



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Ministerio de
Vivienda, Construcción y Saneamiento, sede San Isidro, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Talancha Huarcaya, Diego Rafael (orcid.org/0009-0009-1449-0024)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia, el motivo más grande de mi vida, que siempre estuvo acompañándome, siempre con palabras acertadas para hacerme aterrizar a la realidad y alentándome conseguir todo lo que me proponga. Los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos aquellos que participaron en la investigación, contribuyendo su tiempo. A la universidad cesar vallejo y al ministerio de vivienda, construcción y saneamiento por darme la oportunidad de dar este gran paso en mi vida profesional. Sin su colaboración, este trabajo no habría sido posible. Gracias a todos por ser parte de este importante logro.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023", cuyo autor es TALANCHA HUARCAYA DIEGO RAFAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 09 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 24-06-2024 17:11:07

Código documento Trilce: TRI - 0747296



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TALANCHA HUARCAYA DIEGO RAFAEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 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
DIEGO RAFAEL TALANCHA HUARCAYA DNI: 45481574 ORCID: 0009-0009-1449-0024	Firmado electrónicamente por: DRTALANCHA el 09- 05-2024 16:08:38

Código documento Trilce: TRI - 0747298

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia de la variable gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	23
Tabla 2 Nivel de Gobierno Digital	24
Tabla 3 Nivel de Satisfacción de los usuarios	25
Tabla 4 Correlación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	26
Tabla 5 Correlación entre la identidad digital y la satisfacción de los usuarios	27
Tabla 6 Correlación entre la gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios	28
Tabla 7 Correlación entre la interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios	29
Tabla 8 Correlación entre la seguridad digital y la satisfacción de los usuarios	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfica de dispersión entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios	26
Figura 2 Gráfica de correlación entre la identidad digital y la satisfacción de los usuarios	27
Figura 3 Gráfica de correlación entre la gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios	28
Figura 4 Gráfica de correlación entre la interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios	29
Figura 5 Gráfica de correlaciones entre la seguridad digital y la satisfacción de los usuarios	30

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue 69771 usuarios y la muestra 383 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad del gobierno digital fue de 0,953 y la confiabilidad de la satisfacción de los usuarios fue de 0,981. Los resultados determinaron que el nivel de gobierno digital tiene un nivel bajo en 21 %, nivel medio en 55 % y alto en 24 %, y el nivel de satisfacción de los usuarios tiene un nivel bajo en 7 %, nivel medio en 41 % y alto en 52 %. Concluyendo que existe relación significativa entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023, p-valor igual a 0,000, aceptando así la hipótesis de investigación, asimismo mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,564 existiendo correlación positiva considerable.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción de los usuarios, transformación digital, calidad de servicio, sector público.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between digital government and user satisfaction at the Ministry of Housing, Construction, and Sanitation headquarters in San Isidro, 2023. The research was basic in type, with a non-experimental design. The population consisted of 69,771 users, with a sample of 383 users. The data collection technique was a survey, and the instrument used was a questionnaire. The reliability of digital government was 0.953, and the reliability of user satisfaction was 0.981. The results determined that the level of digital government is low in 21%, medium in 55%, and high in 24%, while user satisfaction is low in 7%, medium in 41%, and high in 52%. It was concluded that there is a significant relationship between digital government and user satisfaction at the Ministry of Housing, Construction, and Sanitation headquarters in San Isidro, 2023, with a p-value of 0.000, thus accepting the research hypothesis. Furthermore, through Spearman's Rho statistical analysis, a coefficient of 0.564 was obtained, indicating a high positive correlation.

Keywords: Digital government, user satisfaction, digital transformation, service quality, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

Se está generando un cambio notable por el gobierno digital, en la interacción entre autoridades y ciudadanos al incorporar plataformas electrónicas y servicios en línea, aprovechando las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Este avance solo no mejora la eficiencia administrativa y fomenta la transparencia, sino que también facilita una conexión directa y eficaz entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos. En esta situación, la satisfacción de los usuarios emerge como el factor clave, ya que, al analizar la experiencia del usuario en estos servicios digitales, se obtiene información fundamental sobre la calidad del sistema. Esta continua retroalimentación es fundamental para descubrir áreas de mejora y ajustar los servicios, garantizando una experiencia del usuario satisfactoria y alineada con las expectativas dentro del contexto de un gobierno digital.

En el contexto internacional, En términos de desarrollo en el ámbito del gobierno digital, las naciones latinoamericanas junto a las del Caribe están una fase inicial. Se evidencia de las naciones de la región que el 73% cuenta con una estrategia en este campo, solo el 7% de los ciudadanos de Latinoamérica y el caribe llevaron a cabo transacciones gubernamentales en línea en 2017. Además, de las 26 naciones analizadas, únicamente tres permitieron iniciar en línea más del 50% de sus trámites. En el ranking de servicios digitales de las Naciones Unidas del año 2020, apenas seis naciones de la región logran ubicarse entre las primeras 50 a nivel global, al tiempo que otras diez ocupan posiciones que oscilan entre el 51 y el 100 (Porrúa et al., 2021).

