



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.

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

AUTORA:

Caceres Ochavano, Nathaly Susana (orcid.org/0000-0002-5631-5613)

ASESORES:

Mrta. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Mrto. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

La investigación que se presenta está dedicada a toda mi familia, amigas, mis perritos y Luis Quispe Martinez, quien con su ejemplo y su fuerza me inculcó la importancia de nunca darme por vencida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UCV a Dios por permitirme alcanzar otro de mis logros profesionales. Y expresarle mi gratitud a mi asesora Zoila Becerra, así como a cada uno de mis maestros y compañeros, cuyas enseñanzas y consejos han sido fundamentales para la realización de este proyecto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.", cuyo autor es CACERES OCHAVANO NATHALY SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 07-01- 2024 13:09:30

Código documento Trilce: TRI - 0721153





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CACERES OCHAVANO NATHALY SUSANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CACERES OCHAVANO NATHALY SUSANA DNI: 43133821 ORCID: 0000-0002-5631-5613	Firmado electrónicamente por: COHAVANON el 10- 01-2024 09:33:37

Código documento Trilce: INV - 1456214



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de resultados gobierno digital.	21
Tabla 2	Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de Gobierno digital	22
Tabla 3	Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.	23
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario	24
Tabla 5	Prueba de correlación para la hipótesis general	26
Tabla 6	Prueba de correlación para la hipótesis específica 1	27
Tabla 7	Prueba de correlación para la hipótesis específica 2	28
Tabla 8	Prueba de correlación para la hipótesis específica 3	29
Tabla 9	Prueba de correlación para la hipótesis específica 4	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Percepción del gobierno digital.	21
Figura 2	Percepción de dimensiones de las variables de gobierno digital	22
Figura 3	Percepción de la variable Satisfacción del usuario.	23
Figura 4	Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del usuario.	24

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar el impacto de la gestión del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública en Lima en el año 2023. Para ello, se utilizó una metodología básica, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo y correlacional. La muestra consistió en 384 usuarios seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y cuestionarios. Los resultados descriptivos revelaron que el 39.1% de los usuarios considera que la gestión del gobierno digital se encuentra en un nivel regular, destacando especialmente los trámites en línea y la comunicación bidireccional. Por otro lado, el 41.1% de los usuarios expresó insatisfacción debido a la falta de profesionalismo y 46.6% trato al cliente. En cuanto a los resultados inferenciales, se obtuvo un valor de Spearman de 0.941 con un valor de $p=0.00$. Esto indica que el valor de p es inferior a 0.05, lo que sugiere una correlación positiva muy alta entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, en el año 2023.

Palabras clave: Gobierno Digital, satisfacción de usuario, tecnología digital y trato al cliente.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the impact of digital government management on user satisfaction in a public entity in Lima in the year 2023. To do this, a basic methodology was used, with a non-experimental design and an approach quantitative and correlational. The sample consisted of 238 users selected through non-probabilistic sampling. Data collection was carried out through surveys and questionnaires. The descriptive results revealed that 39.1% of users consider that digital government management is at a regular level, especially highlighting online procedures and two-way communication. On the other hand, 41.01% of users expressed dissatisfaction due to the lack of professionalism and 46.6% customer service. Regarding the inferential results, a Spearman value of 0.941 was obtained with a value of $p=0.00$. This indicates that the p value is less than 0.05, which suggests a high positive correlation between digital government management and user satisfaction in a public entity in Lima, in the year 2023.

Keywords: Digital Government, user satisfaction, digital technology and customer service.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión pública digital o llamada también gestión electrónica, mediante este se genera un vínculo entre el ciudadano y la entidad, en la actualidad la digitalización más que un avance busca generar buenos servicios en el ámbito digital teniendo la finalidad de mantener un buen nivel de transparencia entre las autoridades y los ciudadanos.

A nivel internacional, Según Fursykova et al. (2023). el uso de la tecnología en la gestión administrativa es muy importante desde la perspectiva de desarrollo de las organizaciones públicas y privadas, desde hace años se habla de la digitalización de los procesos, se ha cambiado la forma como trabajamos, nos comunicamos y sobre cómo se toman decisiones. En un futuro será cotidiano el empleo de forma electrónica en distintas actividades de gobierno, incrementando la eficiencia en la gestión pública.

Es así como los gobiernos y organismos se suben a la ola del cambio con diferentes capacidades; en ese sentido Monsalve y Gómez (2020) nos indica los gobiernos impulsados por la transformación disruptiva que incide en la sociedad, exigiendo que los servicios estatales sean más eficientes.

Es preciso mencionar a Monsalve y Gómez (2020) menciona que este crecimiento de uso digital en la administración pública se genera por efecto de la pandemia, y los procesos que se implementaron para no detener el aparato estatal. A si mismo Rodríguez y López (2023). Evidencia que el cambio de patrón en relación a la función de los gobiernos en su dirección operativa para mejorar el alcance de la cooperación proporcionada por el gobierno

En el ámbito nacional, durante el periodo 2018 aprobaron la Ley de G.D. con el D. L. N.º 1412, con el objetivo de mejorar la prestación y acceso a los servicios, garantizando la transparencia para todos los ciudadanos. Asimismo, Espinoza et al. (2023) afirma que se busca fomentar la interrelación de los diferentes estamentos gubernamentales del estado. El gobierno electrónico se define como la automatización de las Tecnologías para la Información y transmitir la comunicación en la interacción entre la sociedad y el gobierno de esta forma el Perú ha empezado progresivamente con la implementación de servicios al ciudadano, sin embargo, todas las experiencias no han sido del todo favorables; debido a la conectividad como lo afirmo Rodríguez y López (2023), el recorrido

hacia el cambio digital requiere superar las dificultades que tenemos como sociedad para una mejor conectividad electrónica.

Si nos referimos a la integración digital, es necesario contar con un entorno de gobierno digital que conecte diferentes aspectos. Esto incluye los fundamentos digitales, Rodríguez y López (2023) afirma que es un establecimiento de la confianza digital requiere la implementación de medidas legales, disposiciones regulatorias y recursos financieros para garantizar la privacidad, la seguridad, la transparencia, la rendición de cuentas o el personal calificado.

En el plano local, el gobierno y la sociedad civil fomentan las buenas prácticas gubernamentales, una de las más reconocidas es la organización Ciudadanos al día. Para contextualizar el gobierno electrónico es importante ya que integra la información y servicio prestado de manera virtual logrando una buena organización de manera eficiente y transparente en conjunto con todas las áreas, así mismo el 06 de julio del 2021 se designa al Gerente de planificación de en una entidad pública, como Líder del gobierno digital tomando como acciones el fortalecimiento de los autoridades y servidores en el ámbito de la seguridad digital como la gestión de datos del gobierno digital.

Considerando la realidad problemática planteadas se formula el siguiente problema general de la investigación: ¿En qué medida influye la gestión del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?; asimismo, se formulan los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia de la gestión del gobierno digital en el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad pública, Lima 2023?, b) ¿Cómo influye la gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023?, c) ¿En qué medida influye la gestión del gobierno digital en la Fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?, d) ¿Cuál es la influencia de la gestión del gobierno digital en la respuesta a las necesidades de información para los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?

La investigación se justifica desde una perspectiva teórica, porque se busca conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios en el marco de un gobierno digital; además del nivel de satisfacción de un organismo público, que desde su creación han buscado innovar y digitalizar la implementación de sus servicios.

Del mismo modo, en lo que respecta a la justificación práctica de esta investigación contribuye identificar los factores del gobierno digital que incide en mayor medida en la satisfacción de los usuarios, del mismo modo descubrir las falencias presentarse y corregirse; asimismo, en lo que se refiere a la justificación metodológica, considerando los aspectos de una investigación busca ubicar aquellos factores más relevantes en la implementación de una gestión del gobierno digital en una institución como la municipalidad y finalmente en lo referente a la justificación social es preciso mencionar que esta investigación coadyuva no solo al usuario sino a la institución para mejorar lo proceso de atención.

En consideración de los problemas formulados, se plantean los siguientes objetivos general y específicos: Determinar en qué medida influye la G. G. D. en la S U en una entidad pública, Lima, 2023; asimismo, se formulan los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la influencia de la G. G. D. en el T.C en los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023; b) Determinar la influencia de la G. G. D. en el profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023; c) Identificar la influencia de la G. G. D. en la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023; y finalmente d) Identificar la influencia de la G. G. D. en la respuesta a las necesidades a la información para los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023.

Tomando en consideración la aproximación teórica de la investigación se han considerado la siguiente hipótesis general, existe una influencia significativa en la G.G.D. en la S.U. en una entidad pública, Lima, 2023. se formulan las siguientes hipótesis específicos: a) existe relación significativa entre la G. G. D. en el T.C. en los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023; b) Existe una relación significativa entre el G. G. D. en el P.P. hacia los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023; c) Existe relación significativa entre la G. G. D. en la F.U. en una entidad pública, Lima, 2023; y finalmente d) Existe una relación significativa entre el G. G. D. en la R. N. a la información para los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En consideración al tema de investigación se han realizado la búsqueda de investigaciones que nos antecedentes a nivel internacional, y se han ubicado las siguientes: En Espira, Wirtz y Kurtz (2016) tuvieron como finalidad conocer el grado de relación que la gestión del G.D. y la S.U. que ciertos usuarios presentaron en base a una empresa internacional. Los autores aplicaron una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, no experimental, porque de ese modo sabrían el grado de asociación que ambas características podían presentar en la realidad problemática. El universo estuvo integrado por 70 clientes de dicha institución. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento un cuestionario por cada variable.

El estudio estimó que existía cierta asociación por ambas variables, según los datos extraídos por los clientes, porque en dicha entidad existía una la disponibilidad total en línea de los servicios de gobierno electrónico y una facilidad de uso que se percibía de manera positiva en la satisfacción del usuario con el gobierno electrónico.

En Arabia Saudita, Santa et al. (2018) plantearon como objetivo calcular el nivel de asociación que la gestión del G.D. y la satisfacción que ciertos usuarios presentaron en base a los clientes de las empresas E-G2B. Para ello, fue necesario que realizarán un estudio de carácter cuantitativo, correlacional, no experimental, porque de ese modo sabrían el grado de asociación que ambas características podían presentar en la realidad problemática. La población estuvo integrada por 80 clientes que solicitan los servicios de dichas empresas. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento un cuestionario por cada variable.

La investigación concluyo en que el gobierno digital presentaba una alta gestión con la satisfacción del usuario, porque están mediados por medidas de efectividad del sistema E-G2B (por ejemplo, calidad del sistema, calidad del servicio y calidad de la información) y por efectividad operativa.

En Brasil, Cristóvam et al. (2020) tuvieron como finalidad conocer el grado de asociación que la gestión del gobierno digital y la satisfacción que ciertos usuarios presentaron en base al sistema de un organismo gubernamental en Brasil. Para ello, trabajaron un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental,

porque de ese modo sabrían el grado de asociación que ambas características podían presentar en la realidad problemática. La población estuvo comprendida por 5 entidades pertenecientes a dicho organismo gubernamental de Brasil. Como técnica El instrumento utilizó una encuesta y recopiló los cuestionarios correspondientes para cada variable. Se encontró una buena correlación entre las variables y los resultados, puesto que la administración pública brasileña ha utilizado bien las TIC para mejorar sus rutinas burocráticas, además de observarse un uso cada vez mayor de estas tecnologías para promover el acceso a la información de los ciudadanos, aunque ambos son usos a raíz del llamado gobierno electrónico.

En Nueva Delhi, Kumar et al. (2022), desarrollo el estudio con la finalidad de reconocer la importancia de la relación entre la gestión electrónica y la satisfacción del cliente en la industria bancaria, se realizó una investigación no experimental utilizando un enfoque cuantitativa y descriptiva correlacional. El estudio se realizó con una muestra de 836 clientes pertenecientes al universo seleccionado a 10 empresas bancarias privadas y estatales. Para lo cual se usó la encuesta y su cuestionario respectivo por cada variable. El estudio concluyó que existía relación entre ambas variables, porque se pudo observar que la experiencia del cliente presentaba una relación entre la gestión electrónica y la satisfacción del cliente, lo que confirmó bien el modelo hipotético.

En el ámbito nacional En Tarapoto, Luna (2021) El propósito del estudio fue calcular el tamaño de la relación entre la gestión del G.D. y la S.U, en el proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo en el año 2020. Para esto, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y no experimental. Se recolectaron la información requerida de 52 elementos del proyecto. Y se recopiló los datos mediante la técnica de una encuesta, utilizando cuestionarios de preguntas como instrumento. Mediante una baremación para analizar con el Rho de Spearman, el investigador encontró que ambas variables presentaban una relación positiva alta de 0,796. El gobierno digital mostró una relación moderada en el 51.92% de la población y deficiencia en el 40.4%. Por otro lado, unas las variables en este caso la satisfacción lo calificaron como nivel medio en un 50%, baja en un 42.3% y alta en un 7.7%.

