



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad de la
región Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Santos Guevara, Omero (orcid.org/0000-0003-2721-3332)

ASESORES:

Mtro. Fernández Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Chang Jiménez, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios porque gracias a él he llegado a concluir mis estudios, a mis padres por su apoyo y sus lecciones que han fortalecido mi ímpetu para salir adelante, a mis hermanos por su apoyo moral, compañía. A mis amigos y compañeros de estudios que han compartido sus conocimientos para alcanzar mis objetivos y así realizarme personalmente.

Omero

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores al Dr. Antony Esmil Franco Fernández Altamirano y al Dr. Carlos Alfredo Chang Jiménez, por compartir sus invaluable enseñanzas y dedicarme tiempo, profesionalismo para lograr este trabajo de tesis. Al Ing. Yolmer Mírez Rubio por el soporte en el desarrollo de la investigación.

Por último, agradezco a todos mis Docentes, compañeros, amigos, por haberme apoyado para lograr culminar el presente trabajo de investigación tesis.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos:	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de gobierno digital	18
Tabla 2	Dimensiones del gobierno digital.....	18
Tabla 3	Nivel de la satisfacción del usuario	19
Tabla 4	Dimensiones de la satisfacción del usuario	19
Tabla 5	Análisis de normalidad con el test Kolmogorov-Smirnova.....	20
Tabla 6	Correlación entre satisfacción del usuario y gobierno digital	20
Tabla 7	Infraestructura tecnológica y satisfacción del usuario	21
Tabla 8	Competencia digital y satisfacción del usuario.....	22
Tabla 9	Servicio digital y satisfacción del usuario	23

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, 2023. El estudio fue básico, no experimental, con una muestra de 98 usuarios; Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios de 20 preguntas validados por tres expertos, y la confiabilidad fue determinada por el alfa de Cronbach y se obtuvieron valores de ,875 y ,907. El análisis de datos utilizó estadísticas inferenciales para confirmar las hipótesis. Como resultados se obtuvo que los encuestados sobre la variable gobierno digital el 78% presentaron una percepción alta, el 19% tienen una percepción media y solamente el 3,0% presentaron una percepción baja, alcanzando un coeficiente de correlación de ,823** entre las variables, Concluyendo que existe una relación positiva y altamente significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gobierno digital, infraestructura tecnológica, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and user satisfaction in a municipality in the Cajamarca region, 2023. The study was basic, non-experimental, with a sample of 98 users; The data collection instruments were two questionnaires of 20 questions validated by three experts, and reliability was determined by Cronbach's alpha and values of ,875 and ,907 were obtained. Analysis of inferential statistical data extracted to confirm the hypotheses. As results, it was obtained that those surveyed on the digital government variable, 78% presented a high perception, 19% have a medium perception and only 3.0% presented a low perception, reaching an influence coefficient of ,823** between the variables, concluding that there is a positive and highly significant relationship between digital government and user satisfaction.

Keywords: Digital government, technological infrastructure, municipality

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el gobierno digital, desempeña un rol primordial en la innovación del estado peruano y todos los poderes tanto Judicial, Legislativo y Ejecutivo, por ello, es necesario uniformizar los procedimientos para mejorar la satisfacción y cubrir la brecha digital (Diaz, 2021). Honduras, India, Serbia y Vietnam, tienen problemas de satisfacción del usuario debido a que no tienen implementado un gobierno digital eficiente lo que ha conllevado al fracaso en la atención al ciudadano (Poveda & Macas, 2019).

El gobierno electrónico permite a las personas obtener acceso burocrático gratuito a la información, además, mejora la productividad y ahorra costos en negocios con proveedores y clientes del gobierno (Medina et al., 2021). Para garantizar un eficiente gobierno electrónico se debe proveer de infraestructura tecnológica, que permitan al acceso a los servicios de información (Chiappe et al., 2022).

A nivel mundial se han adoptado tecnologías e implementado diversas tácticas de gobierno digital generando diferentes creaciones que puedan influir en la satisfacción del usuario (Poveda y Macas, 2019). Actualmente la senda a la información gubernamental es un problema que aqueja a varios países, sin embargo, los gobiernos están tratando de encontrar soluciones digitales innovadoras para hacer frente a las problemáticas de acceso y cobertura de información (Medina et al., 2021).

En países como México, Ecuador, Venezuela y Colombia, la mayoría de los ciudadanos padecen de problemas de acceso a la información debido que en muchos sistemas del gobierno digital presentan, aversión al arrepentimiento, costos de transición de cambio, incertidumbre, lentitud, deficiente infraestructura tecnológica, que impiden lograr avances significativos como la transparencia y dirección de las políticas y actividades del gobierno (Ortín, 2023).

Las limitaciones del gobierno digital se deben más que todo a una cuestión técnica que está influenciada por diversos factores organizacionales, humanos, económicos, sociales, culturales, políticos, normativos y legales, que repercute en la confianza del usuario (Cruz, 2018). En este sentido, el Perú frente a los

problemas existentes (Fernández et al., 2021) ha ido implementando paulatinamente la gobernanza digital con el propósito de impulsar una real y verdadera revolución digital, con mecanismos legales que están regulados mediante las Leyes N.º 27806 y N.º 27658 Transparencia y Acceso a la Información Pública. Jefe de Estado, D.L. Decreto N.º 1412 de Gobernanza Digital y Plan de Acción Perú Digital 2,0; los cuales son los pilares para alcanzar las metas.

En Perú, la gobernanza digital es una herramienta fundamental que garantiza el desarrollo tecnológico (Fernández-Altamirano et al., 2023) por lo que debe desarrollarse a fondo para simplificar los procesos, pero también para ahorrar dinero a los ciudadanos y al mismo tiempo aumentar la satisfacción de los usuarios (Ortín, 2018). En Cajamarca los gobiernos regionales y locales han implementado, diversos servidores digitales de acceso y transparencia a la información, para proporcionar información relevante sobre la dirección pública y el desarrollo regional, sin embargo, a pesar de los esfuerzos el gobierno digital no se desarrolla completamente (Núñez, 2023).

En Cajamarca, el gobierno regional y los gobiernos locales han implementado, diversos servidores digitales de acceso y transparencia a la información, para proporcionar información relevante sobre la dirección pública y el desarrollo regional, sin embargo, a pesar de los esfuerzos el gobierno digital no se desarrolla completamente, lo que genera en el usuario incomodidad con algunos procedimientos que no son satisfactorios debido a algunas formas de automatización (Núñez, 2023).

Municipalidades de la región de Cajamarca como las municipalidades distritales de Paccha, Chadín, Chimban, Choropampa y Lajas tienen limitaciones que no lo permite atender al usuario por medios electrónicos, debido que falta fortalecer las tecnologías digitales para acercarse a la población, esto demuestra que las municipalidades a pesar que cuentan con un portal web, que solamente cumple una función informativa porque no lo permite lograr una comunicación eficiente entre la entidad y los usuarios y no existen planes de acción específicos para fortalecer la política de creación de la administración estatal mediante el gobierno digital.

Ante ello, en la investigación el problema general fue ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, 2023?

Teóricamente la investigación se justifica para demostrar la correlación entre el gobierno digital y el nivel satisfacción del usuario mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías digitales que han cambiado las formas tradicionales de comunicarse. Metodológicamente se justifica el servicio adecuado combinado con el uso efectivo de la tecnología que favorece a la población y transforma el conjunto que llega a ella para cerrar las brechas de aislamiento que enfrenta la población. La conveniencia de la investigación es buscar la interacción de los usuarios con la administración pública y en la actualidad, es más importante satisfacer a quienes ven que el gobierno dirige todos los métodos de la manera correcta.

El estudio buscó establecer el análisis de datos del gobierno digital y la satisfacción del usuario. Con la investigación se buscó mejorar la utilidad de los medios digitales para mejorar la satisfacción en los usuarios y generar base de información para futuras investigaciones. La finalidad fue demostrar la correlación entre el gobierno digital y satisfacción del usuario y buscar estrategias para mejorar el servicio, mediante el uso práctico de la tecnología y mejorar la satisfacción del usuario, con el propósito de cerrar las brechas de aislamiento que enfrenta la población.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, 2023, y como objetivos específicos se plantearon: Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca. Determinar la relación entre la competencia tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca. Determinar la relación entre el servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca.

Asimismo, se formuló como hipótesis principal, existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto mundial tenemos a Guillén (2022) en su estudio realizado en Cuba, se planteó evaluar la satisfacción ciudadana sobre el gobierno digital. La investigación no experimental, transversal y descriptivo, se utilizó un cuestionario para la recolección de información que estuvo dirigida a 208 usuarios. Concluyó que el 70% de los usuarios creen que el gobierno electrónico se encuentra en perfeccionamiento y no satisface plenamente los trámites y servicios en los usuarios.

Rodríguez (2021) en América Latina, evaluó el gobierno digital. La investigación fue descriptiva y no experimental, se estableció que el gobierno electrónico se ha consolidado significativamente, sin embargo, su fortaleza radica en la relación con los usuarios, que permita agilizar las técnicas administrativas, subyugar la burocracia y contribuir a la planificación de los servicios locales, además, se debe potenciar la infraestructura en las regiones rurales y urbanas como el servicio de internet para fortalecer la misión pública.

Medina et al. (2021) en su investigación desarrollada en México, evaluaron las habilidades computacionales en el uso del gobierno electrónico. La publicación fue no experimental y transversal. Se utilizó como herramienta un cuestionario, el cual se aplicó a 488 usuarios. Concluyeron que el conocimiento de las habilidades computacionales permite perfeccionar el nivel de satisfacción del ciudadano en el uso del gobierno digital.

Poveda & Macas (2019) en su investigación realizado en Ecuador, analizaron el gobierno digital y su impacto en el mandato estatal. Para el desarrollo de la investigación utilizaron un diseño no experimental, analítico y sintético, utilizaron un cuestionario como instrumento para la recolección de información. Concluyeron que las políticas gubernamentales juegan un papel primordial en el éxito del mandato público y que las TIC permite el involucramiento estratégico con el usuario.