La pandemia del COVID-19 causó un impacto notable en la adopción de servicios digitales, con menos personas realizando trámites en comparación con el período anterior a la pandemia. Esta disminución fue especialmente pronunciada en algunos países de Latinoamérica. Por ejemplo, en Chile y Panamá, la accesibilidad se redujo en aproximadamente un 50%, mientras que en El Salvador la disminución fue del 83% (Roseth et al., 2021).

En Venezuela, Araujo y Vargas (2020), menciona que existe una brecha cultural y tecnológica, la falta de actualización legal, la incapacidad para mantenerse al día con los avances tecnológicos y la complejidad de las instituciones estatales, han llevado a un progreso lento del Gobierno Digital en el

país. Esto se refleja en una disminución significativa del rango internacional del país en Gobierno Digital, cayendo del puesto 70 en 2010 al puesto 118 en 2020, según los informes de las Naciones Unidas. Esto ha resultado en una pérdida de dinamismo tanto en las instituciones gubernamentales como en la experiencia del ciudadano, con efectos negativos.

La implementación de la digitalización ejerce un impacto considerable en la satisfacción de los usuarios y la experiencia al interactuar con los servicios gubernamentales en América Latina y el Caribe. Aunque esta tecnología tiene el potencial de mejorar la eficiencia del gobierno, disminuir los costos y aumentar la satisfacción, el progreso actual revela que el 90% de las transacciones aún se realiza de manera presencial. A pesar de un aumento absoluto en el uso del canal digital (del 1% al 5% de las transacciones), existe un espacio significativo para mejoras. Asimismo, el reto está en que casi la mitad de los usuarios sigue prefiriendo las transacciones presenciales. Sin embargo, destaca la oportunidad positiva de una demanda digital no satisfecha, ya que alrededor del 50% de la población manifiesta su deseo de interactuar digitalmente (Pareja, 2020).

Los participantes del estudio en Jordania manifestaron estar satisfechos con lo fácil que era utilizar los sitios web del gobierno, y también estuvieron de acuerdo en que la accesibilidad de estos sitios web es adecuada, según sus respuestas positivas. Muchos usuarios resaltaron que la simplicidad en el uso de los sitios web en Jordania, en el marco del gobierno digital, es un factor que contribuye de manera satisfactoria a los usuarios. Asimismo, descubrieron que la accesibilidad de estos sitios web también desempeña un papel positivo en la satisfacción del usuario final en relación con estos diseños (Alshira'H, 2020).

Y, por último, en un estudio realizado entre personas que llevan a cabo transacciones en el sitio web de recaudación de impuestos en la región del noreste de México, concluyeron que los avances tecnológicos han simplificado y vuelto más intuitivas las aplicaciones informáticas. Esta mejora es esencial para mantener la confianza en el sistema, y ha llevado a una colaboración más estrecha entre los ciudadanos y el gobierno. Además, la satisfacción de los usuarios con estas tecnologías ha convertido las transacciones financieras en línea en una herramienta esencial para el desarrollo social, tecnológico, económico y ambiental (Medina-Quintero et al., 2021).

En el contexto nacional, Cosquillo Lavado (2021), mostró que, en la localidad de Tarma, el Gobierno Digital posibilita la prestación eficaz y exitosa de servicios administrativos a los ciudadanos. De igual manera, la transparencia que ofrece el Gobierno Digital permite a los ciudadanos acceder a datos sobre los recursos gestionados por la Municipalidad, así como a los procedimientos administrativos que se realizan a través de los servicios en línea.

Así también, Rodríguez Gonzales (2022), en su investigación, expone que los colaboradores informaron haber tenido acceso rápido a la información y haber experimentado una gestión efectiva de peticiones utilizando plataformas digitales como las redes sociales, el correo electrónico y el sitio web oficial. Estos hallazgos sugieren que el servicio proporcionado por la municipalidad provincial ha mejorado como resultado de la implementación del gobierno digital.

Por su parte, Mayanga Bellodas (2022), identificó una correlación positiva de nivel medio entre el gobierno digital y el servicio prestado a los ciudadanos del distrito de Pitipo. Esto indica que la entidad tiene los recursos adecuados para establecer un gobierno digital que satisfaga las demandas de la población. Este hallazgo tiene un impacto importante en el refuerzo de la municipalidad.

De la misma forma, en la investigación realizada en el municipio del distrito de coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Chuquimia Romero (2022), identificó una correlación positiva regular entre la eficiencia en los procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario en dicha entidad municipal. Esto sugirió que, al mejorar los procesos administrativos, se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, para la investigación de Becerra-Canales y Condori-Becerra (2019), en la ciudad de Ica específicamente en las IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud), se emplea como criterio principal a la satisfacción de los usuarios. Esta satisfacción se determina por la discrepancia entre las percepciones y expectativas del usuario y está influida por diferentes factores como experiencias pasadas y el estilo de vida. Es vista como una forma de evaluar el funcionamiento del sistema sanitario.

