respecto a la dimensión 6: Datos, según del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), son la representación de la información procesada para procesarla adecuadamente, por ello las entidades de la administración pública deben desarrollar estrategias que garanticen su protección conforme a las normas vigentes en materia de gobernanza digital. Para López (2023), actualmente toda tecnología necesita datos para interactuar, por ello se ha convertido en un bien esencial, y dada su importancia la Unión Europea está regulando de manera prioritaria su protección, tomando como política pública crear un Reglamento de gobernanza de datos, porque es necesario analizar representatividad digital de sus ciudadanos en base a sus datos personales y no personales, como base de un desarrollo sostenible y participativo, porque en un gobierno local según Borrego et.al., (2020) se presenta las bases de la participación ciudadana, por ello a nivel local se busca en Europa sintetizar las reformas administrativas y políticas, con procesos innovadores que articulen el liderazgo político con el gobierno digital de un municipio para estimular la participación social, logrando una vinculación con la

política social municipal para la solución de conflictos con la mayor cantidad de representatividad local.

Cabe indicar que para Lan et.al., (2019) construir un gobierno digital basado en una gran data demuestra una tendencia al progreso de la sociedad y todos los países deberían prestar servicios públicos planificando primero el avance de su desarrollo tecnológico, porque un gobierno inteligente percibe de manera integral la aplicación de la inteligencia artificial como condición previa para promover una gestión con garantías técnicas para recopilar, transmitir y procesar grandes volúmenes de datos, siendo la única manera de lograr vivir en democracia y disminuir la corrupción.

Asimismo, se define la variable 2: Satisfacción del usuario, que conforme y según Parasuraman et al., (1988), la satisfacción es un estado psicológico o reacción emocional en base a una experiencia y la actitud que se genera por la interacción específica del consumidor, y las expectativas o predicciones que se crearán durante la transacción de servicios. En igual opinión según Abrego et al.,(2020), para impactar de manera positiva al usuario, se debe verificar tanto al desempeño gubernamental, como la retroalimentación de resultados, para medir el desempeño del servicio prestado, siendo necesario según Hombrados et.al., (2020), que el sistema de gobierno planifique los procesos administrativos a nivel gubernamental para lograr transformar digitalmente todos sus procesos de tal manera que repercutan de manera positiva en el funcionamiento de la organización.

Según Alarcón (2019), cuando verificamos la calidad de la gestión de una institución de Estado debemos analizar el adecuado desarrollo de sus objetivos, con una gestión que centre sus políticas públicas en los servicios públicos, logrando estrechar lazos de confiabilidad en la resolución de conflictos. En el estudio se han desarrollado las dimensiones del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al., (1985) que evalúa la calidad de la organización en base a: confiabilidad, capacidad de respuesta / receptividad, seguridad / competencia, empatía, aspectos tangibles.

En cuanto a las teorías de la variable satisfacción del usuario podemos definir a: La Teoría de calidad, que según Mateos (2020), se puede definir en la teoría de Crosby perfila que para lograr una mejora de calidad es indispensable que la dirección se vea involucrada en administrar programas que individualicen la realidad y reconozcan sus falencias, resultando más económico que no existan

problemas relacionados a la calidad porque evita la duplicidad de procesos y recursos, siendo necesario por ello elaborar los servicios con un gran estándar de desempeño. Y la psicología del pensamiento del consumidor, que según Quintanilla (2002), el Modelo de Howard (1989) define que con referencia el producto (o servicio) existen comportamientos que se vinculan a sus tres etapas: introducción, crecimiento y madurez. Siendo imperativo en la primera etapa la difusión para con la información brindada por el usuario se realicen cambios a favor de la utilidad del servicio, en la segunda etapa se resuelven los problemas generados lo que implica tomar decisiones de manera rápida y oportuna, y por último en la tercera etapa se resuelven los problemas siendo el más importante del ciclo que determinará la frecuencia de acceso, compra y familiarización del consumidor con la marca.

Lo antes mencionado se reseñó como dimensión 1: Confiabilidad, según Parasuraman et al., (1988), explora la confiabilidad desde la medición de la calidad de servicio, refiriendo a lo percibido por el usuario lo que detecta de manera objetiva en relación a su satisfacción, actuando como juicio de valor en diferentes áreas, siendo así para contextualizar una imagen de calidad esta debe ser evaluada por los clientes (consumidores), en base a los resultados del servicio.

Al respecto según Montiva et al., (2020), la confiabilidad nos obliga a interactuar con el usuario para generar conocimiento en la formación de capacidad digitales, porque la confiabilidad de un sistema está basada en su juicio de valor.

Para Herman et.al., (2022) los usuarios han incrementado su interés en la transparencia en el uso de tecnología, al punto de ver si cumplen con las bases legales vigentes, hecho que debe ser prioritario en las iniciativas de mejora en la administración, identificándose como una barrera la desigualdad de las regiones, necesitando estudios que analicen la calidad de los sitios web locales, en base a un control externo de sus usuarios.

Mientras que para Doroskenko et.al., (2022) el cambio de prioridades en el consumo de la población se debe a la digitalización como realidad social y económica, hecho que elevado el crecimiento de servicios de internet cuya mejora y calidad viene en aumento por las necesidades de los usuarios que interactúan con los organismos municipales para acceder a los servicios públicos, por ello debe de ser considerado como una posibilidad de desarrollo el mejorar las competencias digitales de la población.

Al mismo tiempo Alqahtani et.al., (2022) aduce que hace falta un compromiso con los usuarios para mejorar el marco jurídico que dificulta estratégicamente mejorar la infraestructura tecnológica, haciendo falta un apoyo en políticas de gestión que debe desarrollarse en base a la opinión de los usuarios, siendo esta la principal barrera para implementar un Gobierno Digital.

En cuanto a la dimensión 2: Capacidad de respuesta / receptividad, según Parasuraman et al., (1988) es la representación de resolver los conflictos entre los usuarios y la administración (cliente-proveedor) lo que hace necesario dar un servicio que promueva una actitud de solución rápida a los conflictos, por ello para Barrientos et.al., (2022), al convertirse el uso de tecnología digital en un hábito social es imperante que nuestra sociedad mejore su capacidad de receptividad a estos cambios, sin embargo, en dicha interacción a pesar de los esfuerzos generados tanto del individuo como de las diferentes organizaciones usuarias, continúa siendo una gran brecha digital el analfabetismo digital de muchos habitantes, dado que es difícil lograr una óptima conectividad si no tenemos un conocimiento mínimo del uso de herramientas digitales. Aspecto que debe ser interés de todo gobierno local antes de implementar sus servicios públicos digitales, porque según Bohórquez (2020) para implementar se deben verificar primero las capacidades de sus ciudadanos en el uso de servicios digitales, resaltando la importancia de la educación en el proceso de alfabetización digital; debiendo verificar que los portales web muestran información completa, para incrementar la participación ciudadana, siendo imprescindible mejorar los portales de manera que impulsen la transparencia de la gestión, dándoles a los ciudadanos las herramientas necesarias para mantenerse informados, realizando campañas de sensibilización y capacitación.

Por otro lado, para Castro et.al., (2022), el desarrollo sostenible de recursos digitales es crucial en un gobierno digital, siendo clave para lograr cambios eficientes en los gobiernos, como mejorar la transparencia, reducir los costos el tiempo y sobre todo fomentar la retroalimentación de ideas entre la institución y sus usuarios, en base a la capacitación mutua, para lograr según Abrego et.al., (2020) impulsar la participación ciudadana, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la apertura de la información, que es asociada positivamente con la satisfacción de los usuarios, así como también, la calidad del servicio de la

gestión.

En relación a la dimensión 3: Seguridad / competencia, según Parasuraman et al., (1988) es un indicador de la calidad de comunicación, credibilidad, confianza y competencia de una empresa (o institución) en la percepción de sus usuarios. Para Gallego et al., (2019), la competencia a nivel digital está relacionada con protección de la identidad digital, medidas de seguridad en los dispositivos, y el uso sostenible de la tecnología, teniendo como pilar la educación de toda la ciudadanía digital.

En cuanto a la dimensión 4: Empatía, según Parasuraman et al., (1988), es la preocupación y cuidado que tienen las entidades de instruir a sus clientes para sentirse cómodos con los servicios prestados, incluye comprender sus limitaciones. Este criterio en el Perú según Montalván (2018), hace falta promoverlo, principalmente dentro de la población rural y de bajos recursos, debiendo incentivar al sector privado tanto que coadyuvar en la implementación de recursos tangibles, como para procurar que sus usuarios sean capacitados en el uso de instrumentos digitales.

Por último, la dimensión 5: Aspectos tangibles, según Parasuraman et al., (1988), son las imágenes de la infraestructura del sistema digital de una empresa, es decir las instalaciones físicas en su conjunto, siendo uno de los elementos que da más credibilidad y confianza al servicio, siendo necesario para verificar los aspectos tangibles de la calidad de servicio realizar pruebas físicas con el fin de supervisar las instalaciones físicas, el personal, los equipos, el producto físico de enlace como las tarjetas de crédito y la interacción de los usuarios. Además, para Montiva et al., (2020), nos lleva a la reflexión que la percepción de la aceptación del usuario hacia los servicios digitalizados plantea un enfoque en el cambio de sus habilidades, y analizando la tecnología desde este modelo, reconociendo el sentir del trabajo en conjunto de la sociedad y la entidad pública.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, porque según Ortega (2017) parte de la teoría, sin cambiar la realidad social, con enfoque cuantitativo, dado que los resultados se darán de manera estadística, puesto que, conforme lo suscrito por Hernández et al., (2018), un estudio cuantitativo se estructura en base a la recopilación de datos para su análisis de información, llevando este proceso a través de herramientas estadísticas, siendo necesario que los datos generados sean válidos y confiables.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación utilizó un diseño no experimental porque no se ha manipulado la variable, de nivel correlacional porque según Urbano et al., (2020), se estableció una relación entre variables a fin de dar una representación completa de la realidad sin manipularla y de corte transversal porque según Grimes et al., (2002), la variable se midió en un solo momento. Se utilizó el método hipotético – deductivo, porque según Bernal (2010), se partió de lo general a lo particular, deduciendo hipótesis para llegar a una conclusión.

3.2 Variable y operacionalización

Según Hernández et al., (2018), se realizó la operacionalización en la investigación con el propósito de fundamentar los conceptos de las variables y en base a ello construir los instrumentos, definiendo primero sus dimensiones, para luego disgregar sus indicadores que al final determinaron los ítems utilizados para conocer los hechos investigados.

Siendo así se determinó como Variable 1: Gobierno digital, teniendo como definición conceptual, según D. S. N° 029-2021-PCM (2021), es aquel gobierno que prioriza el uso de estrategias tecnológicas digitales y datos en su administración pública, creando valor público, de manera que la interacción logre afianzar la confianza en base a la satisfacción de los usuarios.

La Definición Operacional de la Variable 1: Según D. S. N° 029-2021-PCM (2021), evalúa la variable gobierno digital basado en los lineamientos del marco de gobernanza digital plasmados en la Ley del gobierno digital y en las actividades comprendidas en el Reglamento de la Ley del gobierno digital, adecuadas para una gestión digital en los tres niveles de gobierno. Dichos lineamientos han

definido las dimensiones: identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

Se definió como Variable 2: Satisfacción del usuario, teniendo como definición conceptual, según Parasuraman et al., (1988), la satisfacción es un estado psíquico, resultante de las emociones formadas por las expectativas de una experiencia, por tanto, es cómo reaccionamos ante un servicio específico.