A nivel nacional, tenemos a Delgado (2022) en su investigación se planteó analizar de qué manera influye la gestión pública en la atención de la ciudadanía. La investigación fue descriptiva, no experimental y cuantitativo. Concluyó que las

administraciones locales han adaptado políticas en su sistema funcional de modernización que permiten fortalecer la atención y satisfacción en el usuario.

Flores (2021) evaluó el gobierno digital y su incidencia en la gestión pública, el estudio fue no experimental y de enfoque cuantitativo, para la recopilación de información se analizaron mediante revisiones bibliográficas. Concluyó que la implementación del gobierno electrónico permite alcanzar planes, políticas nacionales y satisface las necesidades de la ciudadanía. ´

Gonzales et al. (2021) en su estudio realizado en Lambayeque, se plantearon diseñar estrategias de gobierno electrónico para mejorar la eficacia de servicio, la investigación fue descriptivo, no experimental y cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 147 usuarios. Concluyeron que se debe implementar un gobierno electrónico que permita mejorar los procesos de eficiencia, transparencia y facilidad de usos y que debe ser regulado por ejes normativos y diagnósticos situacionales.

Vargas (2021) su principal objetivo fue analizar la implementación del gobierno digital, la investigación fue transversal, experimental y analítico, se realizó una revisión sistemática y bibliográfica para la recolección de datos. Concluyó que para mejorar los procesos de transparencia se debe implementar el gobierno digital para cubrir brechas digitales.

A nivel local tenemos a Díaz (2021) que se planteó evaluar la satisfacción de la implementación del gobierno digital, el estudio fue no experimental y cualitativo. Se realizó un análisis documental para recopilar los datos. Concluyó que se debe incorporar las TIC para facilitar los procesos de atención y que se debe mejorar el marco jurídico regulatorio.

Hernández et al. (2020) evaluaron la satisfacción percibida en los establecimientos del MINSA en el Perú. La investigación fue transversal, no experimental y analítico, la muestra fueron 256 usuarios. Concluyendo que existe una deficiente atención al usuario externo lo que genera insatisfacción especialmente por la indiferencia y falta de amabilidad de los colaboradores.

Como fundamento, se representa el desarrollo del soporte teórico de las dimensiones y variables en estudio.

El gobierno digital, es una plataforma informática de transparencia que permite la rapidez y el logro en las gestiones, su importancia proviene del proceso de globalización y desarrollo de la sociedad, por ello, es necesario que este fortalecido en el uso de las TIC (Poveda y Macas, 2019). Se ha convertido en una herramienta de la administración, que hace que la gestión pública sea visible, justa y eficiente, a través del uso de los medios técnicos favorece la visibilidad de la administración pública ante los pueblos (Toro-García et al., 2020).

El gobierno digital se fortalece mediante la modernización de la tecnología, como el internet que permite la accesibilidad a la información y contribuyen a mejorar los servicios a los ciudadanos y crear un marco mucho más abierto de acción nacional (Maldonado, 2023). En la actualidad se considera como una política que articula los intereses de los diferentes niveles de gestión de las distintas entidades públicas y regiones dependientes relacionadas con las TIC (Salirrosas et al., 2022).

El gobierno digital se fundamenta en tres dimensiones fundamentales como la infraestructura tecnológica, la capacidad digital y la calidad de servicio (Gonzales et al., 2021). La gobernanza digital debe cumplir con valores como la transparencia de los procesos y la participación ciudadana. Por tanto, debe considerarse como una plataforma única para mejorar la eficiencia, la disposición de los garantiza una administración abierta, transparente y participativa (Maldonado, 2023).

El gobierno digital se define como el uso transcendental de la información administrativa pública y las tecnologías digitales para crear valor oficial basado en un sistema del sector público y personas semejantes que ayuden a implementar iniciativas y operaciones afines con la planificación y mejora de servicios digital y de contenidos para avalar que se admiren las retribuciones de las individuos en el entorno digital (Cuenca, 2019). Asimismo, contiene los principios, estándares, teorías, herramientas e instrucciones utilizados por estos organismos líderes (Toro-García et al., 2020).

La tecnología digital conforma todos los dispositivos de la ciencia de la comunicación a través de los cuales se logran los objetivos planteados por una

organización (Enríquez, 2022). En un principio, las administraciones solo usaban la tecnología como tribuna para difundir información y brindar servicios gubernamentales, pero ahora permiten la creación de valor para los ciudadanos y promueven la participación ciudadana en la gobernabilidad (Delgado, 2020). No obstante, en diversos países la transición hacia la gobernanza digital, existe una gran brecha entre la información propicio para los ciudadanos y las autoridades, trámites analógicos y la visión de nuevos dispositivos con una rapidez que complica su implementación y perturba también la toma de decisiones (Vásquez et al., 2021).

El gobierno electrónico permite el automatismo de la tecnología de la investigación por parte de los gobiernos locales para mejorar la administración interna y la comunicación externa con los usuarios (Delgado, 2020). También pretende optimar los sistemas de comunicación con los ciudadanos, tanto públicos como privados. Además, pesquisa una cultura de desarrollo de la información para sujetar las brechas digitales. Así se utilizan los recursos para implementar sistemas ofrecer formas de tratamiento más ágiles con la ayuda de la tecnología (Delgado, 2020). Pero la implementación de estos métodos técnicos demostrado ser exitosos, muchos beneficios en la atención al cliente (Vásquez et al., 2021).

Por eso se necesita portales digitales que permitan un mejor acceso a la información y los servicios (Gil et al., 2018). En este contexto de gobernanza, se ha demostrado que las sociedades adoptan sistemas híbridos; es decir, adoptaron plataformas de atención digital además de atención personalizada; a través del cual se alcanzan los distintos canales de atención (Enríquez, 2022).

El gobierno electrónico permite la transmisión de la información necesaria que los ciudadanos necesitan sobre las acciones que realizan con sus recursos (Zhang, 2018). La principal característica es el uso de las acontecimientos tecnologías de la información, que pueden ser utilizadas para informar a los usuarios sobre los resultados de las actividades propuestas en un inicio, así como la elaboración de actividades específicas de los funcionarios (Salcedo, 2023).

En el mismo contexto, Risco & Arias (2023) destacan que el gobierno electrónico es una herramienta que ayuda a aumentar la eficiencia de las actividades gubernamentales, logrando así la comunicación con los ciudadanos. La simplicidad y la conveniencia, por otro lado, hacen crecer la economía y facilitan a la población acceder a diversas fuentes de información (Ahmed & Khan, 2020).

La plataforma digital del gobierno electrónico está claramente relacionada con el automatismo digital que busca mejorar el contacto directo con los ciudadanos y, a su vez, con los terceros involucrados en esas relaciones (Alahakoon & Jehan, 2020). Además, muestra que la dimensión externa se refiere fundamentalmente al servicio de asistencia y capacidad de comunicación con las empresas, para lo que se utilizan canales electrónicos de información y comunicación, entre los que destacan la página web, el correo electrónico o el trámite online (Androniceanu & Georgescu, 2021) se menciona que la competencia digital consta de tres diferentes campos de estudio que corresponden al día a día de un administrador de sistemas, donde una figura pública asume su rol, artículo de área que se refiere a la distancia entre la gestión y la administración para la cual se deben implementar los servicios públicos adecuados (Alnaser et al., 2022).

La gestión digital está en constante predisposición de crecimiento, cubriendo las insuficiencias administrativas en formatos cada vez más amigables y al mismo tiempo minimizando el entorno burocrático (Deineko et al., 2022). Los enfoques antes mencionados permiten la observación y la reflexión del problema de la gobernanza digital y la mejora continua, lo que haría que los socios actuaran críticamente frente al problema y pudieran implementar los medios necesarios para una solución en este entorno a través de la práctica sustentada (Desmal et al., 2022).

En la actualidad, se considera como una política que articula los intereses de los diferentes niveles de gestión de las distintas entidades públicas y regiones dependientes relacionadas con las TIC (Salirrosas et al., 2022) y que fortalecen la estabilidad política (Desmal et al., 2022) en democracia y permite ser una alternativa a los problemas irresueltos (Fernández et al., 2021).

El gobierno digital se fundamenta en tres dimensiones fundamentales como la infraestructura tecnológica, la capacidad digital y la calidad de servicio (Gonzales et al., 2021). La gobernanza digital debe cumplir con valores como la transparencia de los procesos y la participación ciudadana. Por tanto, debe considerarse como una plataforma única para mejorar la eficiencia, la disposición de los garantiza una administración abierta, transparente y participativa (Maldonado, 2023).

La infraestructura tecnológica, es la parte esencial del servicio digital que recibe el usuario, permite la comunicación e interacción para obtener información o ejecutar servicios mediante aplicaciones administradas por entidades públicas, normalmente está compuesto por un hardware y software que utilizan ambientes electrónicos, es decir, que consiste en la instalación de equipos, redes y sistemas operativos (Risco y Arias, 2023). La infraestructura tecnológica permite asegurar la gobernanza digital, pero la inclusión de las TIC en la gestión estatal no es suficiente, se debe reformar la administración pública mediante tácticas y técnicas de acción concretos (Maldonado, 2023).

La competencia digital, se basa en las destrezas para usar una computadora para evaluar, presentar, almacenar, informar y participar en redes colaborativas mediante el Internet (Tracey y Lucky, 2022).

La infraestructura tecnológica puede considerarse un útil reductor de riesgos y una forma organizativa que minimiza el fracaso de los proyectos y mantiene los riesgos bajo control en las redes de cualquier organización (Edelmann & Mergel, 2021). También, se prefieren una serie de consideraciones, incluidas las legales, organizativas, semánticas y técnicas, al diseñar una arquitectura de gobierno digital (Tracey & Lucky, 2022).

La disposición técnica del gobierno digital es una dimensión que complementa el designado exploratorio nórdico y se centra en asegurar que el asistencia ofrecida es correcta y conduce a un resultado final favorable para el cliente, a partir del soporte material incluso la clasificación interna del sistema, es decir, encarna el en los determinantes de la satisfacción del usuario (Idzi & Gomes, 2022).