En la investigación llevada a cabo en Huancayo por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), con más exactitud en la clínica externa del hospital Daniel Alcides Carrión, se observó que la satisfacción del usuario fue del 60,3%. Según la percepción del usuario, las dimensiones de empatía y seguridad fueron notables por su alto nivel de satisfacción, mientras que la dimensión de aspectos tangibles registró la mayor tasa de insatisfacción. Basándose en estos resultados, se sugirió que el sistema adopte una planificación estratégica adecuada con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

En setiembre del 2018, se ratifica mediante el Decreto Legislativo 1412 (2018), la ley de gobierno digital, cuyo objetivo es establecer un conjunto de normas que aseguren una adecuada gestión de la interoperabilidad, la seguridad digital, la identidad digital y la gobernanza de datos. Además, se instaura un marco normativo con el propósito de simplificar la amplia implementación de tecnologías digitales para automatizar procesos y ofrecer servicios digitales en todos los niveles del aparato estatal.

La pandemia obligó a las empresas y a los Estados a reconsiderar sus enfoques operativos y respuestas frente al riesgo de contagio. En este marco, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), implementó alrededor de los 2019, canales digitales para seguir con las solicitudes de los usuarios. Inicialmente, se recibían documentos a través de un correo institucional creado para ese propósito específico. Estos documentos eran revisados y luego registrados en el Sistema de Trámite Documentario (SITRAD), imitando el proceso de registro de la plataforma de trámites física, Indudablemente, el procesamiento de las solicitudes de los usuarios se realizaba de manera improvisada y reactiva, sin una planificación estratégica ni una estructura organizativa establecida. Esta falta de preparación y conocimiento de las perspectivas de la población generaba una experiencia insatisfactoria para los usuarios. La carencia de comprensión de sus necesidades no solo impactaba en la eficiencia operativa, sino también en la satisfacción del usuario, creando un ambiente donde las expectativas no se cumplían por completo.

Hasta el año 2021, específicamente a mediados del mismo, el Ministerio aprueba el Plan de gobierno digital 2021-2024 mediante la Resolución Ministerial N° 205-2021-VIVIENDA (2021). Esta incluyó un análisis situacional que puso de manifiesto una brecha digital significativa. En respuesta a este hallazgo, se establecieron objetivos claros para dirigir los esfuerzos hacia la transformación digital en el MVCS.

En la actualidad, aunque el MVCS ha trabajado arduamente para mantener una infraestructura tecnológica que facilite el acceso a diversos servicios digitales, tanto dentro como fuera del organismo, es necesario implementar acciones que aseguren la permanencia de los servicios, cumpliendo con los estándares internacionales de seguridad y excelencia. Estos servicios deberían estar disponibles desde cualquier dependencia del MVCS.

Para alcanzar este objetivo, es fundamental analizar tanto los niveles de satisfacción de los usuarios como el gobierno digital del MVCS, así como también evaluar la correlación entre estas variables. Este enfoque hará entender el estado situacional a mayor profundidad, y por consiguiente se evaluará de mejor manera, todo con la finalidad de tener un óptimo entendimiento de la situación y así lograr proporcionar mejores recomendaciones.

A partir de lo anterior se ha desarrollado como Problema General ¿De qué manera se relaciona el Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023?, y los Problemas Específicos son: 1) ¿Cuál es el nivel del gobierno digital del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023?; 2) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023?; 3) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023?

Por su parte, la justificación práctica de este estudio, facilitará la comparación entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno digital, ofreciendo información esencial para asegurar la efectividad del sistema digital, garantizando así un servicio público excelente. Además, posibilitará que las metodologías administrativas del ministerio se ajusten a las demandas y anticipaciones de los usuarios, así como a las tendencias tecnológicas actuales.

En lo que respecta a la justificación social de este estudio, los resultados obtenidos podrían ser altamente relevantes para otras entidades gubernamentales, ya que han ayudado a comprender las posibles implicancias que pueden surgir al ofrecer servicios digitales que no sean adecuados para la satisfacción del usuario. Además, se han proporcionado herramientas que simplifican el análisis y las conclusiones.

Se contempla que la justificación metodológica de este estudio se evaluará mediante la utilización de herramientas que serán desarrolladas y confirmadas, especialmente a través de la aplicación de cuestionarios para ambas variables. Esta metodología facilitará la recopilación de datos necesarios para poner a prueba las hipótesis planteadas y, además, estos indicadores podrán ser empleados en investigaciones posteriores vinculadas al mismo tema.

En este contexto, la presente investigación posee como objetivo general determinar la relación del Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023, y como objetivos específicos, 1) Identificar el nivel del gobierno digital del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023; 2) Conocer el nivel de la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023; 3) Establecer la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Asimismo, se estableció la Hipótesis general: H1. Existe relación entre el Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023. H0. No existe relación entre el Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023. Igualmente, se han propuesto tres Hipótesis Específicas son: 1) El nivel de gobierno digital del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023; es alto; 2) El nivel de la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023; es alto; 3) Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, con el propósito de mejorar la comprensión y profundizar en el análisis, se presentan ejemplos anteriores de las variables de investigación en diversos contextos, tanto nacional como internacional.