La definición Operacional de la Variable 2: Satisfacción del usuario, para estructurar la variable se utilizará el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al.,(1988) evaluando la calidad del servicio bajo 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta/ Receptividad, Seguridad / Competencia, empatía y aspectos tangibles.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: Según Sheldon (2018), población es la agrupación total de los elementos materia de investigación, con cualidades similares. De acuerdo a ello, nuestra población estuvo conformada por 183 ciudadanos que hicieron trámites digitales en el municipio materia de estudio.

Criterios de inclusión: Ciudadanos que hicieron trámites digitales en el mes de junio, conforme el Registro de Visitas virtuales del municipio investigado.

Criterios de exclusión: Serán determinados por aquellos usuarios que no pertenecen, ni realizan trámites digitales en el municipio estudiado.

3.3.2 Muestra: En el estudio se han incluido 124 ciudadanos, que hicieron trámites digitales en el municipio materia de estudio.

3.3.3 Muestreo: En mérito a que el muestreo es una técnica que permite determinar el número de la muestra seleccionada, siendo esta tomada de manera aleatoria simple, según Bernal (2006), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 P.Q.N}{\chi^2 (N - 1) + z^2 . P.Q.}$$

Donde:

Z: Es el valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha) = 1.96$
P : Proporción de éxito = 0.5

Q: Proporción de fracaso ($Q=1-P$) = 0.5

ξ : Tolerancia al error = 0.05

N: Tamaño de la población

N:Tamaño de la muestra

De acuerdo a esta fórmula se obtuvo como resultado que se haya trabajado con una muestra de 124 personas.

3.3.4 Unidad de análisis: En la investigación se consideró a los ciudadanos que hicieron trámites digitales en el mes de junio, conforme el Registro de Visitas virtuales del municipio.

3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se determinó como técnica de estudio a la encuesta porque según Arias (2020), mediante ella se establece que bajo los criterios de confiabilidad - validez , la prueba de hipótesis sea contrastada con datos numéricos, obteniendo resultados que pueden agruparse y representarse en tablas.

Con respecto al instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, según Hernández et al., (2018), sirvió para calificar el desempeño de la variable con el fin de conocer las necesidades y percepciones e implementar aportes calificados que resuelvan dicha problemática, utilizando una escala descriptiva de frecuencia de realización (Escala de Likert).

La elaboración del cuestionario para la Variable 1: Gobierno digital, se trabajó bajo la estructura del D. S. N° 029-2021-PCM (2021), que dimensionó la variable en 6 dimensiones , 11 indicadores: 1. Marco de identidad digital, 2. Documento nacional de identidad digital, 3. Marco de servicios digitales, 4. Plataforma única para orientación del ciudadano, 5. Marco de arquitectura digital, 6. Marco de interoperabilidad, 7. Gestión del marco de interoperabilidad, 8. Marco de seguridad digital, 9. Gestión del marco de seguridad digital, 10. Marco de gobernanza y gestión de datos, 11. Infraestructura nacional de datos.

Con respecto, a la Variable 2: Satisfacción del usuario, se trabajó bajo lo propuesto por Parasuraman et al.,(1988) y su modelo SERVQUAL, que definió las 5 dimensiones y 10 indicadores de la variable que fueron los siguientes: 1. Calidad de servicio, 2.transparencia, 3. Acceso virtual, 4. Servicio oportuno, 5. Satisfacción en el servicio, 6.confianza, 7. Aprendizaje del usuario, 8. Dificultades del usuario, 9.

Personal capacitado, 10. Instalaciones idóneas.

En relación a los dos cuestionarios estuvieron compuesto de 20 ítems cada uno, y tuvieron una escala de respuestas politómicas (Escala de Likert) de 5 niveles: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), y siempre (5).

Validación y confiabilidad:

La validación de la muestra es una validación de contenidos, porque los instrumentos existentes han sido adaptados en el ámbito del estudio, sin realizar cambios en las dimensiones e indicadores, modificándose los ítems para ajustarlos a la investigación, por ello se validó el instrumento con expertos, considerando los criterios de claridad, coherencia y relevancia, antes de aplicarlo. (Anexos 6,7 y 8)

Para estimar la confiabilidad del instrumento de la variable 1: Gobierno digital, se realizó una prueba con 20 ciudadanos con las mismas particularidades, determinando una confiabilidad de 0.810 como coeficiente de alfa de Cronbach, y para la Variable 2: Satisfacción de usuario, se realizó una prueba con 20 ciudadanos con las mismas particularidades, determinando una confiabilidad de 0.809 como coeficiente de alfa de Cronbach.(Anexo 9)

3.5 Procedimientos

Según Hernández et al., (2018) en la etapa de recolectar datos pertinentes a la muestra, se debe elaborar primero un plan detallado de todos los procedimientos que nos han conducido a reunir los datos medibles de la investigación.

Por ello, para el análisis de las variables propuestas: gobierno digital y satisfacción del usuario, se cumplieron con los siguientes procedimientos: en primer lugar, se pidieron las credenciales a la universidad mediante una carta, para iniciar de manera acreditada las encuestas al público objetivo; en segundo lugar, se determinó la muestra a encuestar perteneciente a una municipalidad de Lima, considerando un distrito representativo por la cantidad de usuarios que alberga; en tercer lugar, debido a la importancia de medir la aceptación de un gobierno digital en una municipalidad de Lima y su relación con la satisfacción del usuario, se realizaron las encuestas de manera presencial; y, por último, se recopiló la información en detalle, a través de una tabla de datos, cuadros y formatos de conteo en Excel, conforme a la estructura del cuestionario desarrollado por el público que aceptó ser encuestado.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se usó fue conforme lo establecido en el sistema de medición electrónica SPSS, mediante el cual los datos fueron ingresados a través de tablas para el análisis descriptivo de las variables con la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov - Smirnov, y para el análisis inferencial, se utilizó la correlación de Rho de Spearman, que según Apaza et al., (2022) determina la relación entre variables dentro de rangos positivos y negativos en la asociación de variables cuantitativas, para someter la prueba de hipótesis y el grado de significancia bilateral menor de 0.05 para aceptar la hipótesis propuesta.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos se consideró, según Alejo et al., (2018), la imagen de la sociedad, porque existe actualmente una necesidad imperiosa que los investigadores respeten las normas para realizar un trabajo de calidad, y siendo parte del comportamiento humano se puede medir conforme a las particularidades de cada región, sin embargo, en una investigación, es muy importante evitar el plagio. En cuanto a los aspectos éticos profesionales, se requirió a la universidad las credenciales pertinentes para realizar las encuestas a los usuarios de una municipalidad representativa de Lima. Al obtener la acreditación correspondiente se procedió con la recopilación de los datos estadísticos, y luego se procedió a recabar la información de manera adecuada protegiendo la privacidad de los encuestados del presente estudio.

En tal sentido, la presente investigación cumplió con los estándares exigidos en la Norma APA 7ma Edición, en consecuencia se recopiló información en las siguientes bases de datos autorizadas: Scopus, Web Of Science, Scielo, EbscoHost, ProQuest, Renati y Redalyc en español e inglés de los últimos 5 años, cumpliéndose con los lineamientos de la Guía de Elaboración de productos de investigación para la obtención de grados académicos y título profesional autorizada mediante Resolución del Vicerrectorado de Investigación N°281-2022-VI-UCV de fecha 25 de julio de 2022, cumpliendo con presentar el Certificado de conducta responsable en investigación (CRI) con resultado satisfactorio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 1: Gobierno digital, y sus dimensiones en el estudio realizado a los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023

Niveles	Gobierno Digital		Identidad Digital		Servicios digitales		Arquitectura Digital		Interoperabilidad		Seguridad Digital		Gobernanza de datos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	43	34.7	38	30.6	36	29.0	41	33.1	30	24.2	36	29.0	38	30.6
Medio	66	53.2	65	52.4	74	59.7	55	44.4	75	60.5	61	49.2	56	45.2
Alto	15	12.1	21	16.9	14	11.3	28	22.6	19	15.3	27	21.8	30	24.2
Total	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1, se evidencia que la variable gobierno digital tiene un nivel medio de 53.2%, mientras que su dimensión identidad digital claramente tiene una preponderancia que oscila entre medio y bajo, con un porcentaje entre 52.4% y 30.6 % respectivamente, lo que demuestra que no están los encuestados satisfechos con la dimensión identidad digital, hecho que se repite respecto a la dimensión servicios digitales, con resultados semejantes. En cuanto a la dimensión arquitectura digital, seguridad digital y gobernanza de datos, se advierte resultados semejantes con un nivel medio y bajo que oscila entre 44.4 % y 49.2%. Sin embargo, en cuanto a la dimensión interoperabilidad el nivel bajo es el de mayor porcentaje con un 60.5% en 75 encuestados, siendo el dato de mayor preponderancia.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2: Satisfacción del usuario, y sus dimensiones en el estudio realizado a los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023

Niveles	Satisfacción del usuario		Confiabilidad		Capacidad de Respuesta & Receptividad		Seguridad & competencia		Empatía		Servicios Digitales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	24.2	19	15.3	42	33.9	38	30.6	32	25.8	37	29.8
Medio	75	60.5	67	54.0	73	58.9	61	49.2	71	57.3	60	48.4
Alto	19	15.3	38	30.6	9	7.3	25	20.2	21	16.9	27	21.8
Total	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2, se puede evidenciar que la variable satisfacción del usuario tiene un nivel medio con una representatividad de 75 encuestados, alcanzando el 60.5%. En cuanto a sus dimensiones: la dimensión de confiabilidad se encuentra en un nivel bajo con 15.3%, nivel medio de 54%, y alto de 30.6 %, la dimensión capacidad de respuesta y receptividad, con un nivel bajo de 33.9%, nivel medio de 58.9% y nivel alto de 7.3%, la dimensión seguridad/competencia obtuvo un nivel bajo de 30.6%, nivel medio de 49.2%, nivel alto de 20.2%, la dimensión empatía con un nivel bajo de 25.8%, nivel medio de 57.3%, nivel alto de 16.9%, y por último la dimensión servicios digitales obtuvo los siguientes valores en nivel bajo con 29.8%, nivel medio de 48.4, nivel alto de 21.8%.

Tabla 3*Tabla cruzada del objetivo general*

			Satisfacción del usuario			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Gobierno digital	BAJO	Recuento	20	23	0	43
		% del total	16.1%	18.5%	0.0%	34.7%
	MEDIO	Recuento	10	45	11	66
		% del total	8.1%	36.3%	8.9%	53.2%
	ALTO	Recuento	0	7	8	15
		% del total	0.0%	5.6%	6.5%	12.1%
Total	Recuento	30	75	19	124	
	% del total	24.2%	60.5%	15.3%	100.0%	

Nota: Del 34.7% (43) encuestados manifestaron que el gobierno digital, tiene un nivel bajo; 18.5% (23) señalaron que satisfacción del usuario tiene un nivel medio y 16.1% (20) señalaron que la satisfacción del usuario está en un nivel bajo.

Del 53.2% (66) encuestados manifestaron que el gobierno digital, tiene un nivel medio; 8.9% (11) señalaron que satisfacción del usuario tiene un nivel alto, 36.3% (45) señalaron que satisfacción del usuario tiene un nivel medio y 8.1% (10) señalaron que la satisfacción del usuario está en un nivel bajo.

Del 12.1% (15) encuestados manifestaron que el gobierno digital, tiene un nivel alto; 6.5% (8) señalaron que satisfacción del usuario tiene un nivel alto, 5.6% (7) señalaron que satisfacción del usuario tiene un nivel medio.