El servicio digital, facilita la accesibilidad a la información pública de manera íntegra y sencilla, sin depender de la intermediación de organizaciones informativas organizacionales (Escofet, 2020). Es un servicio prestado total o parcialmente a través de Internet u otra red similar, caracterizado por la disponibilidad y el uso automático, remoto e intensivo de información y contenidos de valor público (Risco & Arias, 2023). El gobierno electrónico también implica ofrecer muchos servicios municipales en línea, con fácil acceso fuera del horario de oficina habitual (Idzi & Gomes, 2022).

De acuerdo con las dimensiones de la calidad del servicio, establece que la calidad no se puede generalizar porque cada usuario es disímil y sus necesidades también. pero la calidad se puede definir como peculiaridades, investigación y hechos que aumentan la calidad de los servicios prestados (Febres et al., 2020).

Las dimensiones más significativas de la eficacia del servicio son: los compendios tangibles, es decir, la capacidad de las organizaciones para prestar servicios de manera formal, siguiendo el compromiso y la puntualidad; La capacidad de respuesta es indiviso lo que reciben los usuarios en cuanto a atención, ayuda con sus dudas, problemas; la confiabilidad es la disposición de la organización para responder a un servicio prometido; la seguridad es la libertad de que los usuarios presentan sus problemas o necesidades a la organización con la seguridad de que serán resueltos; empatía es toda la atención que se ofrece a los usuarios con servicios individualizados hasta solucionar su problema o necesidad (Bustamante et al., 2020).

La variable satisfacción del usuario, se basa en sus perspectivas y realidad, que se debe relacionar con la eficacia del servicio, lo que lleva a la aceptación y adaptación del servicio entre los ciudadanos (Shupingahua et al., 2022). Es un estado psicológico de bienestar establecido principalmente en sus experiencias de evaluación de la compra de productos o servicios (Bustamante et al., 2020). La satisfacción es un determinante útil de la aceptación de la tecnología, especialmente con el uso continuado, por lo que es el impulsor más directo de la intención de una persona de usar los procesos de la información

y se ha utilizado como una medida del éxito en las últimas décadas (Medina et al., 2021).

La participación ciudadana, una parte importante es la evaluación de la percepción ciudadana (Bustamante et al., 2020). Esta evaluación aumenta las posibilidades de encontrar soluciones, sin sustituir el compromiso del Estado en la prestación del servicio; También permite conocer las necesidades generales de la sociedad, que influirían en la perfeccionamiento y mejora de nuevos servicios, y comprobar la complacencia de los ciudadanos (Shupingahua et al., 2022).

La satisfacción del usuario corresponde a la suma de procesos mentales entre lo que espera el usuario y lo que brinda la autoridad pública. En este sentido, el sector público tiene el deber de prestar el mejor servicio (Hernández et al., 2020). Se basa en que las entidades gubernamentales tienen una mínima obligación de alcanzar la complacencia de las personas a las que gobiernan (Medina et al., 2021). La satisfacción del usuario se encuentra al proceso más importante de los procesos logísticos y siempre depende de la disposición del servicio ofrecido por la empresa benéfica (Shupingahua et al., 2022).

Bustamante et al. (2020) mencionan que la satisfacción del usuario pertenece a un indicador del trabajo realizado por los prestadores de servicios, que modifica en función de varios factores, como la experiencia y modos de vida anteriores (Medina et al., 2021). La satisfacción es la confirmación o no de las expectativas de los usuarios, lo cual depende de sus propias experiencias o conocimientos (Hernández et al., 2020).

La satisfacción radica en las características especiales del servicio, la apreciación de la calidad y el nivel de atención (Medina et al., 2021). Del mismo modo, consta de elementos individuales como el estado de ánimo o la actitud (Bustamante et al., 2020). La satisfacción también incluye usuarios emocionales y factores contextuales como criterios familiares (Hernández et al., 2020).

La satisfacción del usuario es una petición protegida e indica que el cumplimiento precede a la calidad de la gestión se logra mediante la

satisfacción completa de las necesidades del usuario, aportando básicamente ejercicios impensables de valor añadido y satisfacción de necesidades adaptadas a la gestión (Shupingahua et al., 2022).

La satisfacción del usuario corresponde a cómo cada persona percibe el placer o la frustración que experimentó al realizar una actividad o producto, en comparación con sus expectativas (Medina et al., 2021). Cabe señalar que cuando no se cumplen las expectativas, una persona está insatisfecha y cuando se cumplen o superan las expectativas, una persona está satisfecha (Shupingahua et al., 2022). Por otro lado, la satisfacción es uno de los elementos más difíciles de complacer porque cada uno tiene una medida diferente al otro, situación que obliga a las empresas públicas y privadas a crear diferentes formas de servicio y calidad de productos (Hernández et al., 2020).

La satisfacción corresponde a la práctica del usuario con un servicio o producto, cuya principal característica es que su desarrollo está dado por el estado emocional de la persona (Shupingahua et al., 2022). La satisfacción depende mucho de la experiencia previa de la persona, es decir, si la persona ya ha logrado alguna satisfacción con el producto o servicio ofrecido en el pasado o bajo ciertas circunstancias, esto forma la línea o propósito que tiene el producto, superar o al menos igualar (Hernández et al., 2020).

El gobierno digital una forma importante de responder a la satisfacción del usuario; porque requiere un perfeccionamiento continuo, mediante de estrategias adecuadas para lograr el objetivo de satisfacer a los clientes y fidelizarlos a través de componentes transformadores que satisfagan sus expectativas (Bustamante et al., 2020).

La satisfacción del usuario es otro factor que se utiliza para evaluar el uso incesante de los servicios de gobierno electrónico conllevan al éxito o fracaso. El factor de satisfacción se utiliza en muchos estudios para determinar cómo el grado de satisfacción con los servicios electrónicos afectará las tasas de adopción de los ciudadanos (Risco & Arias, 2023). La mejora de la calidad del gobierno electrónico aumentará la satisfacción de los ciudadanos, lo que, a su vez, aumentará la tasa de aceptación. La TI se ha convertido en uno de los elementos clave de la reforma gubernamental, y la gobernanza electrónica

puede estar a la vanguardia de la gobernanza futura. El gobierno electrónico ya no es sólo una opción sino una necesidad para los países que aspiran a una mejor gobernanza. Las personas y las políticas desempeñan el papel principal para que el gobierno electrónico sea un éxito. La tecnología juega un papel de apoyo, pero importante. Sin embargo, no puede funcionar de forma aislada (Bustamante et al., 2020).

La satisfacción del usuario se relaciona positivamente con la eficacia de la prestación, está medido por la actividad del sistema de gestión electrónica que se regula por la calidad y el acceso a la información (Shupingahua et al., 2022). La satisfacción del usuario se fundamenta principalmente en dos dimensiones especialmente la eficacia de servicio y la capacidad de respuesta (Bustamante et al., 2020). Para evaluar la satisfacción en el usuario se debe utilizar los servicios gubernamentales basados en la recopilación de datos, para el cual se debe tomar en consideración el tiempo de espera en el trámite, el tiempo que el usuario espera para recibir el resultado de la acción después de la gestión realizada (Medina et al., 2021).

La satisfacción es el bienestar de una persona y una condición positiva hacia los métodos de la información, se logra la satisfacción ciudadana mediante la autorrealización, el fortalecimiento de la democracia y el valor de las personas frente al uso de Internet, herramientas útiles que permite ahorrar costos al visitar físicamente las oficinas (Hernández et al., 2020).

El involucramiento de la ciudadanía, la retroalimentación y la obediencia de cuentas por el ejercicio y la transparencia de la información logran satisfacción positiva en la ciudadana (Medina et al., 2021). Al interactuar con un sitio web, los usuarios pueden percibir una amenaza a la privacidad, donde la seguridad percibida es fundamental para generar confianza y satisfacción de los ciudadanos en sitios web.

La capacidad de respuesta es un indicador que se basa en los conocimientos obtenidos y destrezas desarrolladas que permitan a la organización alcanzar y actuar con eficacia, rapidez y coordinación de las operaciones que realice el usuario (Hernández et al., 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La investigación fue bajo el paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021). Asimismo, fue de tipo básica porque servirá como se conocimiento, además fue de enfoque cuantitativo, dado que se recopilaron y analizaron los datos para medir variables (Bunge, 2000).

3.1.2 Diseño de la investigación: Fue no experimental porque no existió manipulación de variables, transversal porque la información se recolectó en un solo momento y es correlacional porque se buscó establecer la dependencia entre las variables en estudio (Bunge, 2000).

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente (V1) Gobierno digital

- **Definición conceptual:** Es el uso de fuentes digitales que se sostiene en el beneficio del usuario (Toro et al., 2020). Se mide mediante el servicio digital, infraestructura y la competencia digital.
- **Definición operacional:** El recojo de datos de la variable gobierno digital se realizó mediante una encuesta.
- **Indicadores:** El gobierno digital se fundamenta en tres dimensiones como la competencia digital, servicio digital y la infraestructura. diferencia opinión separada sobre un hecho, da opinión a favor o en contra y expresa su punto de vista sobre el hecho.
- **Escala de medición.** Ordinal.

Variable independiente (V2) Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es un indicador de disposición que permite corregir las falencias y ratificar las fortalezas. se basa en sus perspectivas y realidad, que se debe relacionar con la eficacia del servicio, lo que lleva a la aceptación y adaptación del servicio entre los ciudadanos (Shupingahua et al., 2022). Es un estado psicológico de bienestar establecido principalmente en sus experiencias de evaluación de la compra de productos o servicios (Bustamante et al., 2020).

Definición operacional: El recojo de datos de la variable satisfacción del usuario se realizó mediante una encuesta.

Indicadores: Es un indicador de satisfacción el usuario y que se logra con una disposición de servicio y una inmediata atención. Se fundamenta en dos dimensiones como la calidad de servicio y la capacidad de respuesta.

. **Escala de medición.** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es un grupo de individuos u objetos que quieren conocer ciertas características que se estudian en la investigación. (Sucasaire, 2022). Estuvo conformado por 130 usuarios que hacen uso del gobierno digital en promedio semanalmente.