En el contexto internacional; en el trabajo de investigación, Guillén del Campo (2022), cuyo objetivo de estudio constó en medir el nivel de la satisfacción de los usuarios en un contexto de uso de servicios, procedimientos y herramientas relacionadas con el gobierno digital en Cuba. Metodología: Enfoque cuantitativo y carácter exploratorio-descriptivo. Resultados: La mayoría de las personas encuestadas (más del 70%) piensa que el gobierno digital aún se encuentra en una fase de desarrollo. Además, los servicios en línea ofrecidos por instituciones gubernamentales son utilizados por el 65,7% de los usuarios, principalmente para acceder a materiales educativos y clases por internet. Sin embargo, solo el 45% de los ciudadanos se muestra relativamente satisfecho con los procedimientos en línea, incluyendo aquellos realizados a través de sitios web y aplicaciones. Conclusión: Los ciudadanos de Cuba se sienten relativamente satisfechos con los servicios y procedimientos en línea proporcionados por el gobierno digital, tanto aquellos realizados a través de sitios web como de aplicaciones móviles.

En el artículo, Zhghenti y Gedenidze (2022), cuyo objetivo de la investigación analizó los complejos procesos y desafíos del mundo moderno, los cuales estaban directamente vinculados al desarrollo de modelos de negocio de economía colaborativa en plataformas digitales. También se explicaron las características principales del concepto y se describieron los efectos entre pares a nivel mundial, así como en el contexto de casos locales en Georgia. Metodología: El estudio se enfoca en las experiencias de los consumidores y en las perspectivas de desarrollar aún más el modelo actual de economía en el futuro. Basado en literatura relevante y una encuesta en línea de 259 encuestados. Resultados: Confirma que las preposiciones técnicas, los atributos de valores del consumidor y las características basadas en la confianza de la plataforma evidencian una relación positiva entre la satisfacción de los usuarios y la lealtad. Conclusión: la satisfacción se correlaciona positivamente con las intenciones futuras medidas simultáneamente por los factores motivacionales (técnicos, del cliente, basados en la confianza).

El trabajo de investigación, Delgado Lucas (2020), cuyo objetivo de estudio constó en analizar en cómo la percepción de modernización de los ciudadanos se conecta con el nivel de desarrollo del gobierno digital. Metodología: diseño descriptivo-explicativo, no experimental y transversal. Resultados: El gobierno digital ofrece varias ventajas significativas, incluyendo una administración más eficaz y eficiente, ahorro de tiempo y dinero para el gobierno, se fortalecen las relaciones entre los usuarios de los servicios y las autoridades al promover una mayor interacción y flujo de información, así como la inclusión de estos en la toma de decisiones y en asuntos sociales. Además, posibilita la difusión directa de información, disminuyendo la necesidad de depender de los medios convencionales como periódicos, radio y televisión. También puede actuar como un freno a la corrupción al desincentivar comportamientos corruptos y aumentar la transparencia gubernamental al divulgar información económica y financiera de manera responsable. Conclusión: En algunos países de Latinoamérica, se ha evidenciado que mientras el gobierno digital se desarrolla, la percepción de modernización por parte de los ciudadanos disminuye. No obstante, cuando existe una mayor institucionalidad y se implementan tecnologías informáticas de manera eficaz, la percepción de modernización del estado aumenta entre los ciudadanos.

El trabajo de investigación, Medina-Quintero et al. (2021), cuyo objetivo de estudio constó en analizar cómo la calidad de la información, los servicios y el sistema proporcionados por una institución gubernamental en su sitio web afectan la confianza de los ciudadanos. Metodología: Se realizaron encuestas a 488 usuarios que tuvieron interacción con el portal de recaudación de impuestos en la región noroeste de México, y los datos fueron posteriormente examinados utilizando SmartPLS. Resultados: Destacaron la importancia de la exactitud de los datos, la sencillez de uso y la confianza que los usuarios depositan en la seguridad de sus transacciones. Conclusión: En el ámbito del gobierno digital, la calidad de la información se ha vuelto crucial y fundamenta. Los ciudadanos demandan información útil, oportuna y precisa que les brinde satisfacción y facilidad de uso al interactuar con el sitio web gubernamental. Esto influye directamente en su confianza al realizar transacciones en línea.

En el trabajo de grado, Tinoco Padaui (2020), cuyo objetivo del estudio constó de examinar en la política de gobierno digital el proceso de implementación

en el municipio del distrito de Cartagena. Metodología: tipo de investigación cualitativa y aplicación de entrevista semiestructurada como instrumento. Resultados: Aunque los funcionarios entrevistados admitieron la relevancia de aplicar la política de gobierno digital en la alcaldía distrital para mejorar los procesos y fomentar la participación ciudadana, se observaron demoras en su ejecución. Específicamente, las estrategias de tecnología y comunicación para mejorar la participación y gestión en la ciudad de Cartagena resultaron ser insuficientes y poco eficaces. Conclusión: aun la política de gobierno digital no ha sido implementada, ni aplicada en el municipio del distrito de Cartagena.

En el contexto nacional; el trabajo de tesis, Córdova Castillo (2022), cuyo objetivo del estudio fue medir en OSINERGMIN región Áncash, la relación entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno digital, alrededor del año 2022. Metodología: Se aplicó como instrumento el cuestionario, tipo de investigación aplicada y diseño no experimental y transversal. Resultados: Se encontró un nivel moderado entre sus variables de un 74.4%, determinando una relación significativa. Conclusión: Los usuarios se están adaptando a la nueva forma de interactuar con las instituciones estatales, pero aún tienen dudas y desconfianza. Esta resistencia se debe a habilidades tecnológicas limitadas, acceso irregular a internet y otros factores.