En Chimbote, Ojeda (2021) realizó un estudio cuyo propósito fue conocer el tamaño de relación que la gestión de gobierno digital con la variable de la S.U, en una Corte Superior de Justicia de Santa en 2020. Para alcanzar dicho objetivo, el investigador realizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de cohorte transaccional, no experimental. El universo estuvo integrado por 100 usuarios de la mencionada institución. El autor utilizó la técnica de encuesta para recolectar los datos, utilizando cuestionarios de preguntas como instrumento. Aplicando la técnica de baremaciones para analizar mediante el Rho de Spearman, el autor encontró que las variables presentaban una relación positiva moderada de 0,540. No hubo relación directa y significativa entre la gestión del gobierno digital y aspectos de satisfacción del usuario (percepción, responsabilidad, seguridad y atención) con el nivel de asociación ($r=0,482^{**}$, $r=0,522^{**}$, $r=0,443^{**}$). y $r=0,550^{**}$).

En Lima, en el año 2023, Documento presentó un estudio con el objetivo de investigar la relación entre la gestión de gobierno digital y la S.U, en la Municipalidad Distrital del Callao en el año 2022. La autora llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental con una cohorte transaccional. La información se recopiló a partir de una muestra de 132 elementos que utilizaban los servicios de la entidad mencionada. Par obtener datos para el estudio se usó la técnica de la encuesta y con su cuestionario respectivo para cada variable. La investigadora determinó, mediante la baremación y analizar con Rho de Spearman, que ambas variables presentaban una relación positiva moderada de 0,606 entre ellas. A partir de esto, se concluyó que a medida que los usuarios perciban mejor el gobierno digital, también aumentará su satisfacción.

En Tarapoto, Ruiz (2021) El objetivo de la investigación fue calcular el tamaño de la relación entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de San Martín. El autor utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional en su estudio, que no fue experimental y se basó en una cohorte transaccional. Se seleccionó una muestra no probabilística de tipo censal compuesta por 50 usuarios. Para obtener datos para el estudio y tener resultados se usó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario para cada variable. A través de la técnica de baremación y que fue analizado mediante el Rho de Spearman, el investigador determinó que las variables presentaban una

correlación positiva alta de 0,830, lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de San Martín.

En Callao, Córdova (2022) En su investigación, se planteó el objetivo de determinar la relación entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en OSINERGMIN de Ancash. Para lograr esto, se aplicó el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, basado en una cohorte transaccional no experimental. La muestra consistió en 68 elementos seleccionados de manera censal. La encuesta fue la técnica utilizada, y se usó el cuestionario por cada uno de las variables. Los resultados del estudio indicaron que los usuarios se encontraban en proceso de adaptación, aunque aún tenían algunas dudas o desconfianza sobre la nueva forma de interactuar con las instituciones estatales. Esta resistencia, en algunos casos, se debía a aspectos personales como el manejo de herramientas digitales y habilidades tecnológicas, mientras que en otros casos se debía a factores externos como el acceso a internet o la calidad del servicio.

Considerando nuestro trabajo de investigación, luego de los antecedentes, continuamos con las variables es necesario explorar teóricamente para poder servir de base en la investigación, en este punto es necesario definir las bases teóricas de la investigación y dimensiones en lo que respecta a la primera variable gestión del gobierno digital. Gest. del G.D, Para Salirrosas et al. (2022) definen a esta variable como una estrategia que en varios países como en Perú, sirve para aumentar la eficiencia y eficacia antes aquellas tareas en las cuales se puede incrementar la transparencia, ahorrar en inversión y tiempo, mediante plataformas virtuales que el gobierno ofrece a los ciudadanos.

Según Paez y Montoya (2020) sustentan que la gestión del gobierno digital se entiende como la oportunidad de brindar escenarios virtuales a los ciudadanos con el objetivo de que exista un mejor monitoreo por parte del gobierno entre los actuales gobernantes, los cuales deben presentar transparencia y brindar ahorro de tiempo y dinero en ciertos movimientos a los ciudadanos, los cuales en muchas ocasiones no pueden hacer acto de presencia en la misma institución.

En base a Pillaca (2022) explica que la gestión del gobierno digital es una herramienta que se originó a raíz del confinamiento social que provocó la pandemia, la cual abrió la oportunidad a que todos los ciudadanos ingresaran a dicho mundo electrónico de la administración pública; en el cual, sin importar la ubicación de los usuarios, estos puedan relacionarse y recibir una atención más transparente con la entidad del gobierno actual. Por lo tanto, es necesario actuar para mejorar la disponibilidad y calidad de los servicios digitales, así como la posibilidad de teletrabajar en el sector público.

Por otro lado, Nuntón et al. (2023) explican que la gestión del gobierno digital en la actualidad ha sido un aporte positivo en el campo de la tecnología, puesto que, las instituciones del Estado ahora pueden planificar con mayor eficacia el manejo administrativo de cada bien y así atender con mayor inmediatez a ciertas necesidades del gobierno y de los ciudadanos que los contactan por el mundo virtual. por lo que las empresas, las instituciones y los ciudadanos luchan por adaptarse a las nuevas tecnologías y tendencias que están redefiniendo la forma en que interactuamos con el mundo.

Además, Arbaiza et al. (2020) explican que la gestión del gobierno digital en nuestro contexto social sirve para que los ciudadanos puedan seguir cumpliendo con los pagos y otros trámites que realizaban cuando asistían de manera presencial a la entidad estatal, que mediante la tecnología pueden economizar en tiempo y distancia y así mantener fortalecida la atención ciudadana. El uso de tecnologías digitales es indispensable, y su uso puede proporcionar a los ciudadanos mejores condiciones de vida. Así mismo Rodríguez (2021) define que el gobierno electrónico son sistemas que ayuda a solucionar las necesidades del usuario de poder conseguir mayor información de sus entidades públicas logrando una buena participación de la sociedad con sus autoridades

Considerando los conocimientos de las dimensiones del trabajo de investigación, consideramos la primera dimensión, Asimismo, tecnología digital Para Carlón (2020) la tecnología digital es aquella tecnología que permite al organismo estatal emitir información, mediante los diversos canales que el mundo del ciberespacio ofrece a los ciudadanos en la actualidad. Como Arana (2021) afirma que la tecnología digital es nuestro contexto social ha sido una herramienta de gran provecho, porque ha ayudado a que el Perú lograra reactivar su

economía, la cual se vio afectada a inicios de la pandemia. Ante ello, los organismos de Estado se vieron en la necesidad de acudir a estas herramientas, las cuales son empleadas por los ciudadanos.

La segunda dimensión es comunicación bidireccional, Según Terán (2018) la comunicación bidireccional es otra de las bondades que ofrece el mundo de la tecnología, pues permite un ambiente de interacción entre los representantes del organismo estatal y los ciudadanos, en donde hay intercambio de información. como afirma García (2020) la comunicación bidireccional ha logrado ser de mucho beneficio a usuarios de todas las edades y condiciones, pues hoy en día, las personas de la tercera edad y con problemas para moverse, pueden acceder a las plataformas digitales con el objeto de ser atendidos por un representante de la entidad a la que se dirige y así eliminar barreras como el tiempo y distancia.

La tercera dimensión es trámites en línea, en base a Bejarano (2023) los trámites en línea consisten en una serie de indicaciones que el usuario debe seguir, para resolver algún tema en el cual la entidad pública lo puede asesorar y mediante el uso de la tecnología, lo puede hacer desde el ciberespacio en menor tiempo. Y por otra parte, García, et al. (2022) entienden que la tramitación vía virtual permite atender con cierta inmediatez a los ciudadanos, los cuales deben tener conocimiento previo del manejo de las plataformas digitales que la entidad estatal maneja con el fin de atender y buscar soluciones a aquellas problemáticas que necesitan solucionar a la brevedad posible.

Considerando la última dimensión es interconexión de acuerdo con Blas et al. (2022) la interconexión es aquel vínculo que puede presentarse entre varios usuarios con los representantes de la entidad estatal mediante las plataformas digitales que esta emplea para que se genere dicha conexión. Así mismo Jiménez et al. (2023) la interconexión permite que los ciudadanos de puedan compartir y a la vez recibir información sobre algún tema en particular de una entidad estatal en tiempo real.

La segunda variable del trabajo de investigación es la satisfacción, es necesario explorar teóricamente ya que sirvió de base para la presente investigación, definiendo las bases teóricas de la investigación sobre la

satisfacción de los usuarios, para Torrico-Irahola et al. (2023) explican que la satisfacción del usuario es una variable que se puede calificar dependiendo de la calidad de atención que cada usuario ha recibido en razón de la experiencia brindada por parte de la entidad en la que recibió el servicio solicitado.

Existen diversas teorías sobre la satisfacción del consumidor como lo cita Ferer, (2020). Hunt (1977) explica que se analiza si la experiencia del consumidor cumple o supera las expectativas, es decir, buena o mala. Por su parte, Swan et al. (1982) plantean que la satisfacción es una evaluación o juicio cognitivo que analiza si un producto o servicio produce buenos o malos resultados, Además, Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987) afirman que la satisfacción es la apreciación que recibe un consumidor después de usar un nuevo producto, lo cual le ayuda a comprender si el producto satisface sus necesidades. Según el autor, mientras el producto está en uso, la experiencia que brinda al usuario es suficiente para conocer su satisfacción, y se pone más énfasis en el proceso acumulativo de satisfacción.

Aunque Heras-Romanos et al. (2023) sustentan que para calificar la satisfacción que cada ciudadano presenta por parte del servicio que el Estado les brinda, y esta actividad es de importancia subrayar este depende de la calidad de atención, la percepción que presentan ante los ciudadanos y las expectativas que estos tienen. Mientras que Gonzáles et al. (2021) manifiestan que en la actualidad la satisfacción brindada el usuario, es todo un desafío, porque la tecnología avanza a pasos agigantados, y no todas las organizaciones están al tanto de dichas actualizaciones, y la satisfacción depende de que tan eficaz sean los canales con la que la entidad cuente para ofrecer el servicio.

En base a Herrán et al. (2023) la satisfacción del usuario es aquella experiencia que este recibe por parte de la organización, la cual le brinda servicios que pueden atender a sus necesidades. Además, Días et al. (2019) sostienen que hacer que la satisfacción del usuario sea eficaz, va a depender mucho de que la institución se esmere en aplicar iniciativas de calidad, en las cuales los ciudadanos noten que la entidad se preocupa por brindar un servicio cómodo y fácil de manejar. al igual que Carmona y Leal (1998) manifiesta que debe cumplir con todas las necesidades del cliente, lo cual se llevará a cabo teniendo en cuenta el estado psicológico del usuario y cómo percibe el servicio

adquirido.

Se considera cuatro dimensiones para la segunda variable, siendo el trato al cliente la primera dimensión, para Mateos e Innovación (2019) explican que el trato al cliente es aquel contacto que el representante de la institución tiene con el usuario desde el momento de su presentación, la manera en cómo el representante brinda la información solicitada, la paciencia y la confianza que genera en el usuario.

Según Ramírez (2021) sustenta que el trato al cliente en la actualidad se da de manera bidireccional, es decir que el representante de la entidad se identifica como tal, mientras que el usuario expone sus necesidades y en base a ello se lo deriva al área especializada en la cual se le resolverá su demanda con la eficacia que se espera. El servicio al cliente es un conjunto de actitudes y reglas, pero lo más importante es que es una forma de ver su negocio para ofrecer una experiencia de cliente incomparable.

La segunda dimensión el profesionalismo del personal, para Hargreaves y O'Connor (2020) el profesionalismo del personal se observa desde el momento en que el representante de la entidad utiliza un lenguaje apropiado para llegar al usuario, el cual deberá realizar consultas antes alguna explicación que no haya sido del todo clara. Dicha consulta debe ser atendida con inmediatez por el profesional para demostrar su capacidad ante el ciudadano. Y estos son varias características o son las cualidades laborales que posee la persona que atiende un servicio al cliente lo que debe atender con mucho profesionalismo y con ética laboral.

Por otro lado, Polland (2021) explica que el profesionalismo del personal se demuestra, cuando la organización ha colocado a cada representante en el área correcta, puesto que, en dicho puesto, podrá demostrar sus conocimientos, sus años de experiencia y habilidades para llegar de manera eficaz al usuario. Es de un modo o forma en que se realiza una determinada actividad profesional con pleno compromiso, moderación y responsabilidad según una determinada preparación y de acuerdo con pautas sociales predeterminadas.

La tercera dimensión es fiabilidad, para Hargreaves y O'Connor (2020) la fiabilidad es la posibilidad con cual, una organización cuenta para alcanzar los resultados anhelados por el usuario en un tiempo estimado. La fiabilidad o la

confiabilidad de la calidad servicio requiere que los usuarios de servicios del estado produzcan servicios garantizados y preste los servicios correctamente. Esto mismo, se explica por Ramírez (2021) quien dice que la fiabilidad es la efectividad que un servicio produce en una demanda solicitada por el usuario en un tiempo determinado por la institución estatal.

La última dimensión es respuesta a las necesidades, en base a Herrán et al. (2023) la respuesta a las necesidades es el resultado que la entidad brinda a las demandas que solicita el usuario durante su período de atención. De acuerdo al profesionalismo del representante y a su experiencia se puede calcular la eficacia de dicha respuesta. Además, Días et al. (2019) explica que brindar respuestas a las necesidades del usuario es un gran reto, porque no todos presentan los mismos casos, y por lo tanto no siempre se emplea el mismo tiempo para todos y en ocasiones, el usuario requerirá la atención de más de un área de la institución para recibir aquel resultado por parte del estado.

III. METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó bajo el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo dicho enfoque permitiendo desde una posición objetiva analizar las variables gestión del gobierno digital y satisfacción del usuario. La investigación bajo el paradigma fue de enfoque cuantitativo que busco medir la realidad. Desde un punto de vista objetivo para Ñaupas et al. (2014) nos refiere que este enfoque cuantitativo tiene que ver con la medición de unidades de análisis, de igual forma con la recopilación de datos y sus respuestas conseguidas por cada pregunta del estudio.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación se realizó en base al enfoque cuantitativo que lo permitió realizar desde una posición racional y objetiva recoger información para poder estudiar las variables gestión del gobierno digital para la satisfacción de los usuarios. Es ese sentido el enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014), manifiesta dicho enfoque se utiliza para consolidar las creencias y establecer patrones del comportamiento de una población que están siendo medida y reforzar características de las aproximaciones al estudio. Para Ñaupas et al. (2018) es el proceso que se basa en mediciones de unidades de análisis y a los cuales se les hace tratamiento estadístico.

Con respecto al nivel de investigación se utilizó la relacional causal porque se busca conocer como una variable independiente afecta una variable dependiente, el alcance de investigación explicativa permite conocer como una variable ejerce una acción sobre otra variable. Por otra parte, cuyo diseño del estudio fue de no experimental debido a las variables que no se manipulan sino se midan tal como se presentan, según Hernández et al. (2014) afirma que son estudios que no se hacen variar el estado de las variables y los fenómenos se observan tal como aparecen en su contexto natural. Para Ñaupas et al. (2018) la investigación causal es la más compleja que existe, ya que busca establecer el grado de una influencia sobre otra variable. Esta investigación es básica.

3.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación fue de no experimental transversal y correlacional. El diseño de investigación fue no experimental en el sentido de que no busca modificar las variables sino sólo medirlas tal como se presentan. para Ñaupas et al. (2018) son investigaciones que no modifican las variables al momento de la medición y pueden ser transversales o longitudinales. En el caso de la investigación que se desarrollo fue de carácter transversal por lo que no se manipulo las variables en un solo momento de tiempo que es el año 2023.

Para Hernández et al. (2014) indica que el diseño estudio no experimental es muy útil para poder medir la realidad en un punto de tiempo determinado y son lo más viables de realizar, Sin embargo, es necesario tener en cuenta tanto la validez interna como externa del diseño. Al respecto Ñaupas et al. (2018) Se destaca la importancia de la validez interna y externa del diseño para el control de las variables que intervienen en la organización.

Para Canales (2006) El proceso de operacionalización consiste en definir de manera precisa el concepto de descomponer un concepto que se desea medir y que no es directamente observable, al menos en el estado actual de las técnicas de observación en el momento del estudio. Por lo tanto, es necesario reducir los conceptos a indicadores. La conceptualización de la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios se desprenden de este enfoque.

3.2. Variables y operacionalización

Se han tomado en cuenta las variables siguientes:

Variable Independiente: Gestión del gobierno digital,

Definición conceptual. Según Rodríguez (2021) EL gobierno electrónico viene de la necesidad del usuario de poder conseguir mayor información de sus entidades públicas logrando una buena participación de la sociedad con sus autoridades.

Definición operacional. La gestión del gobierno digital va a ser medida mediante un instrumento, estos datos serán procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Los indicadores son: Atomizar los procesos, Información transparente, Plataformas digitales, Seguridad informática, Frecuencia de interacción, Tiempo

de respuesta, Calidad de comunicación, Calidad de información, Cobertura, Accesibilidad, Eficiencia, Soporte, Intercambio de datos, Servicios compartidos, Calidad de servicios, Tiempo de procesamiento.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual. Carmona y Leal (1998) El objetivo principal de la satisfacción de los usuarios es cumplir con todas las necesidades del cliente, lo cual se llevará a cabo teniendo en cuenta el estado psicológico del usuario y cómo percibe el servicio adquirido.

Definición operacional. La satisfacción del usuario va a ser medida mediante un instrumento, estos datos serán procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Los indicadores: Calidad percibida, Valor de servicio, Empatía, Atención adecuada, Experiencia, Ética y moral, Competencia y habilidades, Formación y capacitación, Disponibilidad, Confiabilidad, Transparencia, Veracidad, Percepción a las necesidades, Rapidez de gestión, Adaptación a las necesidades, Innovación de servicios.

Escala de medición: Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población objeto de estudio en la investigación, fue de 238 usuarios de la entidad pública, Lima, son las mismas personas que usan el portal de transparencia de la entidad pública. Para Grasso (2006) la población es un conjunto de elementos que comparten uno o varios atributos específicos es conocido como un grupo, que la definen, en ese sentido las poblaciones son todas las personas que habitan en el distrito que tiene características iguales.

Para Ñaupas et al. (2014) La población se refiere a la totalidad de individuos que conforman un grupo o el conjunto de habitantes de un lugar determinado de una respectiva localidad o espacio geográfico.

Se han considerado los siguientes criterios de inclusión: usuarios que durante el año 2023 han realizado tramites en el portal de la entidad pública de manera virtual, dejando un registro lo cual se considerara para la reducción de la población. En cuanto a los criterios de exclusión no se incluirá a los usuarios

mayores de 30 años puesto que no tienen un conocimiento claro del manejo de la tecnología ya nuestra encuesta será de manera digital. Teniendo en claro los criterios la población se reduce a 25,863 usuarios.

3.3.2. Muestra

Según López (1997) la muestra es parte del universo o población donde se realizará la investigación de acuerdo a los procedimientos logrando obtener la cantidad que conforma la muestra ya sea a través de fórmulas entre otros, la muestra es la parte que representa a la población. La muestra realizada es probabilística aleatorio simple, donde se consideró diversos parámetros mediante la siguiente formula obteniendo una muestra de 384 usuarios.

- Confiabilidad: 95% representando un valor de $Z = 1,96$
- Margen de error: valor de + 5,00%. (e)
- Posibilidad de que ocurra un valor es de 50%. (P)
- Escala de la población es un valor de 25,863 (N)

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

3.3.3. Muestreo

Se entiende que es el proceso que permite obtener la muestra estadística, que para Hernández et al. (2014) la muestra puede ser probabilística y no probabilística. En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico, donde Vázquez (2017) nos dice que el muestreo probabilístico es el método donde los individuos de la población se eligen de forma aleatoria contando cada uno con igual probabilidad positiva de ser seleccionados y formando parte del conjunto de datos este tipo de muestreo es recomendable porque es más eficiente asegurándonos una representativa muestra extraída.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron los usuarios que ha llevado a cabo un trámite en el portal de transparencia de una entidad pública, situado en el distrito de San Juan de Lurigancho, es considerado como la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La metodología empleada en el presente estudio consistió en la utilización de la encuesta como técnica de recolección de datos, ya que permitió recoger la información y los datos de una forma más objetiva. Para Grasso, (2006) es un procedimiento que permite examinar asuntos al mismo tiempo, se busca alcanzar los objetivos planteados y recopilar dicha información de una cantidad significativa de individuos. En este aspecto Ñaupas et al. (2014) la encuesta es la técnica cuantitativa por excelencia en la cual se puede recoger información sobre un grupo poblacional.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que consta de preguntas con el que se recolectará los datos, para Ñaupas et al. (2014) es una modalidad que la adopción de la encuesta implica la formulación de un conjunto de interrogantes. relacionadas al tema de investigación. Para Hernández et al. (2014) el cuestionario de preguntas es la forma como se van a obtener los datos de una muestra determinada. La escala de Likert es la forma de medición más utilizada para medir percepciones. En este caso se realizó la recolección de datos de dos variables, en este caso la primera variable de gestión del gobierno digital está constituido por 19 ítems y que se encuentra distribuidos en cuatro dimensiones y 16 indicadores y cuya recolección de dato por persona fue en un tiempo de 15 minutos.

Para medir la variable de satisfacción de los usuarios estaba constituido por 20 ítems por cuatro dimensiones y 17 indicadores, donde su aplicación es de 15 minutos a cada beneficiario de sistemas de gobierno digital, y que va evaluar el grado de satisfacción, la medición es de una escala de medición ordinal, con el instrumento una escala de escala de Likert mediante una encuesta.

Por ende, en esta encuesta se recabo informaciones más relevantes para la investigación cuya escala de Likert con respuestas de tipo politómica sirvió para recabar respuestas de la variable de gestión del gobierno digital que fue compuesto de 16 reactivos y cinco alternativas de respuesta donde 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Casi nunca y 1=Nunca. Y en la variable de satisfacción de los usuarios con 17 reactivos con respuestas similares a la primera variable.

Sobre la validación Ñaupas et al. (2014) es el proceso de verificación donde el instrumento se somete a una evaluación de jueces, se establece la pertinencia de un instrumento, también se le conoce como autenticidad o eficacia. La validez será de contenido que según Ñaupas et al. (2014) es el grado como un instrumento manifiesta un dominio establecido. Los expertos fueron docentes universitarios en la cantidad de tres que en base a su experiencia en el conocimiento de la variable se efectuará el proceso de comprobación e idoneidad del instrumento, los datos obtenidos en el juicio de expertos permitirán conocer el coeficiente de V de Aiken. Quienes declararon aplicables ambas variables de estudio.

Sobre la confiabilidad de los instrumentos Ñaupas et al. (2014) el proceso mide la varianza es decir la variabilidad de las respuestas que tiene el instrumento. Para obtener la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 20 sujetos que forman parte de la muestra de 100 individuos, según Hernández et al. (2014) el tamaño de la prueba piloto es proporcional a la muestra. Después de realizar el análisis de su aplicación, se ha obtenido un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,895. que se considera un parámetro alto.

3.5. Procedimientos

Para este estudio se analizó la problemática, así mismo se analizó las causas para determinar los objetivos, continuando a establecer los diferentes objetivos específicos de investigación de la variable de gestión del gobierno digital y satisfacción del usuario, así mismo los instrumentos de la encuesta fueron validados por tres expertos dando la aplicabilidad del instrumento y la fiabilidad fue de un nivel alto.

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de expertos

N°	Grado Académico	Apellidos y nombres	Dictamen (Aprobado- desaprobado)
1	Maestro/Magíster en finanzas	Huamaní Sayán, Edgar Smith	Aplicable
2	Doctor en ciencias empresariales	Morales Ríos, Eleuterio	Aplicable
3	Maestro en administración	Rojas Pardo, Roy Luis	Aplicable

De manera similar, la prueba de confiabilidad realizada utilizando el Alfa de Cronbach arroja una confiabilidad muy alta (0.994) en la variable de G.D y (0.995) de S.U, de manera similar la prueba de normalidad realizada utilizando Kolmogorov - Smirnova para establecer pruebas de hipótesis estadísticas, en este caso se trata de la Rho no paramétrica de Spearman.

Para poder establecer el proceso de recopilación de datos se realizó en dos etapas: en la primera etapa se coordinó con los directivos de la institución de estudio así mismo se coordinó con la seguridad del local de atención en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, mediante un documento para indicarle los motivos del recojo de la información en tres días de forma simultánea por tres personas quienes contribuyen a la aplicación. En una segunda etapa se revisará la información para evitar pérdidas de datos o información con esto se evita el error no muestral.

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de la información y análisis se realizó utilizando dos programas programa Excel 2019 que permitió recopilar los datos permitirá obtener los resultados descriptivos media, mediana, moda, el rango, la desviación estándar y el SPSS versión 25 que permitió ejecutar la normalidad de Kolmogorov - Smirnov debido a que la muestra es superior a 50 participantes, por lo cual se determinó la prueba de no paramétrica de Rho Spearman, para determinar el grado de relación de ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

Una vez que tengamos la información procesada de acuerdo con los procedimientos normados por la Universidad Cesar Vallejo, habiendo cumplido con las pruebas de fiabilidad y confianza, debemos destacar que la investigación debe ser abordada dada por los aspectos éticos fundamentales.

Tomando en cuenta las normas de la Universidad, como también la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV que fue de guía para la creación del proyecto de investigación. Las citas y referencias se elaboraron conforme a las normativas APA 7ma edición.

Con esto garantizamos la confidencialidad y ética en el manejo de los datos

de los participantes involucrados en el estudio. Consideramos los cuatro principios éticos de la investigación los cuales son el respeto por la independencia, la equidad, la generosidad y la no causación de daño.

Esta investigación será verificada por el sistema Turnitin para verificar la originalidad del trabajo, cuando se recopiló la información fue de una manera precisa a los involucrados que herramientas se utilizarían para poder realizar el tema de estudio con este queremos asegurar la veracidad del contenido del trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de las variables de estudio

Tabla 2

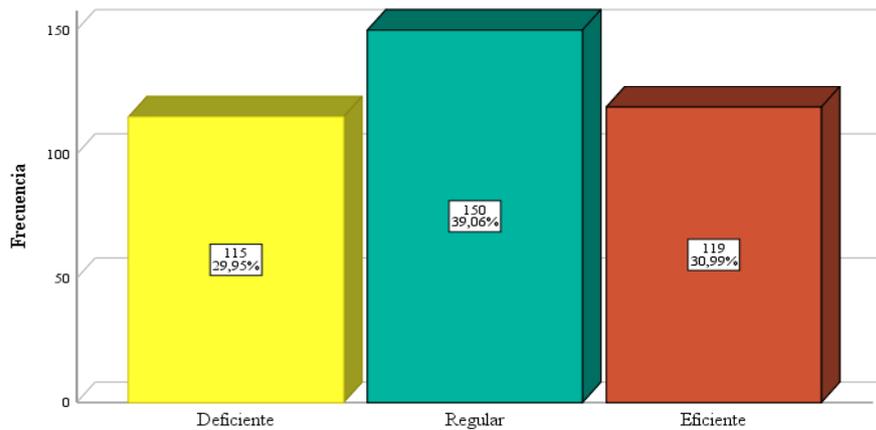
Descripción de resultados gobierno digital.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	115	29,9%
	Regular	150	39,1%
	Eficiente	119	31,0%
	Total	384	100,0%

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

Figura 1

Percepción del gobierno digital.