- **Criterios de inclusión:** los involucrados fueron usuarios entre la edad de 18 a 55 años que realizan trámites digitales en una municipalidad de Cajamarca y que poseen habilidades básicas del manejo de herramientas tecnológicas y tengan acceso a internet.
- **Criterios de exclusión:** No participaron usuarios que no tuvieron dominio al manejar la plataforma digital, así como usuarios de edad inferior a los 18 años ni mayores a 55 años y personas que no tuvieron acceso a plataformas digitales y no tengan acceso a internet.

3.3.2 Muestra: Estuvo comprendida por 98 usuarios que hacen uso permanente de la plataforma y cumplen los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

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

Dónde:

z = Valor en la tabla Z del 95 %.

p = Proporción de éxitos

q = Proporción de fracasos

N = Población estimada

e = Error estimado

n = Tamaño muestra

$$n = \frac{130 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{(130-1) 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}$$

n=98 usuarios

3.3.2 Unidad de análisis: serán 98 usuarios con características identificadas en ellos criterios de exclusión e inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue dos cuestionarios aplicados a los usuarios que hacen uso de plataformas digitales, el cual fue estructurado en base a los indicadores de las variables en estudio.

Los instrumentos que se empleó para la recopilación de datos fueron dos cuestionarios de 20 interrogaciones cada uno, para obtener información de las variables en estudio, fue calificada mediante la escala Likert con números del 1 al 5 que estuvo dirigido a una muestra de 98 usuarios. La validación fue con tres jueces, se obtuvo un valor de V de Aiken de 1, y la confiabilidad se estimó con el Alfa de Cronbach y se obtuvo valores de ,875 y ,097.

3.5. Procedimientos:

Inicialmente se elaboró un instrumento, el cual fue validado por tres expertos, se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante evaluación real, luego de lo cual se solicitó permiso al alcalde para realizar el estudio en la institución. Los datos obtenidos se ingresaron en una tabla de Excel para su posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Las variables estudiadas de la base de datos de Excel se analizaron mediante estadística inferencial, se realizó un análisis preliminar de confiabilidad del instrumento, luego de lo cual se analizó el material según dimensiones, donde se elaboraron tablas e imágenes para facilitar la interpretación. Se realizó el análisis de normalidad de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra de la

investigación es de 98 usuarios, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman, para lo cual en el programa estadístico SPSS, entonces se realizaron análisis de correlación de variables independientes y dependientes para evaluar la relación entre la hipótesis y probarla.

3.7. Aspectos éticos

La investigación practica con los patrones de confidencialidad, consentimiento informado, originalidad, autonomía se respetaron los derechos del autor de las diversas fuentes analizadas, también se tuvo una precisa rigurosidad en la recopilación de datos, con el propósito de obtener resultados confiables.

Se cumplió con los siguientes aspectos éticos como la confidencialidad: los datos obtenidos fueron utilizados únicamente para esta investigación y tendrá otros fines, beneficencia: con el estudio se buscó beneficiar a los colaboradores de esta investigación y a todos los usuarios de esta entidad, consentimiento informado: se realizó con la finalidad de que cada uno d ellos participantes conozca el propósito de la investigación, autonomía: los participantes tendrán de decidir su participación en el estudio, justicia: los participantes involucrados tendrán el mismo trato para desarrollar la investigación (Belmot, 1979).

Esta tesis fue desarrollada teniendo en cuenta lo establecido en el código de ética de la Universidad César Vallejo, sobre todo al ser una investigación cuantitativa, se respeta el anonimato de los encuestados como en referencia todos los autores citados en el desarrollo de este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados del nivel de gobierno digital en una municipalidad de la región Cajamarca.

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Niveles	Alto	78	79,6
	Bajo	1	1,0
	Medio	19	19,4
	Total	98	100,0

En la Tabla 1, se muestran los resultados de percepción del gobierno digital en una municipalidad de la región de Cajamarca, el 78% presentaron una percepción alta, el 19% tienen una percepción media y solamente el 3,0% presentaron una percepción baja.

Tabla 2

Resultados promedios según las dimensiones del gobierno digital en una municipalidad de la región Cajamarca.

		Infraestructura tecnológica		Competencia tecnológica		Servicio digital	
		F	(%)	F	(%)	F	(%)
Niveles	Alto	76	77,6	76	77,6	76	77,6
	Bajo	1	1,0	2	2,0	5	5,1
	Medio	21	21,4	20	20,4	17	17,3
Total		98	100,0	98	100,0	98	100,0

En la Tabla 2, se muestran los resultados de percepción de las dimensiones del gobierno digital, en la competencia infraestructura tecnológica el 77,6% tiene una alta percepción, 21,4% percepción medio y el 1% nivel bajo. La dimensión competencia tecnológica el 77,6% tiene percepción alto, el 20,4% nivel medio y únicamente el 2,0% nivel bajo, por su parte la dimensión servicio digital el 77,6% tiene una alta percepción, el 17,3% percepción medio y el 5,1% nivel bajo.

Tabla 3

Resultados del nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca.

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Niveles	Alto	71	72,4
	Bajo	4	4,1
	Medio	23	23,5
	Total	98	100,0

En la Tabla 3, se presentan los resultados promedios de la variable satisfacción del usuario, el 72% presentaron una percepción alta, el 23,5% tienen una percepción media y solamente el 4,1% presentaron una percepción baja.

El factor de satisfacción se utiliza en muchos estudios para determinar cómo el grado de satisfacción con los servicios electrónicos influye en las tasas de adopción de los ciudadanos. La mejora de la calidad del gobierno electrónico aumenta la satisfacción de los ciudadanos, lo que, a su vez, permite la tasa de aceptación.

Tabla 4

Resultados promedios según las dimensiones de la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca.

		Calidad de servicio		Capacidad de respuesta	
		F	(%)	F	(%)
Niveles	Alto	59	60,2	91	92,9
	Bajo	4	4,1	4	4,1
	Medio	35	35,7	3	3,1
Total		98	100,0	98	100,0

En la Tabla 4, se muestran los resultados de percepción de la satisfacción del usuario, los usuarios consideran que la dimensión calidad de servicio el 60,2% tienen un alto nivel de satisfacción; 35,7% nivel medio y en el nivel bajo 4,1%. Respecto a la dimensión satisfacción del usuario el 92,9% tiene una alta percepción, el 3,1% nivel medio y solamente el 4,1% nivel bajo.

Tabla 5*Análisis de normalidad con el test Kolmogorov-Smirnov^a*

	Estadístico	GI	Sig.
Gobierno digital	,221	98	,000
Infraestructura tecnológica	,195	98	,000
Competencia digital	,242	98	,000
Servicio digital	,194	98	,000
Satisfacción del usuario	,155	98	,000
Calidad de servicio	,150	98	,000
Capacidad de respuesta	,188	98	,000

En la Tabla 5 se presentan los coeficientes estadísticos de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, que se aplicó debido que la cantidad de valores fue mayor a 50 datos. Se muestra que las dimensiones de las variables en estudio no presentan distribución normal a un nivel de significancia del 5%. Por lo tanto, se analizaron mediante la correlación de Rho Spearman para obtener una distribución no paramétrica.

Tabla 6*Correlación entre las variables satisfacción del usuario y gobierno digital en una municipalidad de la región Cajamarca.*

		Gobierno digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable gobierno digital	1,000	,823**
		.	,000
		98	98
	Satisfacción del usuario	,823**	1,000
		,000	.
	N	98	98

En la Tabla 6 se observa los resultados de la correlación de las variables satisfacción del usuario y gobierno digital. Según la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el valor del coeficiente de correlación fue de 823**, con una significancia bilateral de 0,000.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca.

			Infraestructura tecnológica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Infraestructura tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

En la Tabla 7 se presenta los resultados de la correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, el valor del coeficiente de correlación fue de ,732**. Lo que indica que existe una relación altamente significativa.

La infraestructura tecnológica tiene una gran importancia en la satisfacción del usuario, ya que determina la calidad de la experiencia de usuario. Una infraestructura bien diseñada y mantenida puede proporcionar a los usuarios una experiencia fluida, rápida y segura. Por el contrario, una infraestructura deficiente puede provocar problemas como tiempos de espera largos, errores y pérdida de datos.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca.

			Competencia digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencia digital	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

En la Tabla 8 se presenta los resultados de la correlación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca. El valor del coeficiente de correlación fue de ,716**. Lo que indica que existe una relación altamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternante. Estas habilidades incluyen el uso de las tecnologías para comunicarse, acceder a la información, crear contenido y resolver problemas. Al mejorar la competencia digital de sus ciudadanos, las municipalidades pueden hacer que los servicios administrativos sean más asequibles, eficientes y participativos.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca.

			Servicio digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio digital	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

En la Tabla 8 se presenta los resultados de la correlación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca. El coeficiente de correlación fue de ,841**. Lo que indica que existe una relación altamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante. El servicio digital es un conjunto de servicios y trámites que las municipalidades ofrecen a sus ciudadanos a través de sitios web, canales digitales, aplicaciones móviles, redes sociales y chatbots.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados sobre el gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, se relacionan con investigaciones previas realizadas a nivel internacional, nacional y local.

La correlación entre las variables, satisfacción del usuario y gobierno digital alcanzaron un coeficiente de correlación de ,823**, lo que exterioriza que existe una relación positiva y altamente significativa, resultados similares se reportaron en Chiclayo, Rafael (2022) en su investigación que tiene las mismas variables en estudio obtuvo un valor de correlación de ,583**, corroborando una relación significativa. De la misma manera, Shupingahua et al. (2022) en su estudio realizado en San Martín reportaron que entre las variables satisfacción del usuario y gobierno digital se consiguió una correlación de ,597, lo que determinaron que la prestación de servicios digitales influye en la calidad de satisfacción de la población; además, reportaron que de los encuestados el 17% presentaron un nivel de satisfacción bajo, el 77% medio y solamente el 6% nivel alto. En Lima, investigación realizada por Borja (2022) sobre las mismas variables de estudio en la municipalidad del Callao, reportó un valor de correlación de ,606 lo que revela que influye de manera positiva en la satisfacción del usuario, de acuerdo con su análisis de percepción del gobierno digital reportó que la mayoría de los usuarios mostraron una actitud positiva, alcanzando un 83,3%, seguido con una percepción media de 13,6% y solo un 3,0% en el nivel bajo. Resultados que se asemejan a lo reportado en nuestro estudio donde el 78% presentaron una percepción alta, el 19% tienen una percepción media y solamente el 3,0% presentaron una percepción baja. Investigación realizada por García (2021) en San Martín reportó que 51,4% consideró un nivel regular y un 30% un nivel bueno. Lo contrario se reportó en Pasco, Salazar (2021) en su investigación realizada determinó que 69,8% consideró como bajo y el 24,1% nivel medio. En otro contexto se reportó que en Indonesia estudio realizado por Muksin y Avianto (2021) determinaron que existe una percepción positiva cuando se mejora la calidad del servicio donde se relaciona directamente con el desarrollo de la tecnología que se utiliza para mejorar la burocracia existente.