El trabajo de tesis, Documet Kancha (2023), cuyo objetivo del estudio constó en analizar la correlación de cómo los usuarios perciben el gobierno digital y el nivel de satisfacción en la Municipalidad Distrital de Callao durante el año 2022. Metodología: tipo de investigación aplicada, diseño no experimental y correlacional. Resultados: Percepción alta por la mayoría de los usuarios hacia el gobierno digital (83,3%), un 13,6% de percepción intermedia y solamente un 3,0% con percepción baja. En cuanto a la satisfacción, el 69,7% tenía nivel alto, el 23,5% tenía nivel medio y solo el 6,8% tenía nivel bajo. Conclusión: La percepción favorable del gobierno digital está directamente relacionada con un aumento en la satisfacción de los usuarios.

El trabajo de tesis, Rafael Campos (2022), cuyo objetivo de la investigación consistió en medir en la provincia de Chiclayo en una de sus municipalidades distritales el nivel de correlación existente entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios. Metodología: Investigación de tipo aplicada, diseño no experimental y

correlacional. Se utilizó la encuesta como instrumento, aplicada a 70 usuarios. Resultados: Se confirmó la existencia de una relación significativa evidenciada en un Rho de Spearman de 0,583, con una significancia bilateral menor al 0,01. Conclusión: La satisfacción de los usuarios aumenta si hay una mayor implementación del gobierno digital.

El trabajo de tesis, Palomino Cesar (2023), cuyo objetivo de la investigación consistió en medir en una red de salud en el Callao, la correlación entre las variables satisfacción de los usuarios y gobierno digital. Metodología: Investigación de tipo aplicada de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de naturaleza correlacional y transversal. Encuesta aplicada a 384 usuarios procedentes de diversos establecimientos de la red. Resultados: Fue observado que el 62,8% de los usuarios califica el gobierno digital como altamente adecuado, aunque un 19,5% lo considera inadecuado. Al mismo tiempo, el 61,5% de los usuarios expresó sentirse muy satisfecho. Conclusión: Si el gobierno digital es óptimo, implica una experiencia satisfactoria en los usuarios.

El trabajo de tesis, Borda Ccaihuari (2023), cuyo objetivo de la investigación consistió en analizar en una oficina registral de Lima la conexión entre satisfacción, sus usuarios y el gobierno digital. Metodología: Investigación de tipo aplicada con una técnica hipotético-deductivo de diseño no experimental y transversal. Se aplicó una encuesta a 246 usuarios. Resultados: El gobierno digital se percibe como regular por el 54,1%, eficiente por el 28,5% y deficiente por el 17,5%. Respecto a la satisfacción de los usuarios, el 54,9% la percibe como eficiente, el 26,8% como regular y el 18,3% la valora como deficiente. Conclusión: Se observó que, al realizar mejoras en el ámbito del gobierno digital, es posible en dicha oficina registral, satisfacción de los usuarios, se acreciente.

En lo referido a las teorías vinculadas a la primera variable, gobierno digital, se hace mención a la teoría de la transformación digital del gobierno, la cual se centra en la adaptación y evolución de las instituciones gubernamentales mediante el uso estratégico de tecnologías digitales. En palabras de Mayer-Schönberger y Cukier (2013), la transformación digital del gobierno implica la redefinición de las estructuras, procesos y servicios gubernamentales a través de la incorporación de tecnologías digitales, con la finalidad de mejorar la efectividad, la eficiencia y la interacción con los ciudadanos.

En la misma línea teórica, Di Maio et al. (2015), presentan el Modelo de madurez de Gobierno Digital 2.0 el cual consiste en una estructura jerárquica que consta de cinco niveles, comenzando desde el nivel inicial y avanzando hacia el nivel óptimo. En la etapa inicial, las organizaciones están en proceso de establecer su gobierno digital, mientras que, en el nivel de desarrollo, se están implementando y probando prácticas y procesos digitales. En el nivel definido, se establecen estándares y procedimientos claros para el gobierno digital, seguido por el nivel gestionado, donde se monitorean y controlan los procesos digitales de manera efectiva. Finalmente, en el nivel optimizado, se buscan constantemente mejoras y se optimizan los procesos digitales para alcanzar el máximo rendimiento y eficiencia.

Y por último, Eggert y Bellman (2015), introduce un modelo de evaluación de madurez digital que analiza cómo las tecnologías digitales afectan los procesos gubernamentales, la implicación del personal y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Basado en cinco dimensiones: liderazgo, estrategia, desarrollo de la fuerza laboral, enfoque en la cultura organizacional y el usuario. Clasifica las organizaciones gubernamentales en tres grupos en un marco de madurez digital llamados: niveles tempranos, en desarrollo o en un estado avanzado. En este contexto, un nivel superior indica que la organización ha progresado significativamente hacia la transformación digital.

En el 2014, La OCDE define al gobierno digital como la incorporación de tecnologías digitales en los esfuerzos de modernización del gobierno con el fin de generar valor público. Se fundamenta en un contexto de Gobierno Digital que requiere participación de entidades gubernamentales, ONG, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos, promoviendo la colaboración y la interacción en el ámbito del gobierno digital (Naser, 2021). Así mismo para Scholl (2020), consiste en emplear la tecnología de la información para respaldar las operaciones gubernamentales, fomentar la participación ciudadana y ofrecer servicios gubernamentales.