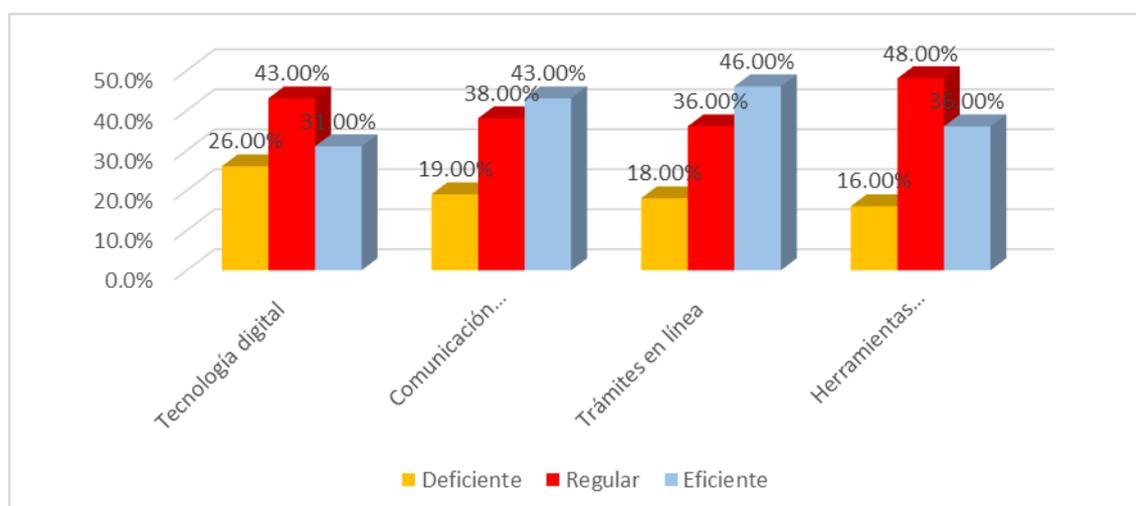
Nota: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

En relación a esto, se aprecia que el 39.1% de los participantes de la encuesta afirmaron que el G.D es de calidad regular, mientras que el 31% lo consideran eficiente y el 29% lo perciben como deficiente. Esto indica que los usuarios consideran que el G.D. aún se encuentra en una etapa de regularidad, ya que enfrentan algunas dificultades para acceder a él y también desconocen su funcionamiento.

Tabla 3*Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de Gobierno digital*

Niveles	Tecnología digital		Comunicación bidireccional		Trámites en línea		Interconexión	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	99	26%	73	19%	69	18%	62	16%
Regular	166	43%	147	38%	138	36%	183	48%
Eficiente	119	31%	164	43%	177	46%	139	36%
Total	384	100%	384	100%	384	100%	384	100%

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

Figura 2*Percepción de dimensiones de las variables de gobierno digital*

Nota: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

En la table 2. se evidencia que el 43% de encuestados indicaron que la utilización de la tecnología es regular. Esto refleja que los usuarios no disponen de una tecnología adecuada o moderna, tienen deficiencias de manejo inadecuado del sistema para realizar los trámites necesarios. Del mismo modo, el 43% mencionaron que la comunicación bidireccional es eficiente, lo que sugiere El personal a cargo de la atención no muestra mucha amabilidad. Además, el 46% de los usuarios señalaron que los trámites en línea son eficientes, lo que implica que funcionan y cuentan con retroalimentación para satisfacer las necesidades de atención requeridas. Por último, el 48% de los usuarios indicaron que la interconexión es regular, lo cual indica que no cumple con sus expectativas.

Tabla 4

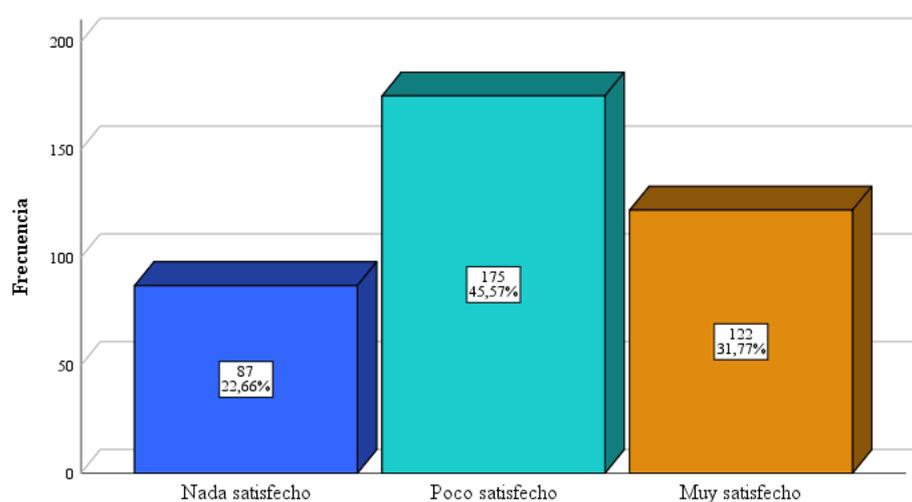
Descripción de los resultados de los niveles con respecto a la variable satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada satisfecho	87	22.7%
	Poco satisfecho	175	45.6%
	Muy satisfecho	122	31.8%
	Total	384	100.0%

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

Figura 3

Percepción de la variable Satisfacción del usuario.



Nota: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

En la tabla 3 se puede apreciar que, de la totalidad de los encuestados, el 45.36% manifestó que su nivel de satisfacción como usuario es bajo, mientras que el 31.8% indicó estar muy satisfecho y el 22.7% expresó no estar satisfecho en absoluto. De esto se deduce que los usuarios perciben que la entidad no cumple con sus expectativas en cuanto a la atención brindada.

Tabla 5

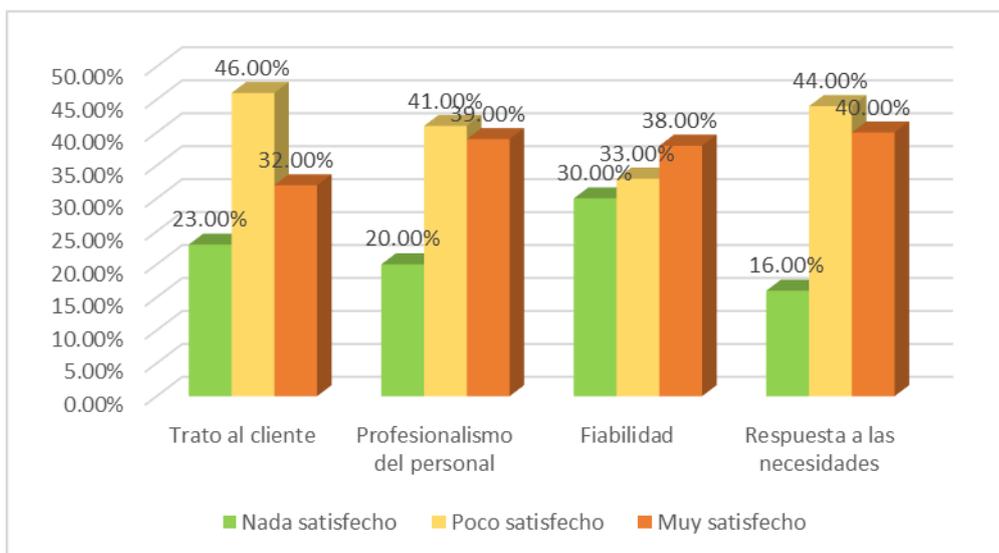
Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario

Niveles		Trato al cliente		Profesionalismo del personal		Fiabilidad		Respuesta a las necesidades	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Nada satisfecho	87	22.7%	76	19.8%	69	18.0%	62	16.1%
	Poco satisfecho	175	45.6%	158	41.1%	138	35.9%	169	44.0%
	Muy satisfecho	122	31.8%	150	39.1%	177	46.1%	153	39.8%
	Total	384	100.0%	384	100.0%	384	100.0%	384	100.0%

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

Figura 4

Percepción de dimensiones de la variable satisfacción del usuario.



Nota: Reporte del SPSS V21 para el estudio.

En la tabla 4. El 45.6% de los encuestados expresaron su insatisfacción con el trato al cliente, lo que sugiere que en la atención al cliente no brindan la amabilidad necesaria. Por otro lado, el 41.1% calificó la falta de profesionalismo del personal, se demuestra que los trabajadores no están debidamente capacitados en sus competencias. Además, el 46.1% señalan que la fiabilidad es

muy satisfactoria, entonces existe confianza en el personal. Y el 44% muestran insatisfacción con la respuesta a sus necesidades, lo que indica que el sistema de gobierno electrónico no brinda los servicios requeridos de los usuarios.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis con estadística Rho de Spearman

Nivel de significancia:

La significancia teórica α : 0.05 con una confiabilidad de 95%

Regla de decisión:

El nivel de significancia "p" es menor que α , se rechaza H_0

El nivel de significancia "p" es mayor que α , no se rechaza H_0

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe una influencia significativa de la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023

H_a : Existe una influencia significativa de la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023

Tabla 6*Prueba de correlación para la hipótesis general*

			Gobierno digital	Satisfacción
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Información obtenida de la matriz de datos

En la tabla proporcionada se puede apreciar que la relación entre las percepciones sobre el G. D. y la S.U. ha alcanzado una significancia estadística de $p=0,000$. Además, se ha obtenido un coeficiente de correlación de $0,941^{**}$, lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión G.D. y la S.U en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, en el año 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

Tabla 7*Prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

		Gobierno		
		digital	Trato al cliente	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Trato al cliente	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Información obtenida de la matriz de datos

En la tabla se puede apreciar una relación significativa ($p=0,000$) entre las percepciones acerca del G.D. y el T.C.. Además, el coeficiente de correlación es de 0,941**, lo cual indica una correlación positiva extremadamente alta. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se confirma la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la gestión del G.D. y el trato al cliente de información en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, en el año 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No Existe relación significativa entre la influencia de la gestión del gobierno digital y el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la influencia de la gestión del gobierno digital y el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, 2023.

Tabla 8*Prueba de correlación para la hipótesis específica 2*

			Gobierno digital	Profesionalismo del personal
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Profesionalismo del personal	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Información obtenida de la matriz de datos

En la tabla se evidencia claramente la existencia de una relación significativa ($p=0,000$) entre las percepciones sobre el G.D. y el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública. Además, el Coeficiente de correlación es de $0,877^{**}$, lo cual indica una correlación positiva alta. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se confirma que existe una correlación positiva alta entre la gestión del G.D. y el P del P hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho en 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No Existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, 2023.

Tabla 9*Prueba de correlación para la hipótesis específica 3*

		Gobierno digital	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,838**
		N	. 384
Fiabilidad		Coeficiente de correlación	,838**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 384

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

En la tabla se puede apreciar que la relación entre las percepciones sobre el G.D y la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública ha alcanzado una significancia $p= 0,000$. Además, se ha obtenido un Coeficiente de correlación de $0,838^*$. Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se confirma la existencia de una correlación positiva alta entre la gestión del G.D. y la Fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho en el año 2023.

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 : No Existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y la respuesta a las necesidades a la información para los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023

H_a : Existe relación significativa entre la gestión del gobierno digital y la respuesta a las necesidades a la información para los usuarios en una entidad pública de San Juan de Lurigancho, Lima, 2023

Tabla 10*Prueba de correlación para la hipótesis específica 4*

			Gobierno digital	Respuesta a las necesidades
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Respuesta a las necesidades		Coeficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Información obtenida de la matriz de datos.

En la tabla se puede apreciar que la relación entre las percepciones sobre el G.D. y la satisfacción de las necesidades de información para los usuarios de una entidad pública ha alcanzado un nivel de significancia de $p=0,000$. Además, el coeficiente de correlación es de $0,855^{**}$, lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una correlación positiva alta entre la gestión del G. D. y la satisfacción de las necesidades de información para los usuarios en una entidad pública en San Juan de Lurigancho, Lima, en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados obtenidos al aplicar la herramienta con base en las referencias relacionadas con el tema de investigación, donde se responde a los objetivos planteados, seguido de una comparación con cada antecedente considerada en el marco teórico, y finalmente se aclara la posición del investigador a través de definiciones conceptuales de las variables y dimensiones en estudio.

Antes de analizar los resultados de la estadística inferencial se realizó un análisis descriptivo obteniendo los siguientes resultados de cada variable y sus dimensiones como del gobierno digital, en el cual se pudo observar que el 39.1% de los encuestados indicaron que el gobierno digital es regular, mientras que el 31% lo consideran eficiente y el 29% lo perciben como deficiente. De lo que se interpreta que, los usuarios consideran que la que el gobierno digital todavía no se ha consolidado con los servicios, donde los gestores deberían plantar un plan de mejora, para evitar malestar por las dificultades de acceso que posiblemente los gestores no hayan entendido el uso y su funcionamiento de cada página digital para el uso gubernamental.