El grado de significancia en la prueba de normalidad fue de .000 para las variables y las dimensiones, entendiendo que estos datos demuestran que los datos tienen una distribución de datos no paramétrico, ahora criterio de elección de estadígrafo es el siguiente: si la significancia es menor o igual a 0.05 la distribución es no paramétrica y se utiliza el estadígrafo Spearman. (Anexo 10)

Así mismo, se utiliza la prueba KS, porque la muestra a encuestar es mayor a 40 personas.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₁ Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 4

Correlación del objetivo general

		Gobierno digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno digital	1.000	.506**
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.506**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	124	124

Nota: El grado de correlación entre la variable gobierno digital y la variable satisfacción al usuario, fue de 50.6% o .506, relación directa moderada, el grado de Sig = .000, este dato es menor a 0.05, es por ese motivo que se acepta la hipótesis propuesta en el introito de la investigación e inferencialmente se puede señalar que cuando mejor sea el gobierno digital, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 1

H₁ Existe relación significativa entre Identidad digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Identidad digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 5

Correlación del objetivo específico 1

			Identidad digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Identidad digital	Coeficiente de correlación	1.000	.470**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.470**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

Nota: El grado de correlación entre la dimensión identidad digital y la variable satisfacción al usuario, fue de 47% o .47, relación directa moderada, el grado de Sig = .000, aceptándose la hipótesis propuesta en el introito de la investigación e inferencialmente se puede señalar que cuando mejor sea la Identidad digital, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 2

H₁ Existe relación significativa entre Servicios digitales y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Servicios digitales y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 6

Correlación del objetivo específico 2

			Servicios digitales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios digitales	Coeficiente de correlación	1.000	.477**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.477**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

Nota: El grado de correlación en la asociación de los elementos, fue de 47.7% o .477 (relación directa moderada), y siendo el grado de Sig = .000, se acepta la hipótesis propuesta en el introito de la investigación e inferencialmente se puede señalar que cuanto mejor sean los Servicios digitales, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 3

H₁ Existe relación significativa entre Arquitectura Digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Arquitectura Digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 7

Correlación del objetivo específico 3

		Arquitectura Digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Arquitectura Digital	1.000	.336**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	124
	Satisfacción del usuario	.336**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	124

Nota: El grado de asociación de los elementos, fue de 33.6% o .336 (baja relación directa), y al obtener como grado de Sig = .000, en consecuencia, la hipótesis propuesta en el introito de la investigación es aceptada e inferencialmente se puede señalar que cuando mejor sea la Arquitectura Digital, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 4

H₁ Existe relación significativa entre Interoperabilidad y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Interoperabilidad y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 8

Correlación del objetivo específico 4

			Interoperabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.450**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.450**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

Nota: El grado de asociación de los elementos, fue de 45% o .450(relación directa moderada), y al puntuar un grado de Sig = .000, la hipótesis propuesta en el introito de la investigación es aceptada e inferencialmente se puede señalar que cuando mejor sea la Interoperabilidad, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 5

H₁ Existe relación significativa entre Seguridad Digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Seguridad Digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 9

Correlación del objetivo específico 5

			Seguridad Digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad Digital	Coeficiente de correlación	1.000	.315**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Satisfacción del usuario	N	124	124
		Coeficiente de correlación	.315**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

Nota: El grado de asociación de los elementos, fue de 31.5% o .315 (baja relación directa), y siendo el grado de Sig = .000, se acepta la hipótesis propuesta en el introito de la investigación e inferencialmente se puede señalar que cuando mejor sea la Seguridad Digital, mejor será la satisfacción al usuario.

Prueba de Hipótesis 6

H₁ Existe relación significativa entre Gobernanza de datos y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

H₀ No existe relación significativa entre Gobernanza de datos y la satisfacción del usuario en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 10

Correlación del objetivo específico 6

			Gobernanza de datos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobernanza de datos	Coeficiente de correlación	1.000	.386**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.386**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

Nota: El grado de asociación de los elementos, fue de 38.6% o .386, quiere decir que obtuvieron una baja relación directa, y al obtener un grado de Sig = .000, se acepta la hipótesis propuesta, pudiéndose inferir que cuando mejor sea la gobernanza de datos, mejor será la satisfacción al usuario.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación verificó el grado de asociación existente entre el gobierno digital de un municipio y la satisfacción de sus vecinos, buscando determinar dentro de la realidad que falencias son determinantes para el nivel de aceptación entre los diferentes factores que influyen el desarrollo digital-municipal, dentro del marco de la Ley N°1412 “Ley del Gobierno Digital”, que desde que entró en vigencia en el año 2018, sin embargo, muchas municipalidad siguen trasladando sus prioridades de gestión priorizando las necesidades asistenciales a pedido de sus comunidades como la mejora de carreteras, alumbrado público, parques y jardines entre otros, dejando de lado la modernización de la entidad, a pesar de ser uno de sus objetivos estratégicos institucionales del Plan Operativo Institucional, es decir, actualmente existe poca prioridad de parte de los gobiernos locales de elaborar estrategias con el fin de consolidar un gobierno digital en su institución, siendo este hecho materia de estudio para verificar el nivel de satisfacción de su población ante esta realidad, que no es ajena a otros municipios a nivel internacional.

En concordancia con lo investigado, se aceptó la hipótesis general que se funda en afirmar la existencia de una asociación entre las variables de estudio, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.506 (Sig=0.000), que coincide con el estudio de Rafael (2022), que en la misma prueba no paramétrica arrojó un coeficiente de correlación de 0.583, mientras que en un estudio reciente Document (2023), en su análisis inferencial de ambas variables determinó que estaban relacionadas con un Coeficiente rho Spearman de 0.606, a su vez, debemos considerar que en el estudio realizado por Rafael (2022), las dimensiones de las variables propuestas no coinciden con el estudio porque decidió agruparlas por criterio propio, siendo el estudio de Document (2023), el que más se asemeja con la investigación en la variable Gobierno digital dado que ha considerado los mismos objetivos que signa la Ley de Gobierno digital, a diferencia de la variable satisfacción del usuario en la que utilizó una agrupación de un autor diferente al nuestro.

Sin embargo, es importante resaltar que estudios pre citados coinciden con los resultados obtenidos, a pesar de no coincidir plenamente con las dimensiones propuestas para las mismas variables, pudiéndose inferir la poca influencia que tiene el gobierno digital en un municipio, quizás debido a que sus pobladores no se sienten incentivados en acceder a trámites digitales por los siguientes factores: inexistencia

de infraestructura, réplica de los procesos en línea a trámites presenciales, falta de educación digital del municipio hacia sus pobladores y falta de recursos de sus ciudadanos para adquirir una computadora en casa, entre otros factores limitantes que las autoridades deben tener en cuenta antes de aplicar estrategias digitales a su gestión

Siendo así, es importante resaltar que teniendo en cuenta que nuestra municipalidad materia de estudio es considerada uno de los tres distritos con mayor analfabetismo en el país, a diferencia de Document (2023), podría inferirse que a mayor educación del poblador más fuerte la relación entre ambas variables de estudio, hecho que coincide con los estudios de Quirós (2020) dado que en su estudio se determinó que un gobierno local debe mejorar la educación digital entre sus pobladores con menores recursos para acortar las brechas digitales, con el fin de reducir el nivel de insatisfacción al acceder de manera virtual al municipio, porque no tiene razón de ser no avanzar de manera paulatina la relación usuario -tecnología dentro de una gobernanza basada en la empatía de sus usuarios sino mejoramos sus competencias digitales.

Por último, otros estudios contrastan la variable gobierno digital con la participación ciudadana que es un indicador de la dimensión confiabilidad de la variable satisfacción del usuario analizada en el presente estudio, tal es así, que los autores Cosquillo (2022) y Salazar (2021) observaron lo importante que es para los gobiernos locales desarrollar procesos digitales en base a los requerimientos de sus usuarios, y en paralelo invertir tanto en la mejora de su infraestructura como en la capacitación de su personal, para obtener una imagen positiva, para Salazar (2021) con una significancia del 51.7%, mientras que para Cosquillo con una de 95%, demostrando que la instauración de un gobierno digital afecta de manera directa a la imagen institucional de un municipio. Coincidentemente para Garay (2020) para realizar una evaluación de la percepción positiva de los ciudadanos debemos analizar primero, si el personal de la administración está capacitado para dar soluciones a los problemas de los usuarios, es decir se debe mejorar el servicio con una debida capacitación de las competencias del personal de un municipio como prioridad para dar un servicio de calidad.

Con respecto a la relación identidad digital y satisfacción del usuario, se demostró que existe un grado de correlación entre ellas de 47% o 0.47 % por tanto,

una relación directa moderada, hecho que no se puede contrastar con otros estudios dado que no existen resultados de análisis inferencial respecto a la dimensión identidad digital con la variable satisfacción del usuario, sino podemos verificar la variable identidad digital a través de los resultados del análisis descriptivo de la variable gobierno digital del estudio realizado por Document (2023), donde destaca porque se demuestra una superioridad del nivel medio con respecto a otras dimensiones de la variable, con un porcentaje de 45.5%, y por último que conforme al estudio de Moreno (2021) se analiza la dimensión identidad digital con la variable gestión administrativa que es un indicador de la dimensión confiabilidad de la variable satisfacción del usuario, que evidencia en sus resultados un coeficiente rho Spearman de 0.583, demostrándose una relación directa moderada entre ambas variables.

Siendo importante que otros estudios versen sobre el análisis inferencial de la dimensión con el punto de vista de los ciudadanos de una municipalidad, dado que según Martínez et al.(2021), la identidad digital es la representación de toda persona en una red, es decir, individualiza las acciones que realiza dentro de una entidad a nivel digital, y siendo ya parte activa en todas las aplicaciones web, forma parte de su reputación o imagen, pudiendo investigar a través de su análisis inferencial el nivel de fidelización y/o reputación de cualquier empresa o institución.

Respecto a la relación entre los servicios digitales y satisfacción del usuario los resultados obtuvieron como grado de correlación entre las variables 47.7% o 0.477, aceptándose la hipótesis que señala una relación entre ambas, en concordancia con los resultados de Rafael (2022), con una correlación en la prueba no paramétrica de 0.411, siendo importante destacar que al mejorar los servicios digitales los usuarios mejorarán la aceptación y eficiencia de un municipio, porque los servicios digitales reflejan la consecuencia de la gestión de un municipio al plasmar los trámites administrativos en las plataformas digitales, es decir, son la carta de presentación de una institución signada en el compromiso de digitalizar sus procesos para reducir el tiempo de espera de sus ciudadanos, el acceso virtual, la duplicidad de trámites físicos-virtuales, pieza angular de una gobernanza de datos que busca una confiabilidad de su población.

En otro estudio Moreno (2021) contrasta la dimensión servicio digital con la variable gestión administrativa que es un indicador de la dimensión confiabilidad de

la variable satisfacción del usuario analizada en el presente estudio, aceptando un vínculo directo entre gobernanza digital con los servicios digitales de un municipio, con un coeficiente de correlación de 0.759, concluyendo que la gestión municipal debe mejorar tanto sus instalaciones como los portales web, para aumentar la interacción positiva con el público usuario, interpretando además que para lograr un óptimo nivel de aceptación, la comunicación usuario-municipio debe estar de la mano con la capacitación del personal municipal. De manera coincidente para Chacón (2019) este nexo se debe a la existencia de insatisfacción en los trámites digitales de un municipio por la falta de compromiso para modernizar el equipamiento y programación de la tecnología, demostrándose así la posibilidad de aplicar en futuros estudios el poder contrastar la dimensión servicio digital con la variable satisfacción de usuario, con el fin de determinar el avance del gobierno digital en una entidad del Estado.