Y por último, se refieren a esta variable como un modelo desarrollado que proviene del gobierno electrónico, la cual utiliza soluciones tecnológicas digitales nuevas para recopilar, procesar, guardar y transmitir la información (Jussupova et al., 2019).

En la investigación, en el ámbito del gobierno digital, se examinan cuatro dimensiones fundamentales derivadas del Decreto Legislativo 1412 (2018). En primer lugar, se encuentra la identidad digital, entendida como el grupo de atributos que singularizan a una persona en entornos digitales. Luego está la gobernanza de datos, que implica la gestión estratégica de la información, asegurando su manejo conforme a normativas de gobierno digital, seguridad, transparencia y protección de datos. Otra dimensión es la interoperabilidad la cual se destaca como la capacidad de organizaciones diversas para interactuar eficazmente, logrando objetivos compartidos mediante el intercambio fluido de información y conocimientos entre sus sistemas respectivos. Y por último, la seguridad digital se posiciona como un componente crucial, cultivando confianza en el espacio digital mediante la implementación de medidas apropiadas.

Para De Haro (2020), respecto a la primera dimensión identidad digital es todo lo que nos distingue en el ámbito de Internet, definiéndonos a medida que empleamos diversas herramientas, redes sociales o plataformas de mensajería. Cada interacción deja una marca que puede ser visible para cualquier persona que tenga acceso a un motor de búsqueda o a nuestros perfiles en redes

Luego para la segunda dimensión Serna (2021), indica que la gobernanza de datos se asocia al ámbito organizativo y se enfoca en temas como el rol de la tecnología, la centralización o descentralización de procesos y decisiones, y la creación de fórmulas de trabajo que alivien tensiones. Esta perspectiva se amplía al abordar los desafíos específicos en el sector público, como el reconocimiento del valor de los datos, la conexión entre niveles político y directivo, las consideraciones de seguridad y privacidad, y la ética en el desarrollo de soluciones basadas en datos.

Siguiendo con la tercera dimensión para Noura et al. (2019), la interoperabilidad implica la capacidad de integrar plataformas previamente establecidas, las cuales pueden haber sido creadas con variadas tecnologías y características, incluso aquellas que no son específicas y que posiblemente son de proveedores diferentes.

Y para la cuarta y última dimensión para Hlatshwayo (2023), la seguridad digital implica salvaguardar sistemas informáticos, redes y datos digitales contra robos, daños o accesos no autorizados.

En lo referente a la segunda variable satisfacción del usuario se hace mención al modelo SERVQUAL, planteada por Parasuraman et al. (1988), la cual evalúa la calidad del servicio mediante cinco dimensiones clave. Estas dimensiones incluyen aspectos tangibles como la apariencia física, la fiabilidad en la entrega consistente del servicio prometido, la capacidad de respuesta para atender rápidamente las necesidades del cliente, la seguridad en la realización del servicio sin riesgos, y la empatía mediante el cuidado individualizado. Este modelo proporciona un enfoque integral para comprender y mejorar la satisfacción del usuario al analizar la brecha entre las percepciones del servicio recibido y las expectativas del cliente.

Así también Davis (1989), en su modelo psicológico de aceptación de la tecnología (TAM) explora como es aceptada la tecnología por parte de los usuarios. Este modelo se basa en dos principales factores: la percepción del uso, que se refiere a la creencia de que el rendimiento del usuario mejorará, al utilizar una tecnología específica y la percepción de la facilidad de uso, que implica la creencia de que utilizar la tecnología será sencillo y sin complicaciones.

Y por último, el modelo de experiencia del usuario, el cual se esfuerza por comprender la experiencia global del usuario, incluyendo aspectos técnicos y emocionales, con la finalidad de diseñar servicios y productos que sean atractivos, satisfactorios y significativos para los usuarios. Es esencial para asegurar la aceptación y la persistencia en la utilización de un producto o servicio digital la constante mejora de la experiencia del usuario, su satisfacción y lealtad (Hassenzahl y Tractinsky, 2006).

También hay diversos conceptos y definiciones respecto a la satisfacción de los usuarios; para Ntoa et al. (2021), en entornos digitales la satisfacción del usuario se centra en las experiencias y expectativas de los usuarios en plataformas en línea, aplicaciones y servicios digitales. Para De León Núñez y Abrego Batista (2022), la satisfacción del usuario se deriva de la discrepancia entre su percepción de los servicios que recibe al final y las expectativas iniciales del usuario, y por último para Bustamante Ubilla et al. (2019), es una combinación de las respuestas emocionales y las evaluaciones cognitivas que resultan de la experiencia del usuario.

De la misma manera, en la segunda variable la satisfacción de los usuarios, se exploran cinco dimensiones esenciales extraídas de la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA (2012), la cual comienza por los aspectos tangibles que comprenden todo lo que es perceptible al tacto y la vista, captando la atención del usuario y motivándolo a acercarse para obtener más información o experimentar. En cuanto a la fiabilidad, se trata de honrar las promesas formuladas al usuario al describir un servicio digital, garantizando que se cumplan todas las funciones especificadas al ser experimentado. Luego está la capacidad de respuesta implica resolver dudas de manera precisa, demostrando preparación y conocimiento sobre el servicio ofrecido. La seguridad, por su parte, se relaciona con la sensación de confort y confianza que el usuario experimenta al adquirir un producto de calidad, asegurándose de que la inversión sea satisfactoria. La empatía, última dimensión, consiste en atender las necesidades del usuario de manera inmediata, haciendo que se sienta valorado y demostrando disposición para satisfacer sus requerimientos.