El gobierno digital es una estrategia de identificación, nos enfrentamos a la posibilidad de que los determinantes del emprendimiento puedan correlacionarse con la implementación de políticas de gobernanza digital (Guillén, 2022). La problemática del gobierno digital se tiene en varios países y están estrechamente vinculados a la diferencia de dinámicas de equipamiento y control, donde es poco probable que los factores aleatorios influyan en los efectos de las políticas públicas (Rodríguez, 2021). En el sector público, es fundamental medir la percepción de los ciudadanos sobre el gobierno digital, por ello, Lavado (2021) en su investigación realizada en la municipalidad de Junín, reportó que existe un alto nivel de correlación entre la variable mencionada y el gobierno digital. A partir de este resultado, se testifica que los usuarios que experimentan la correcta implementación de la tecnología del gobierno digital extienden a tener una actitud auténtica hacia la gestión de los municipios, lo que aumenta su satisfacción y evidencia las inversiones en el sector público para modernizar su gestión con las últimas tecnologías de la información y las correspondencias. En Cuba, estudio realizado por Guillén (2022) reportó que el 70% de los usuarios creen que el gobierno electrónico se encuentra en perfeccionamiento y no satisface plenamente los trámites y servicios en los usuarios. Sin embargo, Rodríguez (2021) evaluó el gobierno digital y determinó que el gobierno electrónico se ha consolidado significativamente, sin embargo, su fortaleza radica en la relación con los usuarios, que permita agilizar los procesos administrativos y reducir la burocracia.

La satisfacción en el usuario se correlaciona con la implementación de políticas de gobierno digital (Guillén, 2022). Existen diferentes sistemas de medición para evaluar el progreso de la gestión digital, pero todos se basan en una perspectiva de desarrollo (Lavado, 2021). Esta visión consiste en un desarrollo lineal, incremental y complementario de la gobernanza digital, que prioriza el rol crítico de la tecnología y el intercambio o replicación de aprendizajes entre gobiernos (Bernhard et al., 2021). Por ello, es fundamental realizar encuestas en sitios web y portales oficiales utilizando diversas métricas e indicadores. Los métodos de medición actuales y las evaluaciones tradicionales tienen diferentes limitaciones al evaluar la caracterización compleja del desarrollo de la gobernanza digital (Medina et al., 2021).

La transformación digital, en muchos países se ha convertido como una estrategia clave para mejorar la competitividad nacional de los servicios públicos. El fortalecimiento del gobierno digital debe ser clave para que las autoridades locales puedan integrar los servicios de administración pública de todos los departamentos en una plataforma en línea, lo que ayudará a aumentar el nivel y la eficiencia de la digitalización del gobierno (Bernhard et al., 2021). Mediante el desarrollo de esta capacidad se debe mejorar la calidad de atención en el usuario (Medina et al., 2021).

Por su parte, Medina et al. (2021) en su estudio realizado en México reportó el conocimiento de las habilidades computacionales, permite fortalecer el nivel de satisfacción del ciudadano en el uso del gobierno digital. Poveda y Macas (2019) en su estudio realizado en Ecuador consideran que las políticas públicas juegan un papel primordial en el éxito del mandato público y que las TIC permite el involucramiento estratégico con el usuario. En Suecia en su investigación realizado por Bernhard et al. (2021) sobre el grado de digitalización y satisfacción de los ciudadanos y reportó un valor de correlación de 0,74 determinando que existe alta correlación entre las variables.

Estudios alcanzados a nivel nacional se reportaron que la implementación del gobierno electrónico permite alcanzar planes, políticas nacionales y satisface las necesidades de la ciudadanía (Flores, 2021). Por ello, debe implementar un gobierno electrónico que permita mejorar los procesos de eficiencia, transparencia, facilidad de usos y que debe ser regulado por ejes normativos y diagnósticos situacionales (Gonzales et al., 2021). Donde los procesos de transparencia se deben fortalecer mediante el gobierno digital que permita cubrir brechas digitales (Vargas, 2021).

Gonzales et al. (2021) establecieron que el gobierno digital es un facilitador para abrir y aumentar la transparencia en el espacio de modernización, fomentar la responsabilidad de los empleados y combatir contra la corrupción. Por su parte, Medina et al. (2021) establecieron que este medio permite la simplificación de trámites y evita pérdida de tiempo por gestiones burocráticos que perjudican al ciudadano, la población debe percibir a la entidad pública como una organización familiar, eficiente y que, cuando necesita un servicio público o ante algún

problema, siente que puede obtener una solución inmediata a través de sus diversas aplicaciones, y mejora su nivel de satisfacción.

La correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario alcanzaron un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,732**; con lo que se estableció una relación positiva y altamente significativa, resultados similares reportó Rafael (2022) en su investigación realizada en Chiclayo, reportó una correlación positiva de,551 entre la infraestructura tecnología y la satisfacción. Determinando que la infraestructura tecnológica es una herramienta clave para mejorar la satisfacción en el usuario, dado, que son elementos esenciales que facilitan la comunicación. En otros contextos se presenta lo mismo Przeybilovicz et al. (2018) en su investigación realizada en Brasil estudiaron a 5570 municipios, reportaron que las necesidades principales se pueden clasificar en cuatro categorías según a las particularidades de infraestructura y automatismo de tecnología: Jurisdicciones sin tecnología, que prevalecen la disponibilidad de recursos técnicos; los municipios están impacientes por una legislación que priorice cómo se pueden agenciar y administrar las herramientas tecnológicas para fortalecer la satisfacción; municipios con ciudadanos relevantes que prefieren la actividad e-open; y municipios afirmados en procesos de la información y la comunicación, que representan el estado más moderno e implementan funciones que les permiten convertirse en ciudades inteligentes en el corto plazo. En América Latina, Rodríguez (2021) reportó que se debe potenciar la infraestructura tecnológica en las regiones rurales y urbanas como el servicio de internet para fortalecer la misión pública.

La correlación entre en la competencia digital y satisfacción del usuario alcanzaron un coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de ,716**; lo que indicó que existe una relación altamente significativa. Investigaciones similares se reportaron en Chiclayo, Rafael (2022) entre la dimensión competencia digital y satisfacción del usuario obtuvieron un valor de correlación de ,593, determinando que está dimensión es clave para mejorar la calidad del usuario. Por su parte Menacho (2022) y Caraz (2022) determinaron que existe la competencia digital y la satisfacción del usuario y con ello, determinaron que existe una correlación altamente positiva, reportando que estas competencias están

influenciadas por el uso de la tecnología, la transmisión de información en el portal web, su actualización y la automatización de los servicios, que son favorables para incrementar la calidad del servicio en los usuarios.

Entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de ,841**; determinado que existe una correlación altamente positiva y significativa. En Chiclayo se reportó resultados similares, investigación realizada por Rafael (2022) reportó un coeficiente de correlación de ,411, determinando que esta dimensión influye directamente en la satisfacción del usuario. El desarrollo y distribución de los servicios digitales urbanos es una tarea que debe hacerse en todos los municipios, y es deber de las autoridades implementarlos de manera efectiva, mediante la gestión de datos que permita procesar, almacenar, transmitir e interpretar, así como la información que las entidades brindan como un activo estratégico para mejorar la satisfacción en los usuarios (Poveda y Macas, 2019). Se debe fortalecer el servicio digital debido que es una herramienta que tienen las instituciones públicas para coordinarse, comunicarse con otros niveles para lograr metas en conjunto, compartir información a través de la información cambiante de sus procesos y sistemas (Rodríguez, 2021).

Actualmente, los servicios digitales de las municipalidades inciden claramente en la gerencia pública e influyen en la satisfacción de los usuarios, las herramientas analógicas son unidades relativamente importantes cuya implementación puede ser capaz de mejorar la satisfacción. Estudio realizado por Gonzales-Bustamante et al. (2020), establecieron que los factores más importantes del gobierno digital son 46% infraestructura tecnológica, táctica digital (47%), back office (54%), baja sometimiento financiero (50%), alta profesionalidad de los empleados (54%) y costos de capacitación (37%), herramientas claves que aumentan las posibilidades de las municipalidades de proporcionar información efectiva y eficiente.

El servicio digital, facilita el acceso a la información pública de forma integral y sencilla sin la mediación de los órganos de información de la organización (Escofet, 2020). Es un servicio prestado total o parcialmente a través de Internet u otra red similar, caracterizado por la disponibilidad de información y

contenidos de valor público y su uso automático, remoto e intensivo (Risco y Arias, 2023). En Venezuela, Ecuador, Chile, Bolivia y Perú, también se tiene esta problemática, gran cantidad de la ciudadanía tiene problemas de satisfacción del usuario, A medida que evolucionan los servicios de gobierno electrónico, las aplicaciones tradicionales, como los portales web, enfrentan desafíos en la nueva era digital, donde las personas necesitan canales de comunicación más convenientes y versátiles con su gobierno.

En general, uno de los indicadores más importantes del éxito de los sistemas de información es la satisfacción del usuario, la cual se relaciona con la calidad de los servicios, en la que se puede decir que la usabilidad lograda es la más efectiva, en la que a diferencia de otras unidades se obtienen altos resultados de la consideración de los usuarios.

Es necesario subrayar la vinculación del trabajo de investigación con el contexto científico-social, que es el fundamento de la institución, pues permite obtener una primera comprensión de los cambios tecnológicos introducidos en el portal institucional del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios. Se debe fortalecer la competencia digital con la finalidad de lograr el procedimiento automatizado y se debe disponer información en grupos característicos, que luego se ilustran con visualizaciones utilizando mapas bidimensionales al analizar el desarrollo de la gobernanza digital.