El estudio halló relación entre la arquitectura digital y satisfacción del usuario, el estudio presentó una baja relación directa con una correlación de 33.6% o 0.336 a pesar de aceptar la hipótesis, esta relación no es muy considerativa, motivo por el cual sólo no existen resultados de análisis inferencial respecto a la dimensión identidad digital con la variable satisfacción del usuario, y solo podemos verificar a través de los resultados del análisis descriptivo de la dimensión arquitectura digital de la variable gobierno digital del estudio realizado por Document (2023), que demuestra una superioridad del nivel alto con respecto a las otras dimensiones de la variable, con un porcentaje de 84.1%, lo cual destaca la posibilidad que estudios futuros puedan aplicar hipótesis de esta dimensión, dado que al respecto el D. L. N° 1412 (2018), determina su importancia porque la arquitectura digital promueve principalmente la seguridad y el uso óptimo de tecnologías en un entorno institucional digital.

En cuanto a la relación de interoperabilidad y satisfacción del usuario, el grado de correlación del estudio arrojó un nivel de correlación de 45% o 0.450, motivo por el cual queda demostrada la relación directa moderada entre ambas, sin embargo, no existen estudios que contrasten dicha dimensión del gobierno digital a nivel inferencial, tan sólo en un análisis descriptivo del estudio de Document (2023), destaca la preponderancia de la interoperabilidad con un nivel alto de 77.3 % en 102 encuestados, ocupando el cuarto lugar sobre las otras dimensiones, y es

que interoperabilidad demuestra la interconexión institucional y por ende refleja el grado de madurez de un Estado que tiene como objetivo lograr una gobernanza digital acorde al avance tecnológico, en una sociedad globalizada.

Dado que según Álvarez et al., (2021), la interoperabilidad es ineludible para obtener estrategias exitosas en un gobierno digital, porque direccionar adecuadamente las interacciones institucionales, lo contrario ocasionará un retraso en todos los trámites digitales de la institución, determinando así que la interoperabilidad tiene relación con la satisfacción del ciudadano en un gobierno digital, porque aborda el nivel de interés del municipio en mejorar las condiciones de comunicación con su población, porque según Cubo et al., (2019), para compartir información en una institución siendo indispensable que el Estado interconecte las entidades para alcanzar un grado de madurez al no duplicar errores, datos, consultas, trámites y servicios de un ciudadano.

De conformidad con la aceptación de la relación entre la seguridad digital y satisfacción del usuario en el presente estudio se obtuvo como grado de asociación rho de Spearman de 31.5% o 0.315. No existiendo otros estudios que contrasten de manera inferencial ambas variables, analizaremos el estudio realizado por Moreno (2021) que contrasta la dimensión seguridad digital con un indicador de la dimensión confiabilidad de la variable satisfacción del usuario, resultando con una correlación alta de 0.753, demostrando la importancia de la seguridad digital en la gestión administrativa de un municipio, dando la posibilidad de aplicar estudios con respecto a la hipótesis estudiada, porque según García (2022), la seguridad en los procesos existentes de un gobierno local digital, mejorar el nivel de confianza en su institución, siendo el punto medular de toda gobernanza digital y sin ella todo usuario vería vulnerado el tratamiento de su información, siendo importante implementar los procesos de la mano con la seguridad, dado que actualmente existe un incremento de la delincuencia cibernética, lo que obliga a todos los Estado de gobierno a tomar medidas drásticas de gestión entorno a la seguridad digital de sus ciudadanos.

Finalmente se comprobó en el estudio el nexo entre gobernanza de datos y satisfacción del usuario de un municipio, con un nivel de confianza de 99.5% y un coeficiente de correlación de 0.386, es decir una relación directa baja entre ambos y respecto a los estudios realizados, motivo por el cual no existen estudios que

contrasten dicha dimensión del gobierno digital a nivel inferencial, sino esta dimensión es subsumida en agrupaciones de diferentes autores y tan sólo en un análisis descriptivo del estudio de Document (2023), la dimensión gobernanza de datos obtuvo un nivel alto de superioridad de 80,3 en 106 encuestados, lo que demuestra que estudios futuros deberían tomar en cuenta esta dimensión dentro de las hipótesis de sus investigaciones, porque la importancia de la gobernanza de datos conforme Ramió et al., (2020) radica en que confluye en diferentes áreas, primero para lograr un valor activo de los datos en la organización, para después establecer pautas que otorguen calidad al manejo de los datos, siendo necesario para ello destacar la necesidad que se asignen estrategias de gobernanza de datos a nivel administrativo, lo que implicaría una alfabetización de datos, en la capacidad administrativa, para lograr identificar problemas y ofrecer soluciones para mejorar los sistemas de información. Otros autores como Salvador (2021), establecen la importancia de la gobernanza de datos en los derechos y compromisos que decide toda gestión, en tal sentido la gobernanza de datos al estar asociada al ámbito organizacional de un municipio debe reconocerse su valor tanto en los requerimientos de seguridad como en los de privacidad de los usuarios, aspectos que deben ser analizados en futuros estudios.

VI. CONCLUSIONES

- Primero** : En el estudio se determinó que existe una relación directa moderada entre las variables de estudio gobierno digital y satisfacción del usuario mediante la prueba de Rho de Spearman, por tanto, inferencialmente se puede colegir que, mejorando el gobierno digital de un municipio de Lima, la satisfacción del usuario también logrará mejorar.
- Segundo** : Con respecto al primer objetivo específico se logró determinar una relación directa moderada entre la dimensión identidad digital y la variable satisfacción del usuario, mediante la prueba de Rho de Spearman, en consecuencia, podemos inferir que, mejorando la identidad digital, la satisfacción del usuario de un municipio de Lima también se verá mejorada.
- Tercero** : Con respecto al segundo objetivo específico se logró determinar una relación directa moderada entre la dimensión servicios digitales y la variable satisfacción del usuario, mediante la prueba de Rho de Spearman, por lo cual podemos inferir que, mejorando la prestación de servicios digitales, la satisfacción del usuario de un municipio de Lima mejorará .
- Cuarto** Con respecto al tercer objetivo específico se logró determinar una relación directa baja entre la dimensión arquitectura digital y la variable satisfacción del usuario, mediante la prueba de Rho de Spearman, por cuanto si se mejora la arquitectura digital de un municipio de Lima, la satisfacción del usuario se verá mejorada.
- Quinto** Con respecto al cuarto objetivo se logró determinar una relación directa moderada entre la dimensión interoperabilidad y satisfacción del usuario, mediante la prueba de Rho de Spearman, concluyendo que, mejorando la interoperabilidad de un municipio de Lima, la satisfacción del usuario se verá mejorada.
- Sexto** Con respecto al quinto objetivo específico se logró determinar una relación directa baja entre la dimensión seguridad digital y satisfacción del usuario, mediante la prueba de Rho de Spearman, llegando a la conclusión que, mejorando la seguridad digital de un municipio de Lima, la satisfacción del usuario mejorará.

Séptimo : Con respecto al sexto objetivo se logró determinar una relación directa baja entre la dimensión gobernanza de datos y la satisfacción del usuario, mediante una prueba de Rho de Spearman, concluyendo que, mejorando la gobernanza de datos de una municipalidad de Lima, la satisfacción del usuario se verá mejorada.

VII RECOMENDACIONES

- Primero** : Se recomienda al alcalde como representante legal del gobierno local y autoridad administrativa, implementar programas destinados a planificar y ejecutar una gobernanza digital, considerando que tanto los administrativos como los administrados necesitan políticas de gestión acordes a los cambios tecnológicos que van de la mano con el ordenamiento jurídico vigente, hecho contrario generaría desconfianza en la gestión durante su período de gobierno.
- Segundo** : Se recomienda que el Consejo Municipal ejecute programas de inversión orientados a promover el aprendizaje digital de sus ciudadanos con el fin de acortar las brechas digitales existentes.
- Tercero** : Se recomienda que la Administración municipal, cree programas de capacitación a todo el personal con respecto al uso de las herramientas digitales utilizadas en la gestión, para acortar las brechas digitales entre administrado – administración.
- Cuarto** : Se recomienda que la Administración municipal cree modelos de gestión de los procesos administrativos digitales, acordes al Reglamento de la Ley del Gobierno digital N°1412, con el fin de acortar el tiempo de espera de sus usuarios.
- Quinto** : Se recomienda al jefe de la Oficina de Informática del municipio coordinar, programar, difundir y evaluar un plan de sistemas de información, conforme a los lineamientos y plazos establecidos en el Reglamento de la Ley del Gobierno digital N°1412, para el entorno de gobierno digital.

REFERENCIAS

- Abrego, D., & Echeverría, O. & Medina, J. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Investigación Administrativa*, 50(127), 22-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Aguirre, V. (2020). La interdependencia entre la democracia digital y la crisis de la democracia representativa en América Latina. *Revista institucional de la Oficina Nacional de Procesos Electorales*, 19(20), 39-60. <https://www.proquest.com/docview/2556039675/fulltextPDF/89B59F5019CE4739PQ/3?accountid=37408>
- Alarcón, N. & Ganga, F. & Pedraja, L.(2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Revista Chilena de ingeniería*, 27(4) 668-381. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Alarcón, R.& Pérez, M.& Salvador, Y.(2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales, Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 32 (6), 411-420. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600411
- Aldoradín, Y. & Cuno, A. & Ganz, H. & Quiroz, E. & Veliz, F. (2021). Un modelo de gestión de la identidad digital para el Estado Peruano. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 166-182. <https://www.proquest.com/docview/2647406577/fulltextPDF/89212C615D254C95PQ/1?accountid=37408>
- Alejo, O., & Icaza, M., & Salazar, M. (2018). La Importancia de la ética en la investigación, 10(1), 305-311. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>
- Alqahtani, A. & Makki, A. (2022). Modeling The Barries Surrounding Digital Government Implementation: *Revealing Prospect Opportunities in Saudi Arabia*. *Journal Sustainability*, 1-17. <https://doi.org/10.3390/su142315780>
- Álvarez, L. & Palomino, G. & Pérez, M. & Rodríguez, J. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Aparicio, J. (2021). La tipificación del contrato de suministro de contenidos y

- servicios digitales: entre la propiedad intelectual y el derecho de consumo. *Revista de Educación y derecho de la Universidad de Salamanca*, 1-33.
<https://doi.org/10.1344/REYD2021.24.36290>
- Apaza, E. & Arpasi, F. & Cazorla, S & Condori, C. & Quispe, J. & Tumi, I. & Yana, W. (2022), La correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de investigaciones veterinarias del Perú*, 1-19. <http://dx.doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Revista Enfoques Consulting E.I.R.L.*, 18-34.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Artigas, W. (2020). Presentación: La identidad digital como meta. *Revista de Estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 519-521.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=3d1b99b5-78f1-43e9-86b3-37ac19ae0372%40redis>
- Barrientos, P. & Escudero, B. & Motta, M. & Vargas I. (2022). Economía, comercio digital y consumo del ciudadano de Lima Metropolitana. *Revista Lasallista de investigación*, 7-20. <https://doi.org/10.22507/rli.v19n1a1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson Educación.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohórquez, V. (2020). Evaluando si e-servicios ofrecidos por ayuntamiento de República Dominicana mejoran la participación ciudadana y transparencia. *Revista Lasallista de Investigación*, 17(2), 177-193.
<https://doi.org/10.22507/rli.v17n2a13>
- Borja, M., & Mercado, M., & Luna, R. (2020). Beneficios ofrecidos por la gestión del big data en las instituciones gubernamentales en la era de la digitalización. *Revista la Propiedad Inmaterial*, 93-110.
<https://doi.org/10.18601/16571959.n30.04>.
- Borrego, Y. & Orgambidez, A. & Vásquez, O. (2020). Tendencias de investigación en intervención social. Dykinson S.L.
<https://www.proquest.com/docview/2492817002/bookReader?accountid=37408>