Según Matus-Castillo et al. (2023), indica que la primera dimensión, aspectos tangibles son aquellos aspectos relacionados con el material físico que puede ser tocado y percibido por los usuarios. Para la segunda dimensión, Bustamante Ubilla et al. (2019), indica que la fiabilidad se refleja en la consistencia, seguridad y confiabilidad de los servicios proporcionados por una empresa. Luego, según Febres-Ramos et al. (2020), la capacidad de respuesta, tercera dimensión, es la habilidad esencial que reside enteramente en la disposición de los profesionales, desempeñando un papel fundamental como sustento para la entrega eficiente y rápida de servicios a los usuarios.

Sigue la cuarta dimensión, seguridad, la cual para Sroukh Alderei y Sidek (2023), se refiere al resguardo de información y la privacidad de los individuos al utilizar datos gubernamentales en línea. Incluye la preocupación por la vigilancia en línea y la recopilación de metadatos, así como las medidas gubernamentales para prevenir el terrorismo y el crimen organizado mediante la autorización legal para recopilar información en línea. La comunicación transparente y el uso adecuado de los datos son cruciales para generar confianza en la seguridad en línea. Y por quinta y última dimensión para Cervantes Chan et al. (2021), la empatía puede resultar desafiante, ya que implica mirar más allá de uno mismo, mostrarse preocupado,

experimentar y esforzarse por comprender a los demás; de hecho, puede considerarse una de las virtudes más difíciles de adquirir.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

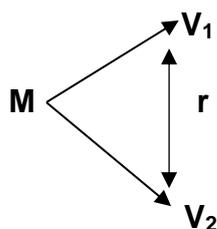
Para la investigación se optó por el tipo aplicada, para Salinas (2012), este tipo de investigación aborda problemas de manera inmediata, utilizando los descubrimientos y soluciones obtenidos a partir de investigaciones orientadas. Esta forma de investigación se llama "aplicada" porque sus resultados son directamente utilizables para resolver problemas de manera inmediata. En lo que respecta al enfoque, según Polanía Reyes et al. (2020), fue de tipo cuantitativa porque se basa en la metodología empírico-analítica y emplea pruebas estadísticas para analizar los datos recolectados.

3.1.2. Diseño de investigación

Para la investigación se optó por un diseño no experimental, el cual es un método basado, según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), en observar contextos, categorías, conceptos, eventos y variables que han ocurrido o se han desarrollado de forma natural, sin intervención directa del responsable de la investigación. Es también transversal, ya que se caracterizan por llevar a cabo todas las mediciones en un solo momento, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo. No incluyen períodos de seguimiento continuo (Manterola et al., 2019).

De la misma manera, es correlacional, porque se miden dos variables (ya sean binarias o continuas) y se examina la correlación entre ellas, sin realizar un esfuerzo significativo para controlar variables externas (Jhangiani et al., 2023).

Se resume en la representación siguiente:



Donde:

V₁ = Gobierno digital

V₂ = Satisfacción de los usuarios

M = Muestra

r = Relación entre ambas variables

Y también es documental, dado que implica la búsqueda, análisis, recuperación, crítica y comprensión de datos secundarios. Estos datos son recolectados y registrados por otros investigadores en diferentes fuentes documentales, incluyendo tanto formatos impresos como electrónicos, así como recursos audiovisuales (Arias Odón, 2016).

3.2. Variables y operacionalización

V₁: Gobierno digital

El gobierno digital implica integración de tecnologías digitales en las estrategias de modernización del gobierno con el propósito de crear valor público (Decreto Legislativo 1412, 2018).

En lo que respecta a la definición operacional se optó, mediante el cuestionario de 17 ítems, proceder a recoger los datos considerando cuatro dimensiones: Identidad digital, gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital.

Se consideraron respecto a los indicadores los subsiguientes: Interpretación, Atributos, almacenamiento, entornos digitales, procesamiento, objetivos, información, conocimientos, seguridad de las personas, comunicación, medidas proactivas y reactivas y riesgo.

Y por último se estableció la escala ordinal para la medición del cuestionario.

V₂: Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario se compone de cómo percibe este que el proveedor de servicios ha cumplido o superado sus expectativas (Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, 2012).

En lo que respecta a la definición operacional se optó, mediante el cuestionario de 17 ítems, proceder a recoger los datos, considerando las cinco dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se consideraron respecto a los indicadores los subsiguientes: Equipos e instalaciones, materiales informativos atractivos, cumplimiento de promesas, materiales informativos atractivos, interés por resolver problemas, atención con prontitud, disposición de ayuda, apariencia impecable del personal, disponibilidad de tiempo, inspiración de confianza, seguridad para realizar transacciones, atención personalizada, conocimientos necesarios para atender consultas, disposición de ayuda, intereses mostrados y entendimiento de las necesidades específicas.