La municipalidad tiene fortalecido el gobierno digital, lo que muestra resultados positivos en los usuarios, pero, para mantenerse en el tiempo deben implementar nuevas herramientas tecnológicas para facilitar los procesos de comunicación y atención. Para descubrir cómo los ciudadanos adoptan, aceptan y reaccionan a los servicios electrónicos los investigadores del gobierno electrónico han asimilado modelos de aceptación del usuario a partir de teorías de sistemas de información que han dominado cada vez más la investigación sobre servicios electrónicos.

VI. CONCLUSIONES

- 1- La relación entre las variables satisfacción del usuario y gobierno digital en una municipalidad de la región Cajamarca. Es positiva alta y fuertemente significativa alcanzó un coeficiente de correlación de correlación de ,823**, con una significancia bilateral de 0,000.
- 2- La relación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca. Es positiva alta y fuertemente significativa alcanzó un coeficiente de correlación de correlación de ,732**; con una significancia bilateral de 0,000.
- 3- La relación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca. Es positiva alta y fuertemente significativa alcanzó un coeficiente de correlación de correlación de ,716**; con una significancia bilateral de 0,000.
- 4- La relación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca. Es positiva alta y fuertemente significativa alcanzó un coeficiente de correlación de correlación de ,841**; con una significancia bilateral de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 1- A la Presidencia de Consejo de ministros, se sugiere mejorar los sistemas de información en las municipalidades, como los trámites de documentos digitales en contexto, que son el soporte básico para las unidades y ciudadanos que necesitan información inmediata.
- 2- A la alcaldía de la municipalidad distrital de Lajas, se sugiere agrupar y organizar los elementos tecnológicos de la municipalidad, con la finalidad de consolidar la plataforma digital y permitir mayor acceso a la población.
- 3- Al jefe de oficina técnica municipal y de soporte informático de la municipalidad distrital de Lajas, se sugiere mejorar los servicios digitales mediante la creación de un plan de servicio integral que incluya la implementación de plataformas digitales que permitan transacciones en línea.
- 4- Al gerente municipal de la municipalidad distrital de Lajas, se sugiere implementar otras estrategias modernas en la plataforma digital, utilizando nuevas herramientas técnicas disponibles para la institución. Todo esto debe hacerse en colaboración con el usuario para ver las carencias, buscando soluciones rápidas a los problemas emergentes, lo que contribuirá de manera muy útil a mejorar el control.

REFERENCIAS

- Ahmed, S., & Khan, M. (2020). Analysis of Factors that Affect Government Digitization: A Pilot Case Study of Pakistan. *Computers, Materials & Continua*, 66(1), 291-301. <https://doi.org/10.32604/cmc.2020.012066>
- Alahakoon, M. U. I., & Jehan, S. N. (2020). Efficiency of Public Service Delivery—A Post-ICT Deployment Analysis. *Economies*, 8(4), Article 4. <https://doi.org/10.3390/economies8040097>
- Alnaser, A. S., Theep, K. A., & Alhanatleh, H. (2022). Do E-Government Services Affect Jordanian Customer Loyalty? *Marketing and Management of Innovations*, 13(2), 17-30. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-02>
- Androniceanu, A., & Georgescu, I. (2021). E-Government in European Countries, a Comparative Approach Using the Principal Components Analysis. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 65-86. <https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0015>
- Borja, C. I. R. (2022). *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa de una municipalidad en la provincia del Callao, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98321>
- Bernhard, N. L. (2021). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Digitala Vetenskapliga Arkivet*, 13. <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:1583607/FULLTEXT01.pdf>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.

- Chiappe, A., Wills, A. E., & Rachid, R. A. R. (2022). Is Assurance of Learning going as it should? A text mining-based review of literature. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-40362022003003802>
- Cruz, O. A. P. (2018). Gobernanza y gobierno electrónico. Análisis del ciclo de integración en el H. Congreso del Estado de Colima. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 1-21. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306003/html/>
- Cuenca, L. (2019). Gobierno para innovar en un contexto digital. *Calidad: Revista mensual de la Asociación Española para la Calidad*, 2, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7238672>
- Deineko, L., Hrebelyk, O., Zharova, L., Tsyplitska, O., & Grebeniuk, N. (2022). Digital divide and sustainable development of Ukrainian regions. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 353-366. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.29](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.29)
- Delgado, H. B. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>
- Delgado, M. M. (2022). *Gestión administrativa y atención al usuario de los servidores de la red de salud de Bagua Grande, 2022*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97685>

- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). Exploration of the usability quality attributes of mobile government services: *A literature review*. *PeerJ Computer Science*, 8, e1026. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1026>
- Díaz, R. R. (2021). Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico: Satisfaction with e-government implementation. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 4(2), 61-69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>
- Edelmann, N., & Mergel, I. (2021). Co-Production of Digital Public Services in Austrian Public Administrations. *Administrative Sciences*, 11(1), *Article 1*. <https://doi.org/10.3390/admsci11010022>
- Enríquez, A. (2022). Gobierno digital: Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47811>
- Escofet, A. (2020). Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible? RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 169-182. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24680>
- Febres, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

- Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>
- Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Díaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.
- Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- García, C. W. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53863>
- Gil, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gonzales, A. A. R., De Los Santos, J. M. Q., & Seclén, G. A. V. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9929-9938. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045

- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. *Evidencia del caso chileno. Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178-e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Recolección y análisis de los datos en la ruta cualitativa. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, 440-520.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- Hernández-Sampieri, D. R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

- Idzi, F. M., & Gomes, R. C. (2022). Digital governance: Government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 427-452. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- Lavado, S. G. C. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma-Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Maldonado, M. A. (2023). Del gobierno electrónico a la administración digital: Las transformaciones digitales en Iberoamérica. *Anuario de la Red Eurolatinoamericana de Buen Gobierno y Buena Administración*, 3, 7.
- Menacho Cano, J. C. (2022). *Gobierno digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz*, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105178>
- Medina, J. M., Ábrego, D., & Haces, G. (2021). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: enfoque en satisfacción y confianza. *Revista Espacios*. ISSN, 798, 1015. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p20.pdf>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance innovation: one-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical & Empirical Researches in Urban Management*, 16(1). <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=928706>

National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research (1979). Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. Report of the National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. Disponible en: <http://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Núñez, S. L. (2023). *Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una gerencia sub regional de Cajamarca*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107941>

Ortín, M. E. D. C. V. (2023). La valoración documental: indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2320-2349. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593

Poveda, J. E. G., & Macas, R. A. A. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 28-39. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>

Przeybilovicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. de S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administracao Publica*, 52(4). <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>

- Risco, O. M. V., & Arias, J. A. L. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: Revisión sistemática: E-Government and Its Effectiveness in Improving Public Services: Systematic Review. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1077-1087.
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Salazar, B. J. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56891>
- Salirrosas, L. S., Chacón, G., Mauro, A., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Shupingahua, MD, del Pilar Pizzán-Tomanguillo, N., Bardalez, CDR, Salas, JAR, & Pizzán-Tomanguillo, SL (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. Sapienza: *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3 (1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Sucasaire J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*.

- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., Correa-Ortiz, L. C., Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 60-91. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Tracey, L., & Lucky, T. (2022). Digital Public Administration and Inclusive Governance at the South African Local Government, in Depth Analysis of E-Government and Service Delivery in Musina Local Municipality | *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*. <https://www.richtmann.org/journal/index.php/ajis/article/view/13106>
- Vargas, V. J. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del suuario de la Corte Superior de Justicia del Santa*, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>
- Vásquez, M. E., Vásquez, J. M., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081-3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Viorato, N. S. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *Revista CuidArte*, 8(16). <https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>
- Zhang, D. (2018). Big Data Security and Privacy Protection. 275-278. <https://doi.org/10.2991/icmcs-18.2018.56>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo (enfoque/nivel (alcance)/diseño)
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: El gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario</p> <p>Ho: El gobierno digital no se relaciona con la satisfacción del usuario</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gobierno digital</p>	<p>Población: Estará conformada por todos los usuarios que hacen uso del gobierno digital.</p> <p>Muestra: 98 usuarios que hacen uso permanente de la plataforma</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencia tecnológica y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre servicio tecnológico y la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca</p> <p>Determinar la relación entre la competencia tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca</p> <p>Determinar la relación entre el servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Cajamarca</p>		<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de usuario</p>		<p>Diseño</p> <p>No experimental, de corte transversal y correlacional</p>



Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos
Instrumento 1
Cuestionario N ° 1: Gobierno digital

La presente encuesta permite recoger información muy importante para mejorar nuestro sistema digital y el nivel de satisfacción. No existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem solo puede elegir una opción.

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

Nº	Descripción	Escala Likert				
		1	2	3	4	5
DI	Infraestructura tecnológica					
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario?					
2	¿Considera usted que la entidad difunde información pertinente sobre el gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta para brindar los servicios públicos?					
3	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite agilizar la atención al usuario?					
4	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite al usuario realizar diversos trámites en línea?					
5	¿Considera usted que la plataforma digital está disponible durante todo el día y es accesible desde cualquier operador?					
6	¿Considera usted que el portal permite observar una integración entre las dependencias y los diferentes niveles de gobierno que participan en él?					
7	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad cuenta con soporte técnico e instructivo de guía al usuario?					
DII	Competencia digital					
8	¿Considera usted que el personal administrativo de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas para atender al usuario?					
9	¿Considera usted que la entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales para acceder a los servicios públicos?					
10	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?					
11	¿Considera usted que la implementación de plataformas digitales permite al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública?					
12	¿Considera usted que la municipalidad capacita e instruye a los usuarios a cubrir la brecha digital?					
13	¿Considera usted que el portal de la municipalidad es de acceso rápido en la descarga de archivos electrónicos?					