Así mismo se evidencio resultado sobre las dimensiones del gobierno digital que el 43% de encuestados indicaron que la utilización de la tecnología es regular, el 43% mencionaron que la comunicación bidireccional es eficiente, el 46% de los usuarios señalaron que los trámites en línea son eficientes, y 48% lo califican la interconexión es regular, al respecto los usuarios perciben la que resalta más es los tramites en línea, seguido por comunicación bidireccional y muestran su malestar con los aparatos de tecnología digital, que posiblemente son desfazados, por ende los gestores del gobierno digital deben mejorar nuevas tecnologías digitales que sean modernas.

La satisfacción del usuario es igualmente importante 45.6% de usuarios se sienten poco satisfecho esto puede deberse por el trato de los gestores quienes muchas veces maltratan al usuario y existe la desconfianza hacia los administradores del gobierno digital. De la misma forma el 31.8% indicó estar muy satisfecho y el 22.7% expresó no estar satisfecho en absoluto. De esto se deduce que los usuarios perciben que la entidad no cumple con sus expectativas en

cuanto a la atención brindada, por lo que podemos deducir que el malestar se debe por el trato al cliente, sobre la respuesta a las necesidades del cliente y también no demuestran el profesionalismo de los colaboradores en el gobierno digital.

Y al analizar cada dimensión de satisfacción del usuario se obtuvieron los resultados que el 45.6% de los encuestados expresaron su insatisfacción con el trato al cliente, lo que sugiere que en la atención al cliente no brindan la amabilidad necesaria. Por otro lado, el 41.1% calificó la falta de profesionalismo del personal, se demuestra que los trabajadores no están debidamente capacitados en sus competencias. Además, el 46.1% señalan que la fiabilidad es muy satisfactoria, entonces existe confianza en el personal. Y el 44% muestran insatisfacción con la respuesta a sus necesidades, lo que indica que el sistema de gobierno electrónico no brinda los servicios requeridos de los usuarios.

En relación al objetivo general, se buscó determinar en qué medida influye la Gest. del Gob. digital en la satisfacción de los usuarios lo cual se ha demostrado a que existe una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública. Los resultados obtenidos alcanzaron una significancia estadística de $p=0,000$ y un coeficiente de correlación de 0,941. y este resultado es ratificado por la estadística descriptiva de la tabla cruzada, a que el 38.3% afirman, si el gobierno digital brinda servicios de forma regular y los usuarios se sentían poco satisfechos, estos hallazgos permiten inferir que el gobierno digital tiene una influencia directa en la satisfacción del usuario, y estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espira, Wirtz y Kurtz (2016) quienes también demostraron una asociación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

Así mismo Arabia Saudita, Santa, et al. (2018), demuestra a que el gobierno digital presentaba una alta gestión con la satisfacción del usuario, porque están mediados por medidas de efectividad del sistema E-G2B (por ejemplo, calidad del sistema, calidad del servicio y calidad de la información) y por efectividad operativa

Y los resultados anteriores también se asemejan con los hallazgos de Cristóvam, et al. (2020) donde demuestra que existe relación entre las variables estudiadas, igual al hallazgo de Luna (2021) que ambas variables presentaron

una relación positiva alta de 0,796; porque el gobierno digital presentó una relación moderada, como de Ojeda (2021) presentaban una relación positiva moderada de 0,540; Se ha establecido una relación directa y significativa entre la gestión del gobierno digital y las diversas dimensiones de la satisfacción del usuario. Esta relación se ha demostrado mediante los coeficientes de correlación ($r=0,482^{**}$, $r=0,522^{**}$, $r=0,443^{**}$ y $r=0,550^{**}$), los cuales indican la fuerza y dirección de la relación entre estas variables.

A los resultados anteriormente descritas también los resultados de Documet (2023) se relación positiva moderada de 0,606 entre dichas variables, y ante ello, supo que mientras exista una mejor percepción del gobierno digital por parte de los usuarios, pues es porque existe una mayor valoración de la satisfacción del usuario. Por ende, con esos resultados se puede inferir que con una buena administración y gestión de gestores que el gobierno electrónico puede mejorar los beneficios del servicio electrónico y de esa manera los usuarios se sentirían satisfechos.

De lo comentado, se tomó en referencia para la base teórica de la dimensión de satisfacción de usuario Torrico-Irahola, et al. (2023) explican que la satisfacción del usuario es una variable que se puede calificar dependiendo de la calidad de atención que cada usuario ha recibido en razón de la experiencia brindada por parte de la entidad en la que recibió el servicio solicitado, con todo los resultados hallados de que existe relación directa entre gobierno digital y satisfacción del usuario, entonces podemos inferir que los usuarios en la actualidad vienen tomando en cuenta la gestión del gobierno electrónico y perciben a que existe debilidades en el gobierno electrónico o digital.

En relación al primer objetivo específico 1, Se busco identificar la influencia de la gestión de gobierno digital en el trato al cliente, donde se lleva a cabo la discusión de los resultados, donde se demuestra la existencia de una correlación positiva muy alta significativa entre la gestión del gobierno digital y el trato al cliente en una entidad pública, con un nivel de significancia $p=0,000$ y un coeficiente de correlación de 0,941. Este resultado también es ratificado con la estadística mediante la tabla cruzada donde el 38.3% de usuarios respondieron a que existe una gestión regular de gestión de gobierno digital y los usuarios se encuentran poco satisfechos, pero el 22.7% se encuentran nada satisfechos por

una gestión de gobierno digital de forma deficiente. con este resultado demuestro a que existe una relación significativa entre la gestión de gobierno digital y el trato al cliente.

El resultado anterior guarda la relación con el resultado de para Mateos e Innovación (2019) explican que el trato al cliente es aquel contacto que el representante de la institución tiene con el usuario desde el momento de su presentación, la manera en cómo el representante brinda la información solicitada, la paciencia y la confianza que genera en el usuario. Se puede inferir que el trato hacia los usuarios es de suma importancia para tener una relación optima entre el prestador de servicio y los usuarios y el usuario se sentiría más satisfecho o conforme con la prestación de servicio.

De lo comentado, se tomó en referencia para la base teórica de la dimensión Según Ramírez (2021) sustenta que el trato al cliente en la actualidad se da de manera bidireccional, es decir que el representante de la entidad se identifica como tal, mientras que el usuario expone sus necesidades y en base a ello se lo deriva al área especializada en la cual se le resolverá su demanda con la eficacia que se espera. Con los resultados encontrados se infiere que el gobierno digital tiene una relación directa y significativa con el trato del cliente, siendo un valor de mucha importancia para la fidelización de cliente. Entonces si existe una gestión adecuada de gobierno digital existirá un buen trato al cliente, caso contrario existirá deficiente trato al cliente.

En cuanto al segundo objetivo específico 2, se buscó determinar la influencia de la G.G.D. en el profesionalismo del personal hacia los usuarios, al respecto se obtuvo como resultado a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del gobierno digital y el profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación $0,877$, y este resultado también es ratificado por la estadística descriptiva que el 31% afirman que existe una gestión regula a eficiente de gestión de gobierno digital y los usuarios demuestran poco satisfecho a muy satisfecho con el profesionalismo del personal que labora en el gobierno digital. y esto demuestra a que la gestión de gobierno digital está relacionada con el profesionalismo del personal.

Cuyo resultado anterior del segundo objetivo específico se asemeja con el resultado de para Hargreaves y O'Connor (2020) el profesionalismo del personal se observa desde el momento en que el representante de la entidad utiliza un lenguaje apropiado para llegar al usuario, el cual deberá realizar consultas antes alguna explicación que no haya sido del todo clara. Dicha consulta debe ser atendida con inmediatez por el profesional para demostrar su capacidad ante el ciudadano.

Y para sostener lo comentado, se recurrí a la referencia para la base teórica de la dimensión para Hargreaves y O'Connor (2020) el profesionalismo del personal se observa desde el momento en que el representante de la entidad utiliza un lenguaje apropiado para llegar al usuario, el cual deberá realizar consultas antes alguna explicación que no haya sido del todo clara. Dicha consulta debe ser atendida con inmediatez por el profesional para demostrar su capacidad ante el ciudadano. Y se puede inferir que una gestión adecuada de gobierno digital influye en el profesionalismo del personal, caso contrario existiría deficiente practica de profesionalismo del personal por la mala gestión del gobierno digital.

La exposición de los resultados también se lleva a cabo de manera similar, teniendo en cuenta el tercer objetivo específico fue de Identificar la influencia de la Gest de Gob. digital en la fiabilidad hacia los usuarios, demostrando a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del gobierno digital y la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública. Con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación 0,838., a que se infiere que el gobierno digital adecuado puede mejorar la fiabilidad. que este resultado es también ratificado con la estadística descriptiva 31% afirman que existe una eficiente gestión de gobierno digital y se encuentran muy satisfechos con la fiabilidad.

Y lo anterior guarda relación con el resultado de Ramírez (2021) quien dice que la fiabilidad es la efectividad que un servicio produce en una demanda solicitada por el usuario en un tiempo determinado por la institución estatal. Este tema es de suma de importancia porque prestando el servicio ofrecido o cumplir lo prometido por la empresa elevaría la fiabilidad y la lealtad al usuario.

Y Hargreaves y O'Connor (2020) afirma a que la fiabilidad es la posibilidad con cual, una organización cuenta para alcanzar los resultados anhelados por el

usuario en un tiempo estimado., entonces con los datos anteriormente se demuestra a que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la fiabilidad, por ende, la fiabilidad contribuye al crecimiento y desarrollo organizacional o empresarial. con los alcances anteriores podemos inferir si existe una adecuada gestión de gobierno digital contribuye a cumplir con la fiabilidad dada cada servicio en una institución, caso contrario la fiabilidad decaería por la mala gestión de gobierno digital.

Finalmente se realiza la discusión de resultados, tomando en cuenta el cuarto objetivo específico se buscó Identificar la influencia de la Gest de Gob. digital en la respuesta a las necesidades de la investigación, demostrando a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del gobierno digital y la respuesta a las necesidades a la información para los usuarios de una entidad pública con una entidad pública, alcanzó una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación 0,855. Y el resultado de estadística descriptiva demuestra a que el 31% afirman de estar muy satisfechas con la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios y una eficiente gestión de gobierno digital. Este resultado ayuda a comprender a que la respuesta frente a ala necesidades del usuario contribuye a mejorar y satisfacer las necesidades del usuario, caso contrario una organización no tiene razón de ser frente a la colectividad y usuarios.

Este resultado es parecido a Días, et al. (2019) explica que brindar respuestas a las necesidades del usuario es un gran reto, porque no todos presentan los mismos casos, y por lo tanto no siempre se emplea el mismo tiempo para todos y en ocasiones, el usuario requerirá la atención de más de un área de la institución para recibir aquel resultado por parte de la misma. Se puede inferir que es de importancia mejorar el sistema de información, que existe todos los bases de datos y plantillas, solicitudes, y que tengan respuesta rápida ante un pedido de servicio habría respuesta frente a la las brechas de servicios que falta y mejoraría la satisfacción del paciente.

De lo comentado, se tomó en referencia para la base teórica de la dimensión en base a Herrán, et al. (2023) la respuesta a las necesidades es el resultado que la entidad brinda a las demandas que solicita el usuario durante su

período de atención. De acuerdo al profesionalismo del representante y a su experiencia se puede calcular la eficacia de dicha respuesta. Se infiere a que debe haber una capacidad de respuesta frente las necesidades requeridas de los usuarios, porque en la actualidad la precepción cambiante. Y estos hallazgos ayuda a inferir a que una gestión optima de gobierno digital la capacidad de respuesta frente a las necesidades del usuario también son atendidas con prontitud.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se estableció la correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y $R. Ho$ de $0,941$, con la cual se confirma la hipótesis general. Por otro lado, el 39.1% de los usuarios han confirmado una gestión regular, mientras que el 45.6% de los usuarios se muestran insatisfechos con la gestión del gobierno digital. Por consiguiente, una mejora en la gestión del gobierno digital podría aumentar la satisfacción del usuario, o viceversa.

Segundo. Se logró establecer una correlación positiva muy alta directa y significativa entre la gestión del gobierno digital y el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación $0,941$, confirmando de este modo la hipótesis específica 1. Adicionalmente, el 39.1% de los usuarios expresan la existencia de una gestión regular, en contraposición al 45.6% de los usuarios que expresan su descontento con el trato personal en la administración del gobierno digital. Por consiguiente, una mejora en la gestión del gobierno digital y un incremento en el nivel de atención personalizada darán lugar a una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Tercero. Se confirmó a que existe una correlación positiva alta y significativa entre la gestión del gobierno digital y el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación $0,877$, confirmado la segunda hipótesis específica, Además, el 39.1% considera que la gestión de gobierno digital tiene un nivel regular, mientras que el 41.1% se muestra insatisfecho con el profesionalismo en que se lleva a cabo dicha gestión. Por lo tanto, una mejora en la gestión del gobierno digital resultará en un aumento en el profesionalismo del personal y en consecuencia mejora la satisfacción del usuario.