- Cabrera, L. (2021). *Gobierno electrónico “Un camino hacia la participación ciudadana”, realidades y perspectivas 2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia*. [Tesis Maestría de la Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Flacso Ecuador]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/handle/10469/17365?show=full>
- Castro, C. & Lopes, C.(2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 880 – 903. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Chacón, K. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de Gobierno digital en los gobiernos locales del Estado Peruano*. [Tesis de Maestría de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/168950>
- Chávez, M., & Fernández, J. (2020). Etnografía cuantitativa. Revitalización lingüística y difusión de las tecnologías digitales en municipios de Oaxaca, México. *Revista Alteridades*, 30(59),111-121. <https://doi.org/10.24275/uam/izt/dcsh/alteridades/2020v30n59/chavez>
- Cosquillo, S. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma – Junín en el período 2019-2020*. [Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16949>
- Cubo, A. & Olmedo, F. & Ortega, G. & Pombo, c. & Solalinde, M. (2019), El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales: Marco conceptual y metodológico. *Revista del Banco interamericano de desarrollo*, 1-123. <http://dx.doi.org/10.18235/0001834>
- Davtian, S. & Holinska, O.& Kolisnichenko, N.& Motyhin, D. & Popov, M. & Sahanenko, S. (2021). Digital Tools of Territorial Communities in improving the Quality of Services to the Population. *Journal Studies of Applied Economics*, 39 (7), 1-20. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5007>
- De la Selva, A. (2020). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 65(238), 81-105. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>
- D. L. N° 1412 de 2018. Que aprueba la Ley del Gobierno Digital. 13 de agosto de

2018. Diario Oficial El Peruano N° 14646.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Document, R. (2023). *Gobierno digital y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022*. [Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111938/Document_KRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Doroskenko, C. & Makarova, M.(2022). Assesment of the adaptation of the Population of Russian regions to digital technologies. *Journal Institute of Economics of the Ural Branch of RAS*, 297-308.
<https://doi.org/10.17059/ekon.reg.2022-1-21>
- D. S. N° 029-2021-PCM de 2021. Que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412. 19 de febrero de 2021. Diario Oficial El Peruano N° 15888. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>
- D. U. N° 006-2020 de 2020. Que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. 9 de enero de 2020. Diario Oficial El Peruano N° 15230. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista Bibliográfica Indexada Latindex Catálogo 2.0*, 4(3), 65-76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gaido, R. (2020). La administración electrónica. Un desafío del derecho a la participación ciudadana. *Revista Ars Iuris Salmanticensis*, 8(2), 57-81.
<https://www.proquest.com/docview/2518471523/89B59F5019CE4739PQ/4?accountid=37408>
- Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. Editorial Porrúa.
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
- Gallego, M.& Pessoa, T.& Torres, N. (2019). Intervención y evaluación con

- tecnologías de la competencia en seguridad digital. *Revista Digital Educación de la Universidad de Barcelona*, 11-129. <https://doi.org/10.1344/der.2019.35.111-129>
- Garay, D. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la Dirección de Concertación Social del Municipio de Monterrey y en el periodo 2015-2018*. [Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/19620/>
- García, F. (2022). *Evaluación de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero 2018-2021*. [Tesis de Maestría de la Universidad Autónoma de Guerrero]. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/3228>
- Gutiérrez, C. & Ortiz, L. & Toro, A. (2019). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Grimes, D. & Schulz, K. (2002). An overview of clinical Research: the lay of the land, *Journal The Lancet*, 57-61. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(02\)07283-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)07283-5)
- Gonzalez, B., Carvajal, A., & Gonzalez, A. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. Gestión Pública - Facultad de Administración y economía de la Universidad de Santiago de Chile, 97-129. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es
- Herman, F. & Márquez, F. & Miola, E. (2022) What Factors influence the quality of local governments' digital transparency? Evidence from the Brazilian case. *Revista do CESOP*, 28(3), 857-884. <https://doi.org/10.1590/1807-01912022283857>
- Hernández, M., & y Lagunes, I. (2020). Sistema de información en línea para evaluar el desempeño de servicios de utilidad pública prestados por municipios. *Revista General de Información y Documentación*, 30(2), 445-455. <https://www.proquest.com/docview/2506601676/8B66D495CE4347EE/PQ/6?accountid=36937>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hombrados, I., & Pacheco, J., & Palma, M. (2020). Resiliencia y cultura organizacional de los servicios sociales en la era de la digitalización. *Revista Prisma Social*, 123-137. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3603>
- Kadyrov, P.& Kapkaev, Y. (2021). Digital maturity of territories during digital transformation. *Journal EDP Scienses Chelyabinsk state University*, 1-12. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125801001>
- Lan, Y. & Zhang, S.(2019). Study on Smart Government Construction of Big Data-oriented. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1288/1/012073>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno Electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.* (Tesis Doctoral). Repositorio Institucional de la Universidad Complutense Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- Lodeiros, M. (2020). Un estudio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el custome engagement behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e tecnología de información*, 64-77. <https://www.proquest.com/docview/2483994222/fulltextPDF/19D25C79CEE64A38PQ/6?accountid=36937>
- López, L. (2023). La nueva regulación Europea de los datos: Cómo dar forma al futuro digital de Europa. *Revista Actualidad jurídica*, 50-71. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=19&sid=3d1b99b5-78f1-43e9-86b3-37ac19ae0372%40redis>
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobierno locales en México.* [Tesis Doctoral de la Universidad Complutense Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/>
- Martínez, V. & Rincón, E. (2021). Problemas y desarrollo de la identidad en el mundo digital. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 251-275. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-25842021000200251
- Mateos, V. (2022).Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de

- aspirantes a nivel superior. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 2072-2088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735
- Montalván, F. (2018). *Efecto de la regulación de telecomunicaciones sobre el crecimiento del indicador de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación -TIC en el Perú*. [Tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12154>
- Montiva, J. & Sandía, B. (2020). Tecnologías en el aprendizaje – servicio para la formación ciudadana del nuevo milenio. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(01), 129-148. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24138>
- Moreno, D. (2021). *Gobierno Digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. [Tesis Maestría de la Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
- Parasuraman, A. & Zeithaml, v& Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A. & Zeithaml, v& Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=18b83986-1a94-4366-b609-1ebc05ed9265%40redis>
- Quintanilla, I. (20002). *Psicología del consumidor*. Editorial Prentice Hall. <https://ftp.isdi.co.cu/biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-1919/LE-1919.pdf>
- Quirós, K. (2020). *Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los*

- servicios públicos*. [Tesis de Maestría de la Universidad de Costa Rica]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4534433>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para los gobiernos locales. *Revista Industrial Data*, 25(1), 79-90. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/1810-9993-idata-25-01-79.pdf>
- Rafael, F.(2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo*. [Tesis Maestría de la Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramió, C. & Salvador, M. (2020), Capacidades analíticas y gobernanza de datos en la administración pública como paso previo a la introducción de la inteligencia artificial. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 7-36. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357566674001/357566674001.pdf>
- Ramírez, A. & Manuel, V. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: un análisis desde la teoría política. *Revista Gestión y política Pública*, 69-103. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci_arttext.
- Sheldon, R. (2018). *Introducción a la Estadística*. Editorial Reverté. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-824346-6.00010-7>
- Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. [Tesis Doctoral de la Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Salvador, M. (2021). Inteligencia artificial y gobernanza de datos en las administraciones públicas: reflexiones y evidencias para su desarrollo. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 20-32. <https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10855>
- Shoia, A. (2020). Dialogo entre organizaciones y públicos en la era digital: la “promesa incumplida” de los nuevos medios y el discurso de la consultoría en España. *Revista el profesional de la información*, 29(3), 1-14. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.21>

Suárez, N. (2020). *Los factores críticos de éxito para una interoperabilidad efectiva de un gobierno electrónico*. [Tesis de Doctoral de la Universidad Privada del Norte].

<https://www.proquest.com/docview/2675912154/80ACA2C4242940D5PQ/13?accountid=36937>

Urbano, C. & Yuri. J. (2020). *Metodología y técnicas para investigar. Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.

<https://www.proquest.com/docview/2733653441/bookReader?accountid=37408>

ANEXO 01

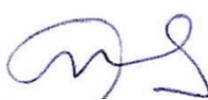
Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Miranda Polich Paola, egresada de la Escuela de posgrado del Programa Académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede Lima Norte), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: Gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023”, es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis:

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

En tal sentido asumo (asumimos) 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, 11 de julio de 2023

Miranda Polich, Paola	
DNI:10381557	Firma:
ORCID: orcid.org/0009-0001-6170-4832	

ANEXO 2

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Mg. Villafuerte Miranda Carlos Alberto, docente de la Escuela de posgrado Programa académico de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (sede Lima Norte), asesor trabajo académico tesis, titulado: “Gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023”, de la autora Miranda Polich, Paola, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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, 11 de julio de 2023

Mg. Villafuerte Miranda Carlos Alberto	
DNI	Firma

ANEXO 3 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">GOBIERNO DIGITAL</p>	<p>Según D. S. N° 029-2021-PCM (2021), es aquel gobierno que prioriza el uso de estrategias tecnológicas digitales y datos en su administración pública, creando valor público, de manera que la interacción logre afianzar la confianza en base a la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>La evaluación de la variable gobierno digital está basada en los lineamientos del marco de gobernanza digital de la Ley del gobierno digital y en base a las actividades comprendidas en su reglamento para una gestión digital adecuada a los tres niveles de gobierno (D. S. N° 029-2021-PCM, 2021)</p>	Identidad digital	Marco de identidad digital	1	Nunca (1)	Cuestionario N°01
				Documento nacional de identidad digital	2		
			Servicios digitales	Marco de servicios digitales	3,4,5	A Veces (3)	
				Plataforma única para orientación al ciudadano	6,7		
			Arquitectura Digital	Marco de arquitectura digital	8,9	Casi siempre (4)	
			Interoperabilidad	Marco de interoperabilidad	10		
				Gestión del marco de interoperabilidad	11,12		
			Seguridad Digital	Marco de seguridad digital	13,14	Siempre (5)	
				Gestión del marco de seguridad digital	15		
			Datos	Marco de gobernanza y gestión de datos	16,17		
				Infraestructura nacional de datos	18,19, 20		

VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION DEL USUARIO	Según Parasuraman et al.(1988), la satisfacción es un estado psíquico, resultante de las emociones formadas por las expectativas de una experiencia, por tanto, es como reaccionamos ante un servicio específico	Para estructurar la variable se utilizará el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al.(1988) evaluando la calidad del servicio bajo 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta/ Receptividad, Seguridad / Competencia, empatía y aspectos tangibles.	Confiabilidad	Calidad del servicio	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario N°02
				Transparencia	3		
				Acceso virtual	4,5,6		
			Capacidad de respuesta / Receptividad	Servicio oportuno	7,8		
				Satisfacción en el servicio	9,10		
			Seguridad / Competencia	Confianza	11,12		
			Empatía	Aprendizaje del usuario	13,14 , 15,16		
				Dificultades del usuario	17,18		
			Aspectos tangibles	Personal capacitado	19		
				Instalaciones idóneas	20		

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PRIMER CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL

Indicaciones: Estimado colaborador el presente cuestionario es anónimo, le solicitamos marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 1: Gobierno digital		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Identidad digital						
Indicador: Marco de identidad digital						
01.	Considera que contar con una credencial de identidad digital otorgada por su municipio es importante.					
Indicador: Documento nacional de identidad digital						
02	Considera que debe acceder a los servicios de su municipalidad a través de un código único digital.					
Dimensión: Servicios digitales						
Indicador: Marco de servicios digitales						
03	Considera que los procesos administrativos digitales en su municipalidad son comprensibles.					
04	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debe ser a través de los centros de cómputo instalados en sus diferentes sedes.					
05	Considera que si accede desde su celular a los servicios digitales de su municipio el proceso sería más eficaz y eficiente.					
Indicador: Plataforma única para orientación al ciudadano						
06	Considera que la plataforma digital de acceso al usuario a los servicios públicos de su municipio es eficiente y seguro.					
07	Considera que su municipio ha logrado una adecuada planificación en la digitalización de sus procesos administrativos para realizar trámites a través de su plataforma digital.					
Dimensión: Arquitectura digital						
Indicador: Marco de Arquitectura Digital						
08	Cree que la implementación de recursos digitales de su municipio ha mejorado su capacidad de gestión.					
09	Considera que su municipio cuenta con una infraestructura					

	idónea para la implementación de un gobierno digital.					
Dimensión: Interoperabilidad						
Indicador: Marco de interoperabilidad						
10	Considera que es necesario que desde la página web de su municipio pueda acceder a las plataformas de otras entidades públicas.					
Indicador: Gestión del marco de interoperabilidad						
11	Considera importante que su municipio intercambie experiencias con los ciudadanos para mejorar sus servicios digitales.					
12	Considera que la implementación de un gobierno digital en su municipio ha logrado mejorar el bienestar de su población.					
Dimensión: Seguridad digital						
Indicador: Marco de seguridad Digital						
13	Considera que la información que se procesa en los servicios digitales de su municipalidad es confidencial.					
14	Considera que su municipio realiza acciones para mejorar la seguridad de sus servicios digitales.					
Indicador: Gestión de marco de seguridad digital						
15	Considera que su municipio debe interactuar directamente con los usuarios para controlar la seguridad de los trámites realizados a través de su gobierno digital.					
Dimensión: Datos						
Indicador: Marco de Gobernanza y gestión de datos						
16	Considera que su municipio promueve campañas de información sobre la prestación de sus servicios digitales.					
17	Reconoce que su municipio está mejorando la calidad de gestión de datos en mejora de sus servicios digitales.					
Indicador: Infraestructura Nacional de datos						
18	Considera que a través de la plataforma nacional de datos abiertos ww.gob.pe tiene un mejor acceso a los servicios digitales de su municipio.					
19	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debería ser a través del código único de identificación.					
20	Considera usted que su municipio contrasta información con otras entidades públicas, con el fin de garantizar sus servicios digitales.					

ANEXO 5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEGUNDO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicaciones: Estimado colaborador el presente cuestionario es anónimo, le solicitamos marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Escalas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 2: Satisfacción del Usuario		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Confiabilidad						
Indicador: Calidad de servicio						
01	Considera que la calidad de atención de los servicios digitales en toda entidad pública depende de la capacitación a sus usuarios.					
02	Piensa que la calidad de las herramientas tecnológicas mejoraría la satisfacción del usuario.					
Indicador: Transparencia						
03	Considera que existe transparencia en la rendición de cuentas al acceder a la página web de la municipalidad.					
Indicador: Acceso virtual						
04	Cree que el acceso virtual en la gestión municipal se ve reprimida por la falta de recursos digitales de sus usuarios.					
05	Cree que al optimizar la capacidad de gestión de un municipio va de la mano con enfocar el acceso virtual pensando en el usuario.					
06	Siente que el servicio digital usado por la municipalidad mejoró el acceso a los servicios públicos.					
Dimensión: Capacidad de respuesta/receptividad						
Indicador: Servicio oportuno						
07	Podríamos afirmar que se cumple la reducción de tiempo de espera en los servicios municipales virtuales.					
08	Considera que la actual gestión municipal brinda alternativas de solución eficientes a las contingencias generadas del servicio de atención virtual.					
Indicador: Satisfacción en el servicio						
09	Con respecto a los servicios digitales de la municipalidad,					

	siente satisfecho con los resultados obtenidos.					
10	Considera que a través del uso de Mesa de partes Virtual ha logrado acceder de manera eficiente a los servicios públicos.					
Dimensión: Seguridad/competencia						
Indicador: Confianza						
11	Confía en la capacidad de gestión de una municipalidad para implementar servicios digitales.					
12	Con respecto a su experiencia en el acceso de servicios digitales de su municipio, los recomendaría.					
Dimensión: Empatía						
Indicador: Aprendizaje del usuario						
13	Considera que la gestión municipal ha logrado mejorar las destrezas informáticas de sus usuarios.					
14	Considera que ha logrado desarrollar competencia en el uso de herramientas digitales gracias al aprendizaje recibido en su municipio.					
15	Considera que la Mesa de Partes Virtual es didáctica y comprensible.					
16	Considera que ha logrado adquirir competencias digitales durante el acceso a la mesa de partes virtual.					
Indicador: Dificultades del usuario						
17	Considera que ha encontrado dificultades para acceder a los servicios digitales de su municipalidad.					
18	Considera que ha recibido un adecuado monitoreo de su aprendizaje en el uso de las herramientas digitales de su municipio.					
Dimensión: Aspectos tangibles						
Indicador: Personal capacitado						
19	Con respecto a la información brindada por el personal de su municipalidad para acceder a los servicios digitales, considera que han sido idóneos.					
Indicador: Instalaciones idóneas						
20	Considera que su municipio ha implementado en cada una de sus sedes, instalaciones idóneas para acceder de manera directa para tramitar servicios públicos de manera digital.					

ANEXO 6

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS: VALIDADOR 1



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Rocío Lorena Montano Flores
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección A5, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación.

Los nombres de mis variables son: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'PM', is located below the text 'Atentamente.'.

.....
PAOLA MIRANDA POLICH

D.N.I 10381557

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre las variables: Gobierno digital y Satisfacción del usuario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rocío Lorena Montano Flores
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Viceministerio de Derechos Humanos de Justicia y Derechos Humanos
Institución donde labora:	Ministerio de justicia y Derechos Humanos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General y Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario
Autora:	Propio
Procedencia:	Perú, Lima
Administración:	Adultos (usuarios de una municipalidad de Lima)
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad pública
Significación:	El cuestionario está compuesto por dimensiones, indicadores e ítems.

4. Soporte teórico

VARIABLE: Gobierno digital, se caracteriza por incrementar el bienestar de los ciudadanos, logrando fortalecer la confianza del Estado por el uso de tecnología, siendo muy importante los recursos y presupuestos idóneos para lograr una implementación adecuada. (Gutiérrez et.al., 2019)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Identidad digital	La identidad digital es el tema con mayor investigación de los últimos años por los cambios que devienen en todas las áreas de conocimiento. (Artigas, 2020)
	Servicios digitales	El concepto de servicio digital nos da cuenta al derecho de consumo siendo menester asumir un compromiso en los estándares deseados con respecto a los contenidos digitales que se requieran. (Aparicio,2021)
	Arquitectura digital	La arquitectura digital busca identificar en una sociedad digital el proceso que logre cubrir la necesidad que los ciudadanos del nuevo milenio y desarrollar sus competencias, debiendo fomentar espacios digitales bajo la perspectiva de aprendizaje – servicio, para lograr un adecuado modelo de información. (Montiva et.al., 2020)
	Interoperabilidad	La interoperabilidad busca la proliferación de información debe ser utilizada para cambiar los paradigmas de las entidades, garantizando la atención a sus necesidades prioritarias con criterios de celeridad. (Borja et.al., 2020)
	Seguridad digital	Ante los cambios en la cultura y el uso cada vez mayor de internet debemos evaluar la seguridad digital dada que su relevancia influye en nuestra sociedad, previniendo así problemas posteriores que eviten el enfrentamiento de los ciudadanos. (Gallego et.al., 2019),
	Datos	Actualmente toda tecnología necesita datos para interactuar, porque es necesario analizar representatividad digital de sus ciudadanos en base a sus datos personales y no personales, como base de un desarrollo sostenible y participativo. (López,2023),

VARIABLE: Satisfacción del usuario, que se describe con la participación ciudadana, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la apertura de la información se asocian positivamente con la satisfacción del usuario. (Medina et.al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Para buscar confiabilidad nos vemos obligados a interactuar con el usuario para generar conocimiento en la formación de capacidad digitales, porque la confiabilidad de un sistema está basada en su juicio de valor. (Montiva et.al., 2020)
	Capacidad de respuesta/receptividad	El uso de tecnología digital se ha convertido en un hábito social siendo imperante para nuestra sociedad mejorar nuestra capacidad de receptividad a estos cambios. (Barrientos et.al., 2022)
	Seguridad / competencia	La competencia a nivel digital está relacionada con protección de la identidad digital, medidas de seguridad en los dispositivos, y el uso sostenible de la tecnología, teniendo como pilar la educación de toda la ciudadanía digital. (Gallego et.al., 2019),
	Empatía	En el Perú hace falta promover el acceso de los servicios de telecomunicación, principalmente dentro de la población rural y de bajos recursos, debiendo incentivar al sector privado tanto para que coadyuvar en la implementación de recursos tangibles. (Montalván, 2018),
	Aspectos tangibles	La aceptación del usuario hacia los servicios digitalizados plantea un enfoque en el cambio de sus habilidades, y analizando la tecnología, reconociendo el sentir del trabajo en conjunto de la sociedad y la entidad pública. (Montiva et.al., 2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario elaborado por Paola Miranda Polich en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE N°01: GOBIERNO DIGITAL

- Primera dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de identidad digital	Considera que contar con una credencial de identidad digital otorgada por su municipio es importante.	4	4	4	
Documento nacional de identidad digital	Considera que debe acceder a los servicios de su municipalidad a través de un código único digital.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión servicios digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de Servicios digitales	Considera que los procesos administrativos digitales en la municipalidad son comprensibles.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debe ser través de los centros de cómputo instalados en sus diferentes sedes.	4	4	4	
	considera que si accede desde su celular a los servicios digitales de su municipio el proceso sería más eficaz y eficiente.	4	4	4	
Plataforma única para orientación al ciudadano	Considera que la plataforma digital de acceso al usuario a los servicios públicos de su municipio es eficiente y seguro.	4	4	4	
	Considera que su municipio ha logrado una adecuada planificación en la digitalización de sus procesos administrativos para realizar trámites a través de su plataforma digital.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Arquitectura digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión arquitectura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de arquitectura	Cree que la implementación de recursos digitales de su municipio ha mejorado su capacidad de	4	4	4	

digital	gestión.				
	Considera que su municipio cuenta con una infraestructura idónea para la implementación de un gobierno digital.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión interoperabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de interoperabilidad	Considera que es necesario que desde la página web de su municipio pueda acceder a las plataformas de otras entidades públicas.	4	4	4	
Gestión del marco de interoperabilidad	Considera importante que su municipio intercambie experiencias con los ciudadanos para mejorar sus servicios digitales.	4	4	4	
	Considera que la implementación del gobierno digital en su municipio ha logrado mejorar el bienestar de su población.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de seguridad digital	Considera que la información que se procesa en los servicios digitales de su municipalidad es confidencial.	4	4	4	
	Considera que su municipio debe realizar acciones para mejorar la seguridad de sus servicios digitales.	4	4	4	
Gestión del marco de seguridad digital	Considera que su municipio debe interactuar directamente con los usuarios para controlar la seguridad de los trámites realizados a través de su gobierno digital.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Datos
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión datos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de gobernanza y gestión de datos	Considera que su municipio promueve eficientemente campañas de información sobre la prestación de sus servicios digitales.	4	4	4	
	Reconoce que su municipio está mejorando la calidad de gestión de datos de sus servicios digitales.	4	4	4	
Infraestructura nacional de datos	Considera que a través de la plataforma nacional de datos abiertos ww.gob.pe. tiene un mejor acceso a los servicios digitales de su municipio.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debería ser a través de un código único de identificación.	4	4	4	
	Considera que su municipalidad contrasta información con otras entidades públicas, con el fin de garantizar sus servicios digitales.	4	4	4	