14	¿Considera usted que la plataforma de la institución requiere instalaciones de aplicativos para su uso?					
DIII	Servicio digital					
15	¿Considera usted que la entidad cuenta con servicios públicos digitales que facilitan los trámites de los usuarios?					
16	¿Considera usted que los servicios públicos de la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario?					
17	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad generan un valor público?					
18	¿Considera usted que el servicio público digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública?					
19	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular?					
20	¿Considera usted que la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la comunidad usuaria?					

Anexo 2.2 Ficha de validación de los expertos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DI	Infraestructura tecnológica													
01	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad difunde información pertinente sobre el gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta para brindar los servicios públicos?				X				X				X	
03	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite agilizar la atención al usuario?				X				X				X	
04	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite al usuario realizar diversos trámites en línea?				X				X				X	
05	¿Considera usted que la plataforma digital está disponible durante todo el día y es accesible desde cualquier operador?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el portal permite observar una integración entre las dependencias y los diferentes niveles de gobierno que participan en él?				X				X				X	
07	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad cuenta con soporte técnico e instructivo de guía al usuario?				X				X				X	
DII	Competencia digital													
01	¿Considera usted que el personal administrativo de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?				X				X				X	
03	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la				X				X				X	

	entidad a través de medios digitales?																			
05	¿Considera usted que la implementación de plataformas digitales permite al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública?				X						X									X
06	¿Considera usted que la municipalidad capacita e instruye a los usuarios a cubrir la brecha digital?				X						X									X
07	¿Considera usted que el portal de la municipalidad es de acceso rápido en la descarga de archivos electrónicos?				X						X									X
DIII Servicio digital																				
01	¿Considera usted que la plataforma de la institución requiere instalaciones de aplicativos para su uso?				X						X									X
02	¿Considera usted que la entidad cuenta con servicios públicos digitales que facilitan los trámites de los usuarios?				X						X									X
03	¿Considera usted que los servicios públicos de la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario?				X						X									X
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad generan un valor público?				X						X									X
05	¿Considera usted que el servicio público digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública?				X						X									X
06	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular?				X						X									X
10	¿Considera usted que la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la comunidad usuaria?																			

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CUNYA AQUINO RICARDO MIGUEL, DNI: 73602246

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DI	Infraestructura tecnológica													
01	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad difunde información pertinente sobre el gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta para brindar los servicios públicos?				X				X					X
03	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite agilizar la atención al usuario?				X				X					X
04	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite al usuario realizar diversos trámites en línea?				X				X					X
05	¿Considera usted que la plataforma digital está disponible durante todo el día y es accesible desde cualquier operador?				X				X					X
06	¿Considera usted que el portal permite observar una integración entre las dependencias y los diferentes niveles de gobierno que participan en él?				X				X					X
07	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad cuenta con soporte técnico e instructivo de guía al usuario?				X				X					X
DII	Competencia digital													
01	¿Considera usted que el personal administrativo de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas para atender al usuario?				X				X					X
02	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?				X				X					X
03	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?				X				X					X

05	¿Considera usted que la implementación de plataformas digitales permite al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública?				X					X							X	
06	¿Considera usted que la municipalidad capacita e instruye a los usuarios a cubrir la brecha digital?				X					X							X	
07	¿Considera usted que el portal de la municipalidad es de acceso rápido en la descarga de archivos electrónicos?				X					X							X	
DIII Servicio digital																		
01	¿Considera usted que la plataforma de la institución requiere instalaciones de aplicativos para su uso?				X					X							X	
02	¿Considera usted que la entidad cuenta con servicios públicos digitales que facilitan los trámites de los usuarios?				X					X							X	
03	¿Considera usted que los servicios públicos de la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario?				X					X							X	
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad generan un valor público?				X					X							X	
05	¿Considera usted que el servicio público digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública?				X					X							X	
06	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular?				X					X							X	
10	¿Considera usted que la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la comunidad usuaria?																	

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
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: SALAZAR SALDIVAR JOSÉ ANNER DNI:
47913930

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



MG. JOSÉ A. SALAZAR SALDIVAR
CPC MAT. 04-4504
DNI: 47913930

Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DI	Infraestructura tecnológica													
01	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad difunde información pertinente sobre el gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta para brindar los servicios públicos?				X				X				X	
03	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite agilizar la atención al usuario?				X				X				X	
04	¿Considera usted que la entidad cuenta con una plataforma digital que permite al usuario realizar diversos trámites en línea?				X				X				X	
05	¿Considera usted que la plataforma digital está disponible durante todo el día y es accesible desde cualquier operador?				X				X				X	
06	¿Considera usted que el portal permite observar una integración entre las dependencias y los diferentes niveles de gobierno que participan en él?				X				X				X	
07	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad cuenta con soporte técnico e instructivo de guía al usuario?				X				X				X	
DII	Competencia digital													
01	¿Considera usted que el personal administrativo de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?				X				X				X	
03	¿Considera usted que los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales?				X				X				X	

05	¿Considera usted que la implementación de plataformas digitales permite al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública?				X					X							X
06	¿Considera usted que la municipalidad capacita e instruye a los usuarios a cubrir la brecha digital?				X					X							X
07	¿Considera usted que el portal de la municipalidad es de acceso rápido en la descarga de archivos electrónicos?				X					X							X
DIII Servicio digital																	
01	¿Considera usted que la plataforma de la institución requiere instalaciones de aplicativos para su uso?				X					X							X
02	¿Considera usted que la entidad cuenta con servicios públicos digitales que facilitan los trámites de los usuarios?				X					X							X
03	¿Considera usted que los servicios públicos de la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario?				X					X							X
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad generan un valor público?				X					X							X
05	¿Considera usted que el servicio público digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública?				X					X							X
06	¿Considera usted que la plataforma digital de la municipalidad permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular?				X					X							X
10	¿Considera usted que la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la comunidad usuaria?																

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ SANCHEZ WILLIAM HERMINIO, DNI: 42725950

Especialidad del validador (a):

Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

Instrumento 2

Cuestionario N ° 2: Satisfacción del usuario

La presente encuesta permite recoger información muy importante para mejorar nuestro sistema digital y el nivel de satisfacción. No existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem solo puede elegir una opción.

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

Nº	Descripción	Escala Likert				
		1	2	3	4	5
DI	Calidad de servicio					
1	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad mejoran la satisfacción del usuario?					
2	¿Considera usted que la entidad brinda atención rápida y eficiente en obtener una respuesta en sus trámites para mejorar la satisfacción del usuario?					
3	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad son de fácil acceso y buscan mejorar la satisfacción del usuario?					
4	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad buscan mejorar la satisfacción del usuario??					
5	¿Considera usted que los actuales servicios que brinda la entidad son necesarios y útiles para mejorar la satisfacción del usuario?					
6	¿Considera usted cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad muestran sincero interés en resolverlo para mejorar la satisfacción del usuario?					
7	¿Considera usted que la Municipalidad electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo para mejorar la satisfacción del usuario?					
8	¿Considera usted los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad cada vez son mejores y visualmente atractivos para mejorar la satisfacción del usuario?					
9	¿Considera usted que el operador del gobierno electrónico de la Municipalidad brinda atención individual a los usuarios para mejorar su satisfacción?					
10	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad se preocupan por velar por los intereses de sus usuarios para mejorar su satisfacción?					
DII	Capacidad de respuesta					
11	¿Considera usted que los trabajadores del gobierno electrónico de la Municipalidad entienden las necesidades específicas para mejorar la satisfacción de los usuarios?					

12	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad cuentan con asistentes que brindan atención personalizada para mejorar la satisfacción del usuario?					
13	¿Considera usted estar conforme con el desempeño laboral del personal de la municipalidad?					
14	¿Considera usted que el personal de la entidad muestra interés por dar solución y mejorar la satisfacción del usuario?					
15	¿Considera usted que el gobierno digital contribuye a una mejor respuesta en el desempeño laboral del personal y la satisfacción en el usuario?					
16	¿Considera usted que el personal de la entidad brinda una respuesta oportuna con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario?					
17	¿Considera usted que la municipalidad da atención a todas las solicitudes con la finalidad de mejorar la satisfacción en los usuarios?					
18	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad están capacitados para dar atención y mejorar la satisfacción en el usuario?					
19	¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Municipalidad es suficiente para responder las consultas de los usuarios y que tengan buena satisfacción?					
20	¿Considera usted que los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad tratan a los usuarios con cortesía con la finalidad de mejorar su satisfacción?					

Anexo 2.3 Ficha de validación de los expertos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad mejoran la satisfacción del usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad brinda atención rápida y eficiente en obtener una respuesta en sus trámites para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
03	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad son de fácil acceso y buscan mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad buscan mejorar la satisfacción del usuario??				X				X					X
05	¿Considera usted que los actuales servicios que brinda la entidad son necesarios y útiles para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
06	¿Considera usted cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad muestran sincero interés en resolverlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
07	¿Considera usted que la Municipalidad electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
08	¿Considera usted los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad cada vez son mejores y visualmente atractivos para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
09	¿Considera usted que el operador del gobierno electrónico de la Municipalidad brinda atención individual a los usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X					X
10	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad se preocupan por velar por los intereses de sus usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
01	¿Considera usted que los trabajadores del gobierno electrónico de la Municipalidad entienden las necesidades específicas para mejorar la satisfacción de los usuarios?				X				X					X
02	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad cuentan con asistentes que brindan atención personalizada para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
03	¿Considera usted estar conforme con el desempeño laboral del personal de la municipalidad?				X				X					X
04	¿Considera usted que el personal de la entidad muestra interés por dar solución y mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X

05	¿Considera usted que el gobierno digital contribuye a una mejor respuesta en el desempeño laboral del personal y la satisfacción en el usuario?				X				X					X	
06	¿Considera usted que el personal de la entidad brinda una respuesta oportuna con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X	
07	¿Considera usted que la municipalidad da atención a todas las solicitudes con la finalidad de mejorar la satisfacción en los usuarios?				X				X					X	
08	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad están capacitados para dar atención y mejorar la satisfacción en el usuario?				X				X					X	
09	¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Municipalidad es suficiente para responder las consultas de los usuarios y que tengan buena satisfacción?				X				X					X	
10	¿Considera usted que los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad tratan a los usuarios con cortesía con la finalidad de mejorar su satisfacción?														