Cuarto. Así mismo se confirmó a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del gobierno digital y la fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación 0,838, con lo cual se confirma la tercera hipótesis, Además, el 39.1% de los usuarios aseguran que hay una gestión de nivel regular, mientras que el 46.1% se encuentra muy satisfecho con la fiabilidad. Por lo tanto, una mejora en la gestión del gobierno digital aumentará la fiabilidad y satisfacción de los usuarios.

Quinto. Finalmente se confirmó a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del gobierno digital y la respuesta a las necesidades a la información para los usuarios de una entidad pública con una significancia $p= 0,000$, y el Coeficiente de correlación 0,855, Además, el 39.1% de los usuarios consideran que la gestión es de nivel regular, mientras que el 44% expresan su insatisfacción con la capacidad de respuesta a las necesidades del usuario en el gobierno digital. Por lo tanto, se puede afirmar que una mejor gestión del gobierno regional proporcionará respuestas a las necesidades de información y, por ende, mejorará la satisfacción del usuario.

VII RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda a los funcionarios de diferentes niveles de gobierno destinar una mayor cantidad de recursos económicos a la mejora la gestión del gobierno digital, implementando con más de tecnología digital de información, mejorar la interconexión y la comunicación bidireccional de esa manera mejorar el acceso a las tecnologías de comunicación y por consiguiente mejorar el trato al cliente, las competencias profesionales mediante la capacitación, así mismo solucionar las necesidades requeridas de los usuarios.

Segundo. Se recomienda a la organización destinar una mayor cantidad de recursos económicos a la mejora de su infraestructura tecnológica, mediante la adquisición de equipos, el desarrollo de normas, planes, programas y su respectiva implementación de plataformas digitales, y esa manera atender de los usuarios y se adapten rápida, ente a nuevas tecnologías.

Tercero. Se sugiere que los funcionarios de mejorar la comunicación bidireccional para poder prestar servicios con una adecuada calidad de información, en menos tiempo de respuesta y de esa mejorar las competencias humanas y presten un adecuado de servicio con el uso de herramientas digitales, mediante una capacitación de los servidores del gobierno digital y capacitaciones masivas a los usuarios para que conozcan temas de gobierno digital.

Cuarto. Se recomienda a los funcionarios del gobierno digital a que fortalezcan el proceso en línea con coberturas eficientes, más accesibles y brinden soporte técnico para satisfacer las necesidades de los usuarios. Para lograr esto, es necesario establecer políticas claras sobre los plazos de entrega de servicios y el costo de los mismos, además de crear una cartera de servicios que permita a los clientes diferenciar y facilitar la realización de trámites o beneficiarse de un servicio municipal.

Quinto. Se sugiere que los funcionarios de la entidad a implementar o mejorar la interconexión más amigable para el acceso de información instantánea, así

mismo se debe proporcionar una capacitación constante al personal y a los usuarios en el manejo de herramientas digitales para que mejoren sus competencias y exista una fiabilidad en la prestación de servicios con transparencia y veracidad la información. Y de esa manera se mejore el procesamiento de datos, intercambio de datos y sea una calidad de servicio buen.

REFERENCIAS

- Andrade, C. (2003). Satisfacción de los usuarios de las Unidades Sectoriales de Información de la Universidad del Zulia (LUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 9(3), 509-515.
<https://doaj.org/article/c189b96d88364a44bab442d3195221b4>
- Ángel, L. M. (2017). *Ciber Padres, Seguridad en la red para la familia* (3.ª ed.). ISBN. <https://isbn.cloud/9789584828484/ciberpadres-20-seguridad-en-la-red-para-la-familia/>
- Ballesteros, B. J., Alfredo, B. F. R., Daniel, D. F., Víctor, F. P., María, G. P., Marcos, R. G., Federico, R. G., Ana, S. L., Íker, S. S., & María, S. C. S. (2018). *Sociedad digital, tecnología y educación*. editorial UNED.
https://books.google.com.pe/books/about/SOCIEDAD_DIGITAL_TECNOLOGIA_Y_EDUCACION.html?id=hgxmDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Bejarano, J. M. (2023). El ciclo reglamentario local: Una revisión jurisprudencial. *Gabilex: Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha*, 1(34), 19-92.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9079822>
- Blanco, M. Á. M. de P., & Cualificación, S. L. I. y. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Blas, F. G., Uribe, Y. C., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: *Revisión sistemática*. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Borba, D., & Ávalos, M. (2019). *El uso responsable y seguro de Internet: Aportes para la conformación de la ciudadanía digital* (1ª ed). SB.
- Cano, F. T.-. (2018). Sociedad del conocimiento y la economía. *INNOVA Research Journal*, 3(5), 2- 5.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n5.2018.542>
- Carlón, M. (2020). Funcionamiento electrónico de los órganos colegiados. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 5(5), 119-150.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7606383>
- Carmona, A., & Leal Millán, A. G. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. 4(1), 53-80. <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
- Cerón, M. C., & Ceràon, M. C. (2006). *Metodologías de la investigación social* (2da ed.). LOM ediciones Santiago. https://www.academia.edu/download/47766006/Canales_Ceron_Manuel_-_Metodologias_De_Investigacion_Social.pdf
- Chirinos, E. M. del M., & Panta, A. R. de F. (2014). *Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo* [Tesis posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/112>
- Córdova, A. D. (2022). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Ancash 2022* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94916>
- Cristóvam, J. S. da S., Saikali, L. B., & Sousa, T. P. de. (2020). Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. *Sequência (Florianópolis)*, 1(2), 209-242. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>
- Díaz, C., Ferreira, A., Pereira, A. R., & Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de Psicología Del Deporte*, 28(2), 2. <https://archives.rpd-online.com/article/view/v28-n2-dias-ferreira-pereira-et al.html>
- Díaz, G., Alzórriz, I., San Cristóbal, E., & Castro, M. A. (2013). *Procesos y herramientas para la seguridad de redes* (1ra.edi.). Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=566933>
- Documet Kancha, R. M. (2023). *Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111938>

- Espinoza, J. B., Ramos, E. E., Orosco, J. R., Espinoza, J. B., Ramos, E. E., & Orosco, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- García, A. M., & Jordán de Urríes, F. de B. (2021). *Aplicación de Tecnologías para Personas Mayores en el Entorno Rural*. 3(9), 23-39. <https://doi.org/10.34624/jdmi.v3i9.19443>
- García, J. F., Chávez, J. A., Contreras de la Cruz, J. R., Martínez, L., Pineda, L. del C., García Rodríguez, J. F., Chávez Pérez, J. A., Contreras de la Cruz, J. R., Martínez Pérez, L., & Pineda Celaya, L. del C. (2022). Retos y perspectivas de la educación universitaria intercultural en tiempos de pandemia. Una visión docente. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25). 1-8. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1314>
- Godos, K. M. A., Vásquez, M. A. T., Pisfil, G. F., & Guanilo, M. C. R. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: Una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3620-3642. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Grasso, L. (2016). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis (1a. edición, reimpresión)*. Encuentro. https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=64415&shelfbrowse_itemnumber=86603
- Hargreaves, A., & O'Connor, M. T. (2020). *Profesionalismo colaborativo: Cuando enseñar juntos supone el aprendizaje de todos (1era. edc.)*. Ediciones Morata.
- Heras, E., Díez, S., Rebollar, R., & Carrasquer, Á. L. (2021). *Comunicaciones presentadas al XXV Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos: Celebrado en Alcoy del 6 al 9 de julio de 2021*. 1(4), 6-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851444>
- Jiménez, G. A., López, D., & ; (2023). *Ciberseguridad y Seguridad Integral: Un análisis reflexivo sobre el avance normativo en Colombia - ProQuest*. 1(2), 16-31. <https://www.proquest.com/openview/9ec42ec894a0cf7606f7a0fbedcdfac4/1>

?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393

- Kumar, P., Mokha, A. K., & Pattnaik, S. C. (2021). Electronic customer relationship management (E-CRM), customer experience and customer satisfaction: Evidence from the banking industry. *Benchmarking: An International Journal*, 29(2), 551-572. <https://doi.org/10.1108/BIJ-10-2020-0528>
- Library. (2017). *Teorías sobre la satisfacción—Marco teórico. Teorías sobre la satisfacción.* <https://1library.co/article/teor%C3%ADas-sobre-la-satisfacci%C3%B3n-marco-te%C3%B3rico.yd702key>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56201>
- Marín, W. J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación | CEPAL.* Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Nuntón, J. C. (2023). Gobierno electrónico con enfoque transformacional en la gestión pública, *una revisión sistemática | RClimatol.* 1(1). 1-5. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.660-668>
- Paez, A., & Montoya, J. (2020). Transparencia en la web: Estado del arte en las instituciones públicas. *Razón y Palabra*, 24(108), 108. <https://doi.org/10.26807/rp.v24i108.1665>
- Polland, C. (2021). *Profesionalismo: ¿qué es?! (1era.edic.)*. Independently Published.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3(1).
- Rodríguez, LR, & López, R. del P. (2023). Gobierno digital, modernización del Estado y servicio al ciudadano: Consideraciones en una estrategia de

- gobierno digital en Perú. VISUAL REVIEW. *International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 13(2)1-8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Rondón, J. M., & Ortiz, V. A. (2023). Calidad del servicio en gimnasios – centros fitness: Una revisión de literatura. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, 13(1),1.25. <https://doi.org/10.51995/2237-3373.v13i3e110065>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín—2021* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Salirrosas, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta, J. A., & Álvarez, R. M. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890738>
- Samora, P. A. P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de COVID – 19: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ta.edic.). McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez Chirinos, J. C. (2020). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud de Huancayo 2019* [Tesis posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5830>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Tejada, A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>

- Terrón, P. D., Guerrero, A. J. M., Belmonte, J. L., & Marín, J. A. M. (2023). Inteligencia Artificial y Machine Learning como recurso educativo desde la perspectiva de docentes en distintas etapas educativas no universitarias. *RiITE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 2(15), 58-78. <https://doi.org/10.6018/riite.579611>
- Torrìco-Irahola, R. A. (2023). La calidad de la educación. Una revisión conceptual. *Revista Eduscientia. Divulgación de la ciencia educativa*, 6(12), 12-15. <https://eduscientia.com/index.php/journal/article/view/351>
- Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. de J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), Article 4. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Wirtz, B. W., & Kurtz, O. T. (2016). *Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective | International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 13(3), 265-287. <https://doi.org/doi:10.1007/s12208-015-0149-0>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de Operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del gobierno digital	Rodríguez (2021) EL gobierno electrónico viene de la necesidad del usuario de poder conseguir mayor información de sus entidades públicas logrando una buena participación de la sociedad con sus autoridades.	La variable 1 será medida mediante 4 dimensiones: tecnología digital, comunicación bidireccional, tramites en línea y interconexión.	Tecnología digital	Automizar los procesos	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
				Información transparente	
				Plataformas digitales	
				Seguridad informática	
			Comunicación bidireccional	Frecuencia de interacción	
				Tiempo de respuesta	
				Calidad de comunicación	
				Calidad de información	
			Tramites en línea	Cobertura	
				Accesibilidad	
				Eficiencia	
				Soporte	
			Interconexión	Intercambio de datos	
Servicios compartidos					
Calidad de servicios					
Tiempo de procesamiento					
Satisfacción de los usuarios	Carmona & Leal (1998) la satisfacción de los usuarios tiene como objetivo principal satisfacer todas las necesidades del cliente, esto se desarrollará acuerdo al estado psicológico del usuario de cómo percibe el servicio adquirido.	La variable 2 será medida mediante 4 dimensiones: trato al cliente, profesionalismo del personal, fiabilidad y respuesta a las necesidades.	Trato al cliente	Calidad percibida	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
				Valor de servicio	
				Empatía	
				Atención adecuada	
			Profesionalismo del personal	Experiencia	
				Ética y moral	
				Competencia y habilidades	
				Formación y capacitación	
			Fiabilidad	Disponibilidad	
				Confiabilidad	
				Transparencia	
				Veracidad	
			Respuesta a las necesidades	Percepción a las necesidades	
Rapidez de gestión					
Adaptación a las necesidades					
Innovación de servicios					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida influye la gestión del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la influencia de la gestión del gobierno digital en el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad Lima 2023?</p> <p>b) ¿Cómo influye la gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública, Lima2023?</p> <p>c) ¿En qué medida influye la gestión del gobierno digital en la Fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la influencia de la gestión del gobierno digital en la Respuesta a</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida influye la gestión del gobierno digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar la influencia de la gestión del gobierno digital en el trato al cliente de información para los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023</p> <p>b) Determinar la influencia de la gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.</p> <p>c) Identificar la influencia de la gestión del gobierno digital en la Fiabilidad hacia los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023</p> <p>d) Identificar la influencia de la gestión del gobierno digital en la Respuesta a</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Existe una influencia significativa de la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública Lima, 2023.</p> <p>Ho: No existe una influencia significativa de la gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública. Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) existe relación significativa entre la G. G. D. en el T.C. en los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023</p> <p>b) Existe una relación significativa entre el G. G. D. en el P.P. hacia los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023;</p> <p>c) Existe relación significativa entre la G. G. D. en la F.U. en una</p>	Gestión del gobierno digital	Tecnología digital	Automatizar los procesos	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.
					Información transparente	
					Plataformas digitales	
					Seguridad informática	
				Comunicación bidireccional	Frecuencia de interacción	
					Tiempo de respuesta	
					Calidad de comunicación	
					Calidad de información	
				Tramites en línea	Cobertura	
					Accesibilidad	
					Eficiencia	
					Soporte	
				Interconexión	Intercambio de datos	
					Servicios compartidos	
					Calidad de servicios	
					Tiempo de procesamiento	
Satisfacción de los usuarios	Trato al cliente	Calidad percibida	Nominal, con escala de Likert considerando 5 elementos.			
		Valor de servicio				
		Empatía				
		Atención adecuada				