Firma del evaluador
Nombre: Rocío Lorena Montano Flores
DNI N° 46690768

Dimensiones del instrumento: VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	Considera usted que la calidad de atención de los servicios digitales en toda entidad pública depende de la capacitación a sus usuarios.	4	4	4	
	Piensa usted que la calidad de las herramientas tecnológicas mejoraría la satisfacción del usuario.	4	4	4	
Transparencia	Considera usted que existe transparencia en la rendición de cuentas al acceder a la página web de la municipalidad.	4	4	4	
Acceso Virtual	Cree usted que el acceso virtual en la gestión municipal se ve reprimida por la falta de recursos digitales de sus usuarios.	4	4	4	
	Cree usted que la optimizar la capacidad de gestión de un municipio va de la mano con enfocar el acceso virtual pensando en el usuario.	4	4	4	
	Usted siente que el servicio digital usado por la municipalidad mejoró el acceso a los servicios públicos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta / receptividad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta / receptividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	Podríamos afirmar que se cumple la reducción de tiempo de espera en los servicios municipales virtuales.	4	4	4	
	Considera usted que la actual gestión municipal brinda alternativas de solución eficientes a las	4	4	4	

	contingencias generadas del servicio de atención virtual.				
Satisfacción del servicio	Con respecto a los servicios digitales de la municipalidad, siente se siente satisfecho con los resultados obtenidos.	4	4	4	
	Usted a través del uso de Mesa de partes Virtual ha logrado acceder de manera eficiente a los servicios públicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad/ competencia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad /competencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted confía en la capacidad de gestión de una municipalidad para implementar servicios digitales.	4	4	4	
	Con respecto a su experiencia en el acceso de servicios digitales de su municipio, los recomendaría.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje del usuario	Cree usted que la gestión municipal ha logrado mejorar las destrezas informáticas de sus usuarios.	4	4	4	
	Considera usted que como usuario ha logrado desarrollar competencia en el uso de herramientas digitales gracias al aprendizaje recibido en su municipio.	4	4	4	
	Considera usted que la Mesa de Partes Virtual es didáctica y comprensible.	4	4	4	
	Cree usted que ha logrado adquirir competencias digitales durante el acceso a la mesa de partes virtual.	4	4	4	
Dificultades del usuario	Usted ha encontrado dificultades usuario para acceder a los servicios digitales de su municipalidad.	4	4	4	
	En algún momento usted ha recibido una adecuada	4	4	4	

retroalimentación en el uso de las herramientas digitales de su municipio.				
--	--	--	--	--

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Capacitado	Con respecto a la información brindada por el personal de su municipalidad para acceder a los servicios digitales. Considera usted que han sido idóneos.	4	4	4	
Instalaciones idóneas	Considera usted que su municipio ha implementado en cada una de sus sedes, instalaciones idóneas para acceder de manera directa para tramitar servicios públicos de manera digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rocío Lorena Montano flores DNI N° 46690768

Especialidad del validador: Gestión Pública

28 de junio del 2023

¹**Coherencia:** 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 7

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS: VALIDADOR 2



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Cristian Baltazar Camacho
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección A5, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación.

Los nombres de mis variables son: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'PM', is centered on the page.

.....
PAOLA MIRANDA POLICH

D.N.I 10381557

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre las variables: Gobierno digital y Satisfacción del usuario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cristian Baltazar Camacho
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública y Derecho Procesal Penal
Institución donde labora:	Independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	El Employer Branding y Modernización del Estado en una Municipalidad de Lima, 2022.

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario
Autora:	Propio
Procedencia:	Perú, Lima
Administración:	Adultos (usuarios de una municipalidad de Lima)
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad pública
Significación:	El cuestionario está compuesto por dimensiones, indicadores e ítems.

9. Soporte teórico

VARIABLE: Gobierno digital, se caracteriza por incrementar el bienestar de los ciudadanos, logrando fortalecer la confianza del Estado por el uso de tecnología, siendo muy importante los recursos y presupuestos idóneos para lograr una implementación adecuada. (Gutiérrez et.al., 2019)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Identidad digital	La identidad digital es el tema con mayor investigación de los últimos años por los cambios que devienen en todas las áreas de conocimiento. (Artigas, 2020)
	Servicios digitales	El concepto de servicio digital nos da cuenta al derecho de consumo siendo menester asumir un compromiso en los estándares deseados con respecto a los contenidos digitales que se requieran. (Aparicio,2021)
	Arquitectura digital	La arquitectura digital busca identificar en una sociedad digital el proceso que logre cubrir la necesidad que los ciudadanos del nuevo milenio y desarrollar sus competencias, debiendo fomentar espacios digitales bajo la perspectiva de aprendizaje – servicio, para lograr un adecuado modelo de información. (Montiva et.al., 2020)
	Interoperabilidad	La interoperabilidad busca la proliferación de información debe ser utilizada para cambiar los paradigmas de las entidades, garantizando la atención a sus necesidades prioritarias con criterios de celeridad. (Borja et.al., 2020)
	Seguridad digital	Ante los cambios en la cultura y el uso cada vez mayor de internet debemos evaluar la seguridad digital dada que su relevancia influye en nuestra sociedad, previniendo así problemas posteriores que eviten el enfrentamiento de los ciudadanos. (Gallego et.al., 2019),
	Datos	Actualmente toda tecnología necesita datos para interactuar, porque es necesario analizar representatividad digital de sus ciudadanos en base a sus datos personales y no personales, como base de un desarrollo sostenible y participativo. (López,2023),

VARIABLE: Satisfacción del usuario, que se describe con la participación ciudadana, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la apertura de la información se asocian positivamente con la satisfacción del usuario. (Medina et.al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Para buscar confiabilidad nos vemos obligados a interactuar con el usuario para generar conocimiento en la formación de capacidad digitales, porque la confiabilidad de un sistema está basada en su juicio de valor. (Montiva et.al., 2020)
	Capacidad de respuesta/receptividad	El uso de tecnología digital se ha convertido en un hábito social siendo imperante para nuestra sociedad mejorar nuestra capacidad de receptividad a estos cambios. (Barrientos et.al., 2022)
	Seguridad / competencia	La competencia a nivel digital está relacionada con protección de la identidad digital, medidas de seguridad en los dispositivos, y el uso sostenible de la tecnología, teniendo como pilar la educación de toda la ciudadanía digital. (Gallego et.al., 2019),
	Empatía	En el Perú hace falta promover el acceso de los servicios de telecomunicación, principalmente dentro de la población rural y de bajos recursos, debiendo incentivar al sector privado tanto para que coadyuvar en la implementación de recursos tangibles. (Montalván, 2018),
	Aspectos tangibles	La aceptación del usuario hacia los servicios digitalizados plantea un enfoque en el cambio de sus habilidades, y analizando la tecnología, reconociendo el sentir del trabajo en conjunto de la sociedad y la entidad pública. (Montiva et.al., 2020)

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario elaborado por Paola Miranda Polich en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE N°01: GOBIERNO DIGITAL

- Primera dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de identidad digital	Considera que contar con una credencial de identidad digital otorgada por su municipio es importante.	4	4	4	
Documento nacional de identidad digital	Considera que debe acceder a los servicios de su municipalidad a través de un código único digital.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión servicios digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de Servicios digitales	Considera que los procesos administrativos digitales en la municipalidad son comprensibles.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debe ser través de los centros de cómputo instalados en sus diferentes sedes.	4	4	4	
	considera que si accede desde su celular a los servicios digitales de su municipio el proceso sería más eficaz y eficiente.	4	4	4	
Plataforma única para orientación al ciudadano	Considera que la plataforma digital de acceso al usuario a los servicios públicos de su municipio es eficiente y seguro.	4	4	4	
	Considera que su municipio ha logrado una adecuada planificación en la digitalización de sus procesos administrativos para realizar trámites a través de su plataforma digital.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Arquitectura digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión arquitectura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de arquitectura	Cree que la implementación de recursos digitales de su municipio ha mejorado su capacidad de	4	4	4	

digital	gestión.				
	Considera que su municipio cuenta con una infraestructura idónea para la implementación de un gobierno digital.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión interoperabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de interoperabilidad	Considera que es necesario que desde la página web de su municipio pueda acceder a las plataformas de otras entidades públicas.	4	4	4	
Gestión del marco de interoperabilidad	Considera importante que su municipio intercambie experiencias con los ciudadanos para mejorar sus servicios digitales.	4	4	4	
	Considera que la implementación del gobierno digital en su municipio ha logrado mejorar el bienestar de su población.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de seguridad digital	Considera que la información que se procesa en los servicios digitales de su municipalidad es confidencial.	4	4	4	
	Considera que su municipio debe realizar acciones para mejorar la seguridad de sus servicios digitales.	4	4	4	
Gestión del marco de seguridad digital	Considera que su municipio debe interactuar directamente con los usuarios para controlar la seguridad de los trámites realizados a través de su gobierno digital.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Datos
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión datos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de gobernanza y gestión de datos	Considera que su municipio promueve eficientemente campañas de información sobre la prestación de sus servicios digitales.	4	4	4	
	Reconoce que su municipio está mejorando la calidad de gestión de datos de sus servicios digitales.	4	4	4	
Infraestructura nacional de datos	Considera que a través de la plataforma nacional de datos abiertos ww.gob.pe. tiene un mejor acceso a los servicios digitales de su municipio.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debería ser a través de un código único de identificación.	4	4	4	
	Considera que su municipalidad contrasta información con otras entidades públicas, con el fin de garantizar sus servicios digitales.	4	4	4	



Firma del evaluador
Nombre: Cristian Baltazar Camacho
DNI N° 80008698

Dimensiones del instrumento: VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	Considera usted que la calidad de atención de los servicios digitales en toda entidad pública depende de la capacitación a sus usuarios.	4	4	4	
	Piensa usted que la calidad de las herramientas tecnológicas mejoraría la satisfacción del usuario.	4	4	4	
Transparencia	Considera usted que existe transparencia en la rendición de cuentas al acceder a la página web de la municipalidad.	4	4	4	
Acceso Virtual	Cree usted que el acceso virtual en la gestión municipal se ve reprimida por la falta de recursos digitales de sus usuarios.	4	4	4	
	Cree usted que la optimizar la capacidad de gestión de un municipio va de la mano con enfocar el acceso virtual pensando en el usuario.	4	4	4	
	Usted siente que el servicio digital usado por la municipalidad mejoró el acceso a los servicios públicos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta / receptividad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta / receptividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	Podríamos afirmar que se cumple la reducción de tiempo de espera en los servicios municipales virtuales.	4	4	4	
	Considera usted que la actual gestión municipal brinda alternativas de solución eficientes a las	4	4	4	

	contingencias generadas del servicio de atención virtual.				
Satisfacción del servicio	Con respecto a los servicios digitales de la municipalidad, siente se siente satisfecho con los resultados obtenidos.	4	4	4	
	Usted a través del uso de Mesa de partes Virtual ha logrado acceder de manera eficiente a los servicios públicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad/ competencia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad /competencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted confía en la capacidad de gestión de una municipalidad para implementar servicios digitales.	4	4	4	
	Con respecto a su experiencia en el acceso de servicios digitales de su municipio, los recomendaría.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje del usuario	Cree usted que la gestión municipal ha logrado mejorar las destrezas informáticas de sus usuarios.	4	4	4	
	Considera usted que como usuario ha logrado desarrollar competencia en el uso de herramientas digitales gracias al aprendizaje recibido en su municipio.	4	4	4	
	Considera usted que la Mesa de Partes Virtual es didáctica y comprensible.	4	4	4	
	Cree usted que ha logrado adquirir competencias digitales durante el acceso a la mesa de partes virtual.	4	4	4	
Dificultades del usuario	Usted ha encontrado dificultades usuario para acceder a los servicios digitales de su municipalidad.	4	4	4	
	En algún momento usted ha recibido una adecuada	4	4	4	

retroalimentación en el uso de las herramientas digitales de su municipio.				
--	--	--	--	--

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Capacitado	Con respecto a la información brindada por el personal de su municipalidad para acceder a los servicios digitales. Considera usted que han sido idóneos.	4	4	4	
Instalaciones idóneas	Considera usted que su municipio ha implementado en cada una de sus sedes, instalaciones idóneas para acceder de manera directa para tramitar servicios públicos de manera digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cristian Baltazar Camacho DNI N° 80008698

Especialidad del validador: Gestión Pública

28 de junio del 2023

¹**Coherencia:** 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 8

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS: VALIDADOR 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Yesenia Marisela Rodríguez Lara
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección A5, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación.