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CUNYA AQUINO RICARDO MIGUEL, DNI: 73602246

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad mejoran la satisfacción del usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad brinda atención rápida y eficiente en obtener una respuesta en sus trámites para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
03	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad son de fácil acceso y buscan mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad buscan mejorar la satisfacción del usuario??				X				X				X	
05	¿Considera usted que los actuales servicios que brinda la entidad son necesarios y útiles para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
06	¿Considera usted cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad muestran sincero interés en resolverlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
07	¿Considera usted que la Municipalidad electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
08	¿Considera usted los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad cada vez son mejores y visualmente atractivos para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
09	¿Considera usted que el operador del gobierno electrónico de la Municipalidad brinda atención individual a los usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X				X	
10	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad se preocupan por velar por los intereses de sus usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
01	¿Considera usted que los trabajadores del gobierno electrónico de la Municipalidad entienden las necesidades específicas para mejorar la satisfacción de los usuarios?				X				X				X	
02	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad cuentan con asistentes que brindan atención personalizada para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
03	¿Considera usted estar conforme con el desempeño laboral del personal de la municipalidad?				X				X				X	
04	¿Considera usted que el personal de la entidad muestra interés por dar solución y mejorar la satisfacción del usuario?				X				X				X	
05	¿Considera usted que el gobierno digital contribuye a una mejor respuesta en el desempeño laboral del personal y la satisfacción en el usuario?				X				X				X	

06	¿Considera usted que el personal de la entidad brinda una respuesta oportuna con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario?				X					X								X		
07	¿Considera usted que la municipalidad da atención a todas las solicitudes con la finalidad de mejorar la satisfacción en los usuarios?				X					X									X	
08	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad están capacitados para dar atención y mejorar la satisfacción en el usuario?				X					X									X	
09	¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Municipalidad es suficiente para responder las consultas de los usuarios y que tengan buena satisfacción?				X					X									X	
10	¿Considera usted que los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad tratan a los usuarios con cortesía con la finalidad de mejorar su satisfacción?																			

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: SALAZAR SALDIVAR JOSÉ ANNER DNI: 47913930

Especialidad del validador (a): MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 MG. JOSÉ A. SALAZAR SALDIVAR
 CPC. MAT. 04-4504
 DNI: 47913930

Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad mejoran la satisfacción del usuario?													
02	¿Considera usted que la entidad brinda atención rápida y eficiente en obtener una respuesta en sus trámites para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
03	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la entidad son de fácil acceso y buscan mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
04	¿Considera usted que los servicios digitales que brinda la entidad buscan mejorar la satisfacción del usuario??				X				X					X
05	¿Considera usted que los actuales servicios que brinda la entidad son necesarios y útiles para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
06	¿Considera usted cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad muestran sincero interés en resolverlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
07	¿Considera usted que la Municipalidad electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
08	¿Considera usted los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad cada vez son mejores y visualmente atractivos para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
09	¿Considera usted que el operador del gobierno electrónico de la Municipalidad brinda atención individual a los usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X					X
10	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad se preocupan por velar por los intereses de sus usuarios para mejorar su satisfacción?				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
01	¿Considera usted que los trabajadores del gobierno electrónico de la Municipalidad entienden las necesidades específicas para mejorar la satisfacción de los usuarios?				X				X					X
02	¿Considera usted que los administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad cuentan con asistentes que brindan atención personalizada para mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
03	¿Considera usted estar conforme con el desempeño laboral del personal de la municipalidad?				X				X					X
04	¿Considera usted que el personal de la entidad muestra interés por dar solución y mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
05	¿Considera usted que el gobierno digital contribuye a una mejor respuesta en el desempeño laboral del personal y la satisfacción en el usuario?				X				X					X

06	¿Considera usted que el personal de la entidad brinda una respuesta oportuna con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario?				X				X					X
07	¿Considera usted que la municipalidad da atención a todas las solicitudes con la finalidad de mejorar la satisfacción en los usuarios?				X				X					X
08	¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad están capacitados para dar atención y mejorar la satisfacción en el usuario?				X				X					X
09	¿Considera usted que el servicio del gobierno electrónico de la Municipalidad es suficiente para responder las consultas de los usuarios y que tengan buena satisfacción?				X				X					X
10	¿Considera usted que los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad tratan a los usuarios con cortesía con la finalidad de mejorar su satisfacción?				X				X					

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: LOPEZ SANCHEZ WILLIAM HERMINIO, DNI: 42725950

Especialidad del validador (a):

Chiclayo de 07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

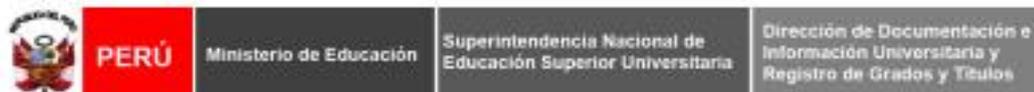
Nota para medir la dimensión: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes



Lic. William H. López Sánchez

Firma del experto informante

Anexo 2.5 Constancias SUNEDU de los validadores



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUNYA AQUINO
Nombres	RICARDO MIGUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	73602246

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0612-2022-UCV
Diploma	052-175105
Fecha Matricula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 8091377488

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Intitvo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 21/07/2023 10:09:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SALAZAR SALDIVAR
Nombres	JOSE ANNER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47913930

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096542
Fecha Matricula	02/04/2018
Fecha Egreso	02/07/2020

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001377907

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 21/07/2023 10:18:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LOPEZ SANCHEZ
Nombres	WILLIAM HERMINIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42725950

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	13/12/19
Resolución/Acta	0407-2019-UCV
Diploma	062-075853
Fecha Matriculación	02/04/2018
Fecha Egreso	11/08/2019

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001377522

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Activo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 21/07/2023 10:25:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gov.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

3.1 Validez del instrumento

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			Promedio	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	4	4	4	4	1.00
2	4	4	4	4	1.00
3	4	4	4	4	1.00
4	4	4	4	4	1.00
5	4	4	4	4	1.00
6	4	4	4	4	1.00
7	4	4	4	4	1.00
8	4	4	4	4	1.00
9	4	4	4	4	1.00
10	4	4	4	4	1.00
11	4	4	4	4	1.00
12	4	4	4	4	1.00
13	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
14	4	4	4	4	1.00
15	4	4	4	4	1.00
16	4	4	4	4	1.00
17	4	4	4	4	1.00
18	4	4	4	4	1.00
19	4	4	4	4	1.00
20	4	4	4	4	1.00
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO					1.00

3.2 Confiabilidad del instrumento

INTRUMENTO 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

INTRUMENTO 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

Anexo 4. Carta de presentación

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimental, 20 de junio de 2023

Señor Oscar Cabrera Díaz
Alcalde de la Municipalidad Distrito de Lajas
Lajas.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Santos Guevara Omero
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca
- 6) Asesor : Mtro. Antony Esmil Franco Fernández Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



JPM

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG-CP 202301-508

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS	
RECIBIDO	
FECHA: 14/06/23	HORA: 9:50
EXP. N°: 1041	FOLIOS: 01
FIRMA MESA DE PARTES	

Anexo 5. Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS
¡Con fe y esperanza, Lajas avanza!
Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo



Lajas, 13 de julio de 2023

CARTA N° 063-2023-MDL/GM

DR. JUAN PABLO MURO MORENO
Jefe de la Unidad de Posgrado
Universidad César Vallejo
Chiclayo. -

Asunto : Autorización para realización de investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados benefician tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Lajas, AUTORIZO, a Santos Guevara Omero identificado con DNI N°27387161, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: “ Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario en una Municipalidad de la Región Cajamarca”.

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facultades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS
Ing. Víctor Andrés Lozano Corvera
GERENTE MUNICIPAL

JR. 28 DE JULIO N° 231-LAJAS

Anexo 6. Sistematización de los datos en el programa SPSS

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
p1	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p2	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p33	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p4	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p5	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p6	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p7	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p8	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p9	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p10	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p11	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p12	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p13	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p14	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p15	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p16	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p17	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p18	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p19	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
p20	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Escala	Entrada
VARIABLE	Cadena	5	0	VARIABLE GO...	Ninguna	Ninguna	7	Izquierda	Nominal	Entrada
D1	Cadena	5	0	Infraestructura t...	Ninguna	Ninguna	5	Izquierda	Nominal	Entrada
D2	Cadena	5	0	Competencia di...	Ninguna	Ninguna	5	Izquierda	Nominal	Entrada
D3	Cadena	5	0	Servicio digital	Ninguna	Ninguna	5	Izquierda	Nominal	Entrada
I1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
I2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
I3	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
I4	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada

Anexo 7. Datos de las variables en estudio

Gobierno digital

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5
2	4	1	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	5	2	4	2	3	4
3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4
8	2	1	3	1	4	4	3	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
10	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	3	2	3	2	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	2	4	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
16	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	3	1	4	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
19	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
22	5	3	1	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4
23	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4
24	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	5	4	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
28	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3
29	4	5	3	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	5	3	2	5	3	4	5
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

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

71	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
72	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
73	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
74	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
75	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3
76	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
77	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
78	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
79	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
80	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
81	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
82	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
83	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
84	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
85	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	4	4	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	1	2		5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
90	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
91	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
92	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
98	3	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

Satisfacción del usuario																				
Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	5	2	4	2	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4
8	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
10	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	2	1	3	2	3	2	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	2	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	2	4	5	5	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3
16	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
17	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
22	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4
23	3	3	3	2	3	3	1	4	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4
24	1	4	1	3	3	2	4	2	3	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
28	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3
29	3	2	4	5	4	3	4	3	2	2	5	4	4	5	3	2	5	3	4	5
30	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	1	3	5
33	4	4	2	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	3	5
34	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	1	2	5
35	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	2

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

77	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
78	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
79	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
80	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
81	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
83	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
84	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
85	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
88	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
89	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
90	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3
91	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
92	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
93	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
98	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Cajamarca, 2023", cuyo autor es SANTOS GUEVARA OMERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 10-08-2023 18:11:54

Código documento Trilce: TRI - 0638560