<p>las necesidades de información para los usuarios en una entidad pública Lima, 2023?</p>	<p>las necesidades a la información para los usuarios de una entidad pública Lima, 2023.</p>	<p>entidad pública, Lima, 2023; y finalmente</p> <p>d) Existe una relación significativa entre el G. G. D. en la R. N. a la información para los usuarios en una entidad pública, Lima. 2023.</p>		<p>Profesionalismo del personal</p>	<p>Experiencia</p> <p>Ética y moral</p> <p>Competencia y habilidades</p> <p>Formación y capacitación</p>	
				<p>Fiabilidad</p>	<p>Disponibilidad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Transparencia</p> <p>Veracidad</p>	
				<p>Respuesta a las necesidades</p>	<p>Percepción a las necesidades</p> <p>Rapidez de gestión</p> <p>Adaptación a las necesidades</p> <p>Innovación de servicios</p>	

Anexo 3. Instrumento – Cuestionario de preguntas

CUESTIONARIO SOBRE Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública lima, 2023.							
Dimensión	Indicadores	Ítems – Preguntas de cuestionario	Escala de medición				
			Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Cuestionario 01 – Gestión del gobierno digital							
Tecnología digital	Autorizar los procesos	Considera que los procesos de la entidad pública están automatizados					
	Información transparente	La información brindada por la entidad pública es transparente					
	Plataformas digitales	Las plataformas digitales de la entidad pública son más rápidas evitando trámites engorrosos					
		Considera que la plataforma digital de la entidad pública es más fácil de utilizar					
Seguridad informática	Las plataformas digitales de la entidad pública son seguras al navegar						
Comunicación bidireccional	Frecuencia de interacción	Con qué frecuencia utilizas la plataforma en línea de la entidad pública					
	Tiempo de respuesta	Usualmente la entidad pública se demora en resolver su consulta					
	Calidad de comunicación	Considera que la comunicación de la entidad pública es útil					
		Considera que la información proporcionada por la entidad pública es precisa					
Calidad de información	Considera que la información brindada por la entidad pública se encuentra actualizada						
Tramites en línea	Cobertura	Considera que la entidad pública tiene una cobertura adecuada de sus servicios brindados					
	Accesibilidad	Considera que la información brindada por la entidad pública es accesible para todos					
	Eficiencia	Las respuestas a las solicitudes son rápidas					
	Soporte	El soporte brindado por la entidad pública es rápido y eficaz					
El servicio de soporte brindado fue el adecuado							
Interconexión	Intercambio de datos	Los datos intercambiados son precisos, completos y actualizados					
		Los servicios compartidos son de alta calidad					
	Servicios compartidos	Considera que los servicios compartidos por la entidad pública son de calidad					
	Calidad de servicios	Los servicios brindados por la entidad pública son óptimos					
Tiempo de procesamiento	Considera que la entidad pública se demora en dar respuesta a su solicitud						

Cuestionario 02 – Satisfacción de los usuarios							
Trato al cliente	Calidad percibida	Se encuentra satisfecho con la calidad percibida a través del servicio					
	Valor de servicio	Consideras que las áreas y el personal cumplen con los valores del servicio					
	Empatía	Considera que la comunicación es de manera empática con los usuarios					
	Atención adecuada	Considera que la atención es de manera adecuada en la plataforma para los usuarios					
Profesionalismo del personal	Experiencia	Consideras que las plataformas digitales brindan una experiencia grata					
	Ética y moral	Los usuarios entienden los valores y principios éticos de la entidad					
	Competencia y habilidades	La plataforma tiene las habilidades blandas necesarias para interactuar con los usuarios de manera eficaz					
	Formación y capacitación	La formación y capacitación brindada es de alta calidad La formación y capacitación cubre los servicios que ofrece la entidad pública					
Fiabilidad	Disponibilidad	El sistema está disponible cuando los usuarios lo necesitan					
	Confiabilidad	Considera que la información brindada es confiable					
		Considera que los servicios brindados por plataforma son confiables					
	Transparencia	Considera usted que la información de la plataforma es con total transparencia					
		Consideras que la información brindada tiene un nivel alto de transparencia					
Veracidad	La información brindada en la plataforma es verídica						
Respuesta a las necesidades	Percepción a las necesidades	Considera usted que la respuesta a su solicitud es de acuerdo con la percepción de sus necesidades.					
	Rapidez de gestión	Considera que los trámites administrativos demoran en ser gestionados					
	Adaptación a las necesidades	El servicio de atención al usuario está adaptado a sus necesidades					
	Innovación de servicios	La entidad pública hace uso de las herramientas para entender las necesidades de sus usuarios.					
Considera que las innovaciones en el servicio han mejorado su experiencia en la plataforma.							

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos 1



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eliagar Huamani Sayán	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (x)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado	
Institución donde labora:	Hospital Santa Rosa - MINSA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: [si corresponde]	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.
Autora:	Lic. Nathaly Susana Cáceres Ocharano
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de una entidad pública de Lima Norte
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de Lima Norte
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Tecnología digital, D2 Comunicación bidireccional, D3 Trámites en línea, D4 Interconexión, D5 Trato al cliente, D6 Profesionalismo del personal, D7 Fiabilidad, D8 Respuesta a las necesidades, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidos por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)



4. Soporte técnico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Tecnología digital	Indica las herramientas electrónicas, automáticas o recursos tecnológicos generando procesos.
	Comunicación Bidireccional	Comunicación en el que el emisor y el receptor intercambian información de forma continua.
	Tramites en línea	Se pueden realizar a través de Internet, sin necesidad de acudir a una oficina física.
	Interconexión	Es la conexión de redes informáticas o dispositivos para que puedan comunicarse entre sí.
	Trato al cliente	Es la manera en que una organización interactúa con sus clientes. Es importante para crear una buena experiencia del cliente y para fidelizar a los clientes.
	Profesionalismo del personal	Es un conjunto de características que demuestran que los empleados saben conducirse según las circunstancias y relacionarse con los demás de manera adecuada.
	Fiabilidad	Es la capacidad de un sistema, componente o proceso de funcionar correctamente durante un periodo de tiempo determinado.
	Respuesta a las necesidades	Es un proceso de identificación, evaluación y satisfacción de las necesidades de un individuo, organización.

5. Presentación de instrucciones para el Iuzer

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023. Elaborado por Nathaly Susana Caceres Ochavano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.

- Primera dimensión: Tecnología digital
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la tecnología digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar los procesos	1	4	4	4	
Información transparente	2	4	4	4	
Plataformas digitales	3,4	4	4	4	
Seguridad informática	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación Bidireccional
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la comunicación bidireccional en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de interacción	6	✓	✓	✓	
Tiempo de respuesta	7	✓	✓	✓	
Calidad de comunicación	8,9	✓	✓	✓	
Calidad de información	10	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: Trámites en línea
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye los trámites en línea en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobertura	11	✓	✓	✓	
Accesibilidad	12	✓	✓	✓	
Eficiencia	13	✓	✓	✓	
Soporte	14,15	✓	✓	✓	

- Cuarta dimensión: Interconexión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la interconexión en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambios de datos	16	✓	✓	✓	
Servicios Compartidos	17,18	✓	✓	✓	
Calidad de servicios	19	✓	✓	✓	
Tiempo de procesamiento	20	✓	✓	✓	

- Quinta dimensión: Trato al cliente
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el trato al cliente a los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad percibida	21	✓	✓	✓	
Valor de servicio	22	✓	✓	✓	
Empatía	23	✓	✓	✓	
Atención adecuada	24	✓	✓	✓	

- Sexta dimensión: Profesionalismo del personal



- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	25	4	4	4	
Ética y moral	26	4	4	4	
Competencias y habilidades	27	4	4	4	
Formación y capacitación	28,29	4	4	4	

- Séptima dimensión: Fiabilidad
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la fiabilidad de los usuarios en una entidad de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	30,31	4	4	4	
Confiable	32	4	4	4	
Transparencia	33,34	4	4	4	
Veracidad	35	4	4	4	

- Octavo dimensión: Respuesta a las necesidades
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la respuesta a las necesidades de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción a las necesidades	36	4	4	4	
Rapidez de gestión	37	4	4	4	
Innovación de servicio	38	4	4	4	
Adaptación a las necesidades	39,40	4	4	4	


 Puntos del evaluador
 DNI: 41627471
 Mg. Edgar Huamani Sayoc

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 07/01/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2002 Fecha egreso: 05/03/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	ECONOMISTA Fecha de diploma: 22/05/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
HUAMANÍ SAYÁN, EDGAR SMITH DNI 41627471	MAESTRO/MAGÍSTER EN FINANZAS Fecha de diploma: 22/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/10/2014 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD ESAN PERU

Evaluación por juicio de expertos 2



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELEUTERIO MORALES RIOS	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE DE PRE GRADO Y POS GRADO	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.
Autora:	Lic. Nathaly Susana Caceres Ochoyano
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de una entidad pública de Lima Norte
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de Lima Norte
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Tecnología digital, D2 Comunicación bidireccional, D3 Trámites en línea, D4 Interconexión, D5 Trato al cliente, D6 Profesionalismo del personal, D7 Fiabilidad, D8 Respuesta a las necesidades, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)



4. Soporte técnico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Tecnología digital	Indica las herramientas electrónicas, automáticos o recursos tecnológicos generando procesos.
	Comunicación Bidireccional	Comunicación en el que el emisor y el receptor intercambian información de forma continua.
	Tramites en línea	Se pueden realizar a través de Internet, sin necesidad de acudir a una oficina física.
	Interconexión	Es la conexión de redes informáticas o dispositivos para que puedan comunicarse entre sí.
	Trato al cliente	Es la manera en que una organización interactúa con sus clientes. Es importante para crear una buena experiencia del cliente y para fidelizar a los clientes.
	Profesionalismo del personal	Es un conjunto de características que demuestran que los empleados saben conducirse según las circunstancias y relacionarse con los demás de manera adecuada.
	Fiabilidad	Es la capacidad de un sistema, componente o proceso de funcionar correctamente durante un periodo de tiempo determinado.
	Respuesta a las necesidades	Es un proceso de identificación, evaluación y satisfacción de las necesidades de un individuo, organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023. Elaborado por Nathaly Susana Caceres Ochavano en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.

- Primera dimensión: Tecnología digital
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la tecnología digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar los procesos	1	4	4	4	
Información transparente	2	4	4	4	
Plataformas digitales	3,4	4	4	4	
Seguridad informática	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación Bidireccional
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la comunicación bidireccional en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de interacción	6	✓	✓	✓	
Tiempo de respuesta	7	✓	✓	✓	
Calidad de comunicación	8,9	✓	✓	✓	
Calidad de información	10	✓	✓	✓	

- Tercera dimensión: Trámites en línea
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye los trámites en línea en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobertura	11	✓	✓	✓	
Accesibilidad	12	✓	✓	✓	
Eficiencia	13	✓	✓	✓	
Soporte	14,15	✓	✓	✓	

- Cuarta dimensión: Interconexión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la interconexión en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambios de datos	16	✓	✓	✓	
Servicios Compartidos	17,18	✓	✓	✓	
Calidad de servicios	19	✓	✓	✓	
Tiempo de procesamiento	20	✓	✓	✓	

- Quinta dimensión: Trato al cliente
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el trato al cliente a los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad percibida	21	✓	✓	✓	
Valor de servicio	22	✓	✓	✓	
Empatía	23	✓	✓	✓	
Atención adecuada	24	✓	✓	✓	

- Sexta dimensión: Profesionalismo del personal



- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	25	4	4	4	
Ética y moral	26	4	4	4	
Competencias y habilidades	27	4	4	4	
Formación y capacitación	28,29	4	4	4	

- **Séptima dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la fiabilidad de los usuarios en una entidad de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	30,31	4	4	4	
Confiabilidad	32	4	4	4	
Transparencia	33,34	4	4	4	
Veracidad	35	4	4	4	

- **Octavo dimensión:** Respuesta a las necesidades
- **Objetivo de la Dimensión:** Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la respuesta a las necesidades de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción a las necesidades	36	4	4	4	
Rapidez de gestión	37	4	4	4	
Innovación de servicio	38	4	4	4	
Adaptación a las necesidades	39,40	4	4	4	

DR. ELEUTERIO MORALES RÍOS

DNI: 31302058

Firma del evaluador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	MAGISTER EN ADMINISTRACION MENCION EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 01/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 18/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MORALES RIOS, ELEUTERIO DNI 31302058	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 21/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos 3



Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROY LUIS ROMAS PIZO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SERVICIO PÚBLICO / DOCENTE UNIVERSITARIO	
Institución donde laborar:	SUPERINTENDENCIA DEL MONEDARIO DE VALORES / UTP	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.
Autora:	Lic. Nathaly Susana Caceres Ochavano
Procedencia:	Propia del autor
Administración:	A los usuarios de una entidad pública de Lima Norte
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de Lima Norte
Significación:	El cuestionario está compuesto por 8 dimensiones, D1 Tecnología digital, D2 Comunicación bidireccional, D3 Trámites en línea, D4 Interconexión, D5 Trato al cliente, D6 Profesionalismo del personal, D7 Fiabilidad, D8 Respuesta a las necesidades, los cuales se enfocan en 32 indicadores que remarcan a 40 preguntas, que serán medidas por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)



4. Separar teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Serán medidos por una escala de Likert que está basada de la siguiente manera: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5)	Tecnología digital	Indica las herramientas electrónicas, automáticos o recursos tecnológicos generando procesos.
	Comunicación bidireccional	Comunicación en el que el emisor y el receptor intercambian información de forma continua.
	Tramites en línea	Se pueden realizar a través de Internet, sin necesidad de acudir a una oficina física.
	Interconexión	Es la conexión de redes informáticas o dispositivos para que puedan comunicarse entre sí.
	Trato al cliente	Es la manera en que una organización interactúa con sus clientes. Es importante para crear una buena experiencia del cliente y para fidelizar a los clientes.
	Profesionalismo del personal	Es un conjunto de características que demuestran que los empleados saben conducirse según las circunstancias y relacionarse con los demás de manera adecuada.
	Fiabilidad	Es la capacidad de un sistema, componente o proceso de funcionar correctamente durante un período de tiempo determinado.
	Respuesta a las necesidades	Es un proceso de identificación, evaluación y satisfacción de las necesidades de un individuo, organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023. Elaborado por Nathaly Susana Cáceres Ochoa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre Gestión del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, Lima, 2023.