Los nombres de mis variables son: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'PM', is centered on the page.

.....
PAOLA MIRANDA POLICH

D.N.I 10381557

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre las variables: Gobierno digital y Satisfacción del usuario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yesenia Marisela Rodríguez Lara
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y Derecho Registral
Institución donde labora:	Independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima, 2021.

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario
Autora:	Propio
Procedencia:	Perú, Lima
Administración:	Adultos (usuarios de una municipalidad de Lima)
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad pública
Significación:	El cuestionario está compuesto por dimensiones, indicadores e ítems.

14. Soporte teórico

VARIABLE: Gobierno digital, se caracteriza por incrementar el bienestar de los ciudadanos, logrando fortalecer la confianza del Estado por el uso de tecnología, siendo muy importante los recursos y presupuestos idóneos para lograr una implementación adecuada. (Gutiérrez et.al., 2019)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Identidad digital	La identidad digital es el tema con mayor investigación de los últimos años por los cambios que devienen en todas las áreas de conocimiento. (Artigas, 2020)
	Servicios digitales	El concepto de servicio digital nos da cuenta al derecho de consumo siendo menester asumir un compromiso en los estándares deseados con respecto a los contenidos digitales que se requieran. (Aparicio,2021)
	Arquitectura digital	La arquitectura digital busca identificar en una sociedad digital el proceso que logre cubrir la necesidad que los ciudadanos del nuevo milenio y desarrollar sus competencias, debiendo fomentar espacios digitales bajo la perspectiva de aprendizaje – servicio, para lograr un adecuado modelo de información. (Montiva et.al., 2020)
	Interoperabilidad	La interoperabilidad busca la proliferación de información debe ser utilizada para cambiar los paradigmas de las entidades, garantizando la atención a sus necesidades prioritarias con criterios de celeridad. (Borja et.al., 2020)
	Seguridad digital	Ante los cambios en la cultura y el uso cada vez mayor de internet debemos evaluar la seguridad digital dada que su relevancia influye en nuestra sociedad, previniendo así problemas posteriores que eviten el enfrentamiento de los ciudadanos. (Gallego et.al., 2019),
	Datos	Actualmente toda tecnología necesita datos para interactuar, porque es necesario analizar representatividad digital de sus ciudadanos en base a sus datos personales y no personales, como base de un desarrollo sostenible y participativo. (López,2023),

VARIABLE: Satisfacción del usuario, que se describe con la participación ciudadana, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la apertura de la información se asocian positivamente con la satisfacción del usuario. (Medina et.al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Para buscar confiabilidad nos vemos obligados a interactuar con el usuario para generar conocimiento en la formación de capacidad digitales, porque la confiabilidad de un sistema está basada en su juicio de valor. (Montiva et.al., 2020)
	Capacidad de respuesta/receptividad	El uso de tecnología digital se ha convertido en un hábito social siendo imperante para nuestra sociedad mejorar nuestra capacidad de receptividad a estos cambios. (Barrientos et.al., 2022)
	Seguridad / competencia	La competencia a nivel digital está relacionada con protección de la identidad digital, medidas de seguridad en los dispositivos, y el uso sostenible de la tecnología, teniendo como pilar la educación de toda la ciudadanía digital. (Gallego et.al., 2019),
	Empatía	En el Perú hace falta promover el acceso de los servicios de telecomunicación, principalmente dentro de la población rural y de bajos recursos, debiendo incentivar al sector privado tanto para que coadyuvar en la implementación de recursos tangibles. (Montalván, 2018),
	Aspectos tangibles	La aceptación del usuario hacia los servicios digitalizados plantea un enfoque en el cambio de sus habilidades, y analizando la tecnología, reconociendo el sentir del trabajo en conjunto de la sociedad y la entidad pública. (Montiva et.al., 2020)

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gobierno Digital y Satisfacción del usuario elaborado por Paola Miranda Polich en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE N°01: GOBIERNO DIGITAL

- Primera dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión identidad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de identidad digital	Considera que contar con una credencial de identidad digital otorgada por su municipio es importante.	4	4	4	
Documento nacional de identidad digital	Considera que debe acceder a los servicios de su municipalidad a través de un código único digital.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión servicios digitales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de Servicios digitales	Considera que los procesos administrativos digitales en la municipalidad son comprensibles.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debe ser través de los centros de cómputo instalados en sus diferentes sedes.	4	4	4	
	considera que si accede desde su celular a los servicios digitales de su municipio el proceso sería más eficaz y eficiente.	4	4	4	
Plataforma única para orientación al ciudadano	Considera que la plataforma digital de acceso al usuario a los servicios públicos de su municipio es eficiente y seguro.	4	4	4	
	Considera que su municipio ha logrado una adecuada planificación en la digitalización de sus procesos administrativos para realizar trámites a través de su plataforma digital.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Arquitectura digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión arquitectura digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de	Cree que la implementación de recursos digitales de su municipio	4	4	4	

arquitectura digital	ha mejorado su capacidad de gestión.				
	Considera que su municipio cuenta con una infraestructura idónea para la implementación de un gobierno digital.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión interoperabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de interoperabilidad	Considera que es necesario que desde la página web de su municipio pueda acceder a las plataformas de otras entidades públicas.	4	4	4	
Gestión del marco de interoperabilidad	Considera importante que su municipio intercambie experiencias con los ciudadanos para mejorar sus servicios digitales.	4	4	4	
	Considera que la implementación del gobierno digital en su municipio ha logrado mejorar el bienestar de su población.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de seguridad digital	Considera que la información que se procesa en los servicios digitales de su municipalidad es confidencial.	4	4	4	
	Considera que su municipio debe realizar acciones para mejorar la seguridad de sus servicios digitales.	4	4	4	
Gestión del marco de seguridad digital	Considera que su municipio debe interactuar directamente con los usuarios para controlar la seguridad de los trámites realizados a través de su gobierno digital.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Datos
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión datos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Marco de gobernanza y gestión de datos	Considera que su municipio promueve eficientemente campañas de información sobre la prestación de sus servicios digitales.	4	4	4	
	Reconoce que su municipio está mejorando la calidad de gestión de datos de sus servicios digitales.	4	4	4	
Infraestructura nacional de datos	Considera que a través de la plataforma nacional de datos abiertos ww.gob.pe. tiene un mejor acceso a los servicios digitales de su municipio.	4	4	4	
	Considera que el acceso a los servicios digitales de su municipio debería ser a través de un código único de identificación.	4	4	4	
	Considera que su municipalidad contrasta información con otras entidades públicas, con el fin de garantizar sus servicios digitales.	4	4	4	



Firma del evaluador
Nombre: Yesenia Marisela Rodríguez Lara
DNI N° 72973767

Dimensiones del instrumento: VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	Considera usted que la calidad de atención de los servicios digitales en toda entidad pública depende de la capacitación a sus usuarios.	4	4	4	
	Piensa usted que la calidad de las herramientas tecnológicas mejoraría la satisfacción del usuario.	4	4	4	
Transparencia	Considera usted que existe transparencia en la rendición de cuentas al acceder a la página web de la municipalidad.	4	4	4	
Acceso Virtual	Cree usted que el acceso virtual en la gestión municipal se ve reprimida por la falta de recursos digitales de sus usuarios.	4	4	4	
	Cree usted que la optimizar la capacidad de gestión de un municipio va de la mano con enfocar el acceso virtual pensando en el usuario.	4	4	4	
	Usted siente que el servicio digital usado por la municipalidad mejoró el acceso a los servicios públicos.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta / receptividad
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta / receptividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	Podríamos afirmar que se cumple la reducción de tiempo de espera en los servicios municipales virtuales.	4	4	4	
	Considera usted que la actual gestión municipal brinda alternativas de solución eficientes a las	4	4	4	

	contingencias generadas del servicio de atención virtual.				
Satisfacción del servicio	Con respecto a los servicios digitales de la municipalidad, siente se siente satisfecho con los resultados obtenidos.	4	4	4	
	Usted a través del uso de Mesa de partes Virtual ha logrado acceder de manera eficiente a los servicios públicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad/ competencia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión seguridad /competencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted confía en la capacidad de gestión de una municipalidad para implementar servicios digitales.	4	4	4	
	Con respecto a su experiencia en el acceso de servicios digitales de su municipio, los recomendaría.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje del usuario	Cree usted que la gestión municipal ha logrado mejorar las destrezas informáticas de sus usuarios.	4	4	4	
	Considera usted que como usuario ha logrado desarrollar competencia en el uso de herramientas digitales gracias al aprendizaje recibido en su municipio.	4	4	4	
	Considera usted que la Mesa de Partes Virtual es didáctica y comprensible.	4	4	4	
	Cree usted que ha logrado adquirir competencias digitales durante el acceso a la mesa de partes virtual.	4	4	4	
Dificultades del usuario	Usted ha encontrado dificultades usuario para acceder a los servicios digitales de su municipalidad.	4	4	4	
	En algún momento usted ha recibido una adecuada	4	4	4	

retroalimentación en el uso de las herramientas digitales de su municipio.				
--	--	--	--	--

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Capacitado	Con respecto a la información brindada por el personal de su municipalidad para acceder a los servicios digitales. Considera usted que han sido idóneos.	4	4	4	
Instalaciones idóneas	Considera usted que su municipio ha implementado en cada una de sus sedes, instalaciones idóneas para acceder de manera directa para tramitar servicios públicos de manera digital.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yesenia Marisela Rodríguez Lara
DNI N° 72973767

Especialidad del validador: Gestión Pública

28 de junio del 2023

¹**Coherencia:** 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 de Experto

ANEXO 9

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1 GOBIERNO DIGITAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Fuente SPSS 24

La confiabilidad del instrumento que mide la variable 2 *satisfacción al usuario* es de .810 y según la tabla categórica, la confiabilidad es muy alta, y se puede realizar la encuesta total.

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

Fuente SPSS 24

La confiabilidad del instrumento que mide la variable 2 *satisfacción al usuario* es de .809 y según la tabla categórica, la confiabilidad es muy alta, y se puede realizar la encuesta total.

ANEXO 10

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	.289	124	.000
Identidad digital	.274	124	.000
Servicios digitales	.324	124	.000
Arquitectura Digital	.226	124	.000
Interoperabilidad	.315	124	.000
Seguridad Digital	.250	124	.000
Gobernanza de datos	.228	124	.000
Satisfacción del usuario	.315	124	.000
Confiabilidad	.285	124	.000
Capacidad de respuesta / Receptividad	.336	124	.000
Seguridad / Competencia	.252	124	.000
Empatía	.296	124	.000
Servicios digitales	.246	124	.000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO, 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 del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es MIRANDA POLICH PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO DNI: 25695024 ORCID: 0000-0002-3976-8055	Firmado electrónicamente por: CVILLAFUERTEM el 08-08-2023 15:56:33

Código documento Trilce: TRI - 0640313