- Primera dimensión: Tecnología digital
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la tecnología digital en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatizar los procesos	1	4	4	4	
Información transparente	2	4	4	4	
Plataformas digitales	3,4	4	4	4	
Seguridad informática	5	4	4	4	



- Segunda dimensión: Comunicación Bidireccional
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la comunicación bidireccional en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de interacción	6	4	4	4	
Tiempo de respuesta	7	4	4	4	
Calidad de comunicación	8,9	4	4	4	
Calidad de información	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trámites en línea
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye los trámites en línea en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobertura	11	4	4	4	
Accesibilidad	12	4	4	4	
Eficiencia	13	4	4	4	
Soporte	14,15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Interconexión
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Interconexión en la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intercambios de datos	16	4	4	4	
Servicios Compartidos	17,18	4	4	4	
Calidad de servicios	19	4	4	4	
Tiempo de procesamiento	20	4	4	4	

- Quinta dimensión: Trato al cliente
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el trato al cliente a los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad percibida	21	4	4	4	
Valor de servicio	22	4	4	4	
Empatía	23	4	4	4	
Atención adecuada	24	4	4	4	

- Sexta dimensión: Profesionalismo del personal



- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en el Profesionalismo del personal hacia los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia	25	4	4	4	
Ética y moral	26	4	4	4	
Competencias y habilidades	27	4	4	4	
Formación y capacitación	28,29	4	4	4	

- Séptima dimensión: Fiabilidad
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la fiabilidad de los usuarios en una entidad de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	30,31	4	4	4	
Confiabilidad	32	4	4	4	
Transparencia	33,34	4	4	4	
Veracidad	35	4	4	4	

- Octavo dimensión: Respuesta a las necesidades
- Objetivo de la Dimensión: Determinar de qué manera influye la Gestión del gobierno digital en la respuesta a las necesidades de los usuarios en una entidad pública de Lima Norte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción a las necesidades	36	4	4	4	
Rapidez de gestión	37	4	4	4	
Innovación de servicio	38	4	4	4	
Adaptación a las necesidades	39,40	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 4227167

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ROJAS PARDO, ROY LUIS DNI 42227167	TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA Fecha de diploma: 08/11/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
ROJAS PARDO, ROY LUIS DNI 42227167	BACHILLER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 05/03/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2001 Fecha egreso: 05/02/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
ROJAS PARDO, ROY LUIS DNI 42227167	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 25/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/02/2016 Fecha egreso: 15/05/2018	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

Anexo 5. Prueba piloto variable 1

GOBIERNO DIGITAL																									
	Tecnología digital						Comunicación bidireccional						Trámites en línea						Interconexión						
	1	2	3	4	5	Suma	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma	16	17	18	19	20	Suma	Total
E1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E4	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	69
E5	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	69
E6	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	68
E7	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	67
E8	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E9	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E10	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E11	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E12	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E13	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E14	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
E15	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E16	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E18	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E19	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E21	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63
E22	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63

E23	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	63	
E24	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	63	
E25	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E26	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E27	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E28	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E29	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E30	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E31	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	41	
E32	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	40	
E33	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	40	
E34	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	40	
E35	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	40	
E36	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	39	
E37	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	39	
E38	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	39	
E39	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E40	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E41	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E42	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E43	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E44	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	38	
E45	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	36
E46	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	35
E47	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	35
E48	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	34
E49	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	34

E50	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	8	32
E51	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	1	6	30
E52	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
E53	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
E54	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21
E55	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21
E56	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.994	4

Prueba piloto variable 2

SATISFACCIÓN																										
	Tecnología digital						Comunicación bidireccional						Trámites en línea						Interconexión							
	1	2	3	4	5	Suma	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma	16	17	18	19	20	Suma	Total	
E1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
E2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
E3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100	
E4	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80	
E5	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80	
E6	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80	
E7	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80	
E8	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80	
E9	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E10	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E11	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E12	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E13	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E14	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E15	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
E18	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	

E19	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E21	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E22	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E23	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E24	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E25	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E26	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E27	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E28	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E29	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E30	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E31	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E32	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E33	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
E34	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E35	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E36	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E37	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E38	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E39	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	61
E40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
E41	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	50

E42	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	3	14	49
E43	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	46
E44	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	45
E45	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E46	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E47	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E48	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E49	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E50	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24
E51	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24
E52	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24
E53	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
E54	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
E53	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
E54	1	1	1	1	2	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.995	4

Anexo 6. Base de datos: GOBIERNO DIGITAL

No	GOBIERNO DIGITAL																				Total				
	Tecnología digital					Comunicación bidireccional					Trámites en línea					Interconexión									
	1	2	3	4	5	Suma	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma	16	17	18	19	20	Suma	
E1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	100
E14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	99
E30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	23	97
E31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	96
E32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	96
E33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	95
E34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	94	
E35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	94	
E36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	94	
E37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	93	
E38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	93	
E39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	93	
E40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	93	
E41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	93	
E42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	92	
E43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	92	
E44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	92	
E45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	92	
E46	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E47	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E48	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E49	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E50	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E51	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E52	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E53	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	91	
E54	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	90	
E55	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	90	
E56	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	89	
E57	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	87	
E58	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	87	
E59	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	86	
E60	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	86	
E61	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	86	
E62	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85	
E63	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85	
E64	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85	
E65	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85	
E66	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	85	
E67	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E68	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E69	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E70	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E71	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E72	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E73	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	84	
E74	4	4	5	5	5	23																			

GOBIERNO DIGITAL																							Total		
No	Tecnología digital					Comunicación bidireccional					Trámites en línea					Interconexión									
	1	2	3	4	5	Suma	6	7	8	9	10	Suma	11	12	13	14	15	Suma	16	17	18	19		20	Suma
E300	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	15	57	
E301	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	57
E302	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	57
E303	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	57
E304	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	57
E305	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E306	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E307	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E308	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E309	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E310	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	56
E311	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	55
E312	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	3	2	2	3	12	3	3	3	3	3	15	54
E313	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	53
E314	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	53
E315	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	53
E316	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	53
E317	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	53
E318	2	2	3	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	52
E319	2	2	3	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	52
E320	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	51
E321	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	51
E322	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	50
E323	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	3	14	49
E324	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	13	46
E325	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	45
E326	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E327	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E328	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	44
E329	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E330	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E331	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E332	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
E333	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
E334	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
E335	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E336	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E337	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E338	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E339	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E340	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E341	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E342	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E343	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E344	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E345	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E346	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E347	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E348	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E349	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	41
E350	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
E351	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
E352	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
E353	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
E354	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	39
E355	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	39
E356	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	39
E357	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E358	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E359	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E360	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E361	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E362	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	38
E363	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	36
E364	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	35
E365	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	35
E366	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	34
E367	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	34
E368	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	8	32
E369	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	1	6	30
E370	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	29
E371	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	29
E372	1																								

No	SATISFACCIÓN																				Total			
	Trato al cliente					Profesionalismo del personal					Fiabilidad					Respuesta a las necesidades								
	1	2	3	4	Suma	5	6	7	8	9	Suma	10	11	12	13	14	15	Suma	16	17		18	19	20
E300	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E301	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E302	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E303	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E304	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E305	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E306	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E307	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	58
E308	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	57
E309	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E310	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E311	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E312	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E313	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E314	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E315	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	56
E316	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	55
E317	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	55
E318	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	53
E319	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	53
E320	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	53
E321	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	53
E322	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	52
E323	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	51
E324	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	13	50
E325	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	13	49
E326	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	17	3	2	2	2	3	12	48
E327	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	3	16	3	2	2	2	3	12	46
E328	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	15	3	2	2	2	3	12	45
E329	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	15	3	2	2	2	3	12	45
E330	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	11	44
E331	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	11	44
E332	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	11	43
E333	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	11	43
E334	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	11	43
E335	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E336	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E337	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E338	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E339	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E340	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	14	2	2	2	2	3	10	42
E341	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E342	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E343	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E344	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E345	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E346	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E347	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	10	41
E348	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E349	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E350	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E351	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E352	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E353	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E354	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E355	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E356	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E357	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	40
E358	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	39
E359	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	39
E360	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	38
E361	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	38
E362	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	38
E363	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	38
E364	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	3	10	38
E365	2	2	1	1	6	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	3	12	2	2	1	2	3	9	35
E366	2	2	1	1	6	1	1	2	2	2	8	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	3	9	33
E367	2	2	1	1	6	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	3	9	32
E368	2	2	1	1	6	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	3	9	32
E369	2	2	1	1	6	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	3	8	31
E370	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	3	8	28
E371	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	9	1	1	1	2	3	7	26
E372	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	5	24
E373	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	5	24
E374	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	5	24
E375																								

Anexo 7. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,293	772	,000	,772	772	,000
Satisfacción	,300	772	,000	,763	772	,000
Trato al cliente	,300	772	,000	,763	772	,000
Profesionalismo del personal	,340	772	,000	,732	772	,000
Fiabilidad	,379	772	,000	,692	772	,000
Respuesta a las necesidades	,346	772	,000	,724	772	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

No tienen una distribución normal entonces se usar una estadística no paramétrica

Valores de correlación de rho de Spearman

Valores de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández et al. (2018)

Anexo 8. Prueba de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach

Prueba de confiabilidad gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	56	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la variable de gobierno digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.994	4

Prueba de confiabilidad de la variable de satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	56	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la variable de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.995	4

Anexo 9. Las tablas cruzadas

*Tabla cruzada Gobierno digital*Satisfacción*

			Satisfacción			Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Gobierno digital	Deficiente	Recuento	87	28	0	115
		% del total	22,7%	7,3%	0,0%	29,9%
	Regular	Recuento	0	147	3	150
		% del total	0,0%	38,3%	0,8%	39,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	119	119
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total		Recuento	87	175	122	384
		% del total	22,7%	45,6%	31,8%	100,0%

*Tabla cruzada Gobierno digital*Trato al cliente*

			Trato al cliente			Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
Gobierno digital	Deficiente	Recuento	87	28	0	115
		% del total	22,7%	7,3%	0,0%	29,9%
	Regular	Recuento	0	147	3	150
		% del total	0,0%	38,3%	0,8%	39,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	119	119
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total		Recuento	87	175	122	384
		% del total	22,7%	45,6%	31,8%	100,0%

*Tabla cruzada Gobierno digital*Profesionalismo del personal*

			Profesionalismo del personal			
			Nada	Poco	Muy	Total
			satisfecho	satisfecho	satisfecho	
Gobierno digital	Deficiente	Recuento	76	39	0	115
		% del total	19,8%	10,2%	0,0%	29,9%
	Regular	Recuento	0	119	31	150
		% del total	0,0%	31,0%	8,1%	39,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	119	119
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total	Recuento	76	158	150	384	
	% del total	19,8%	41,1%	39,1%	100,0%	

*Tabla cruzada Gobierno digital*Fiabilidad*

			Fiabilidad			
			Nada	Poco	Muy	Total
			satisfecho	satisfecho	satisfecho	
Gobierno digital	Deficiente	Recuento	69	46	0	115
		% del total	18,0%	12,0%	0,0%	29,9%
	Regular	Recuento	0	92	58	150
		% del total	0,0%	24,0%	15,1%	39,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	119	119
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total	Recuento	69	138	177	384	
	% del total	18,0%	35,9%	46,1%	100,0%	

*Tabla cruzada Gobierno digital*Respuesta a las necesidades*

			Respuesta a las necesidades			
			Nada	Poco	Muy	Total
			satisfecho	satisfecho	satisfecho	
Gobierno digital	Deficiente	Recuento	62	53	0	115
		% del total	16,1%	13,8%	0,0%	29,9%
	Regular	Recuento	0	116	34	150
		% del total	0,0%	30,2%	8,9%	39,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	119	119
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total	Recuento	62	169	153	384	
	% del total	16,1%	44,0%	39,8%	100,0%	