Y por último se estableció la escala ordinal para la medición del cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Es el conjunto completo de individuos a quienes se aplicarán las conclusiones de la investigación. Estos individuos comparten rasgos comunes y están delimitados en cuanto a espacio y tiempo según Polanía Reyes et al. (2020). Se consideró como población a 69771 usuarios de la plataforma de trámites digitales del MVCS. A este grupo se le aplicó los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: se tomó en cuenta personas naturales y jurídicas que tengan un usuario en la plataforma de trámites digitales del MVCS, si fuese el caso de ser personas naturales contar con la mayoría de edad.

Criterios de exclusión: se consideró la no familiarización con el uso de herramientas tecnológicas y también el no contar con cuenta de usuario en la plataforma de trámites digitales.

3.3.2. Muestra

Consiste en un conjunto de elementos lo bastante grande como para asegurar la presencia de las mismas características que tiene el grupo completo. Si la población está claramente definida, es posible crear una lista que incluya todos los elementos que la conforman (Polanía Reyes et al., 2020).

Para la investigación se usará una muestra de 383 usuarios.

El cálculo fue así:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$
$$n = \frac{(69771)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(69771-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)} = 383$$

Para:

n = el tamaño muestral a calcular, el cual es 383

N= tamaño del universo, 69771 perfiles de usuarios de la plataforma de trámites digitales.

Z= 1,96 es la aceptación en su valor medio de desviación.

E= 0.05 la representatividad como el error en el margen.

P= 0.5, es el encontrar la proporción que se espera.

3.3.3. Muestreo

Se optó por el método de muestreo aleatorio simple, el cual según Polanía Reyes et al. (2020), consiste en la utilización de cualquier procedimiento en el cual cada elemento tiene una probabilidad igual de ser elegido.

3.3.4. Unidad de análisis

Se han considerado en este estudio todas las personas naturales y jurídicas que solicitan servicios del MVCS y que cuentan con un usuario en la plataforma de trámites digitales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Se utilizó la encuesta como técnica en el desarrollo de la investigación, empleando un cuestionario como herramienta para recopilar datos e información relevante. Este método implica el uso de un formulario que se centra en individuos, proporcionando datos sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones (Arias Gonzáles, 2020).

Fue usado el cuestionario, el cual se define, como el instrumento que puede utilizarse en investigaciones experimentales y no experimentales, en diversos ámbitos de la investigación, ya sea en entornos físicos o virtuales (Arias Gonzáles, 2020). Para el presente estudio el cuestionario constó de 34 preguntas. Para la

variable gobierno digital se dispusieron 17 preguntas y estas a la vez se distribuyeron en 4 dimensiones fue agrupada en tres niveles o rangos: alto, medio y bajo, y medida en una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, y de la misma manera, para la variable satisfacción de los usuarios se dispusieron 17 preguntas que se distribuyeron en 5 dimensiones agrupadas en tres niveles o rangos: alto, medio y bajo, y medida en una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5.

En lo que respecta a la confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach, el cual indica Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), se considera que una dimensión o instrumento es fiable si alcanza un valor superior a 0,70. Basándose en los datos obtenidos, se evaluó la confiabilidad del gobierno digital, obteniendo un índice de 0,953. Del mismo modo, fue con la satisfacción de los usuarios la cual se tradujo en índice de 0,981. Al superar ambos valores el umbral de 0,91; indican una confiabilidad muy elevada.

3.5. Procedimientos

Posterior a la aprobación del tema de investigación, se analizó las variables y su contexto tanto a nivel nacional como internacional. Basándose en esta evaluación, se detectó el problema de investigación, se definieron los objetivos considerando la interrelación entre las variables y sus aspectos, y se desarrolló la hipótesis correspondiente. Se recopilaron antecedentes vinculados a las variables de interés, se tomaron instrumentos validados, los cuales fueron validados en una prueba piloto. Mediante la coordinación con el MVCS, en exactitud con la oficina de gestión documental y archivo, con los debidos permisos se aprobó la recolección de la información la cual se hizo por medio de un cuestionario. Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach en la población seleccionada. El instrumento fue aplicado a los usuarios y los resultados se procesaron estadísticamente.

Después de discutir los datos recopilados, poner a prueba las hipótesis y formular conclusiones y recomendaciones, el documento completo fue sometido a revisión por un evaluador asignado, quien proporcionó críticas constructivas y precisiones para mejorar la tesis, cumpliendo con los requisitos de la universidad.

Finalmente, el informe final fue entregado al asesor para su revisión, donde se tomaron en cuenta las observaciones pertinentes y se presentó el resultado definitivo del estudio luego de su análisis y refinamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Para investigación se utilizó el método descriptivo, que según Jhangiani et al. (2023), esta técnica es utilizada para resumir y evidenciar datos de la muestra. Así mismo se usó el método Inferencial, el cual se emplea para hacer extrapolaciones de la muestra a la población, permitiendo estimar parámetros y probar la hipótesis (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Se utilizó la información recolectada de la unidad de análisis, la cual fue procesada usando en la versión 27 el programa estadístico SPSS, mediante las tablas se formuló el análisis descriptivo e inferencial.

Se aplicó Kolmogórov-Smirnov porque se obtuvo una muestra superior a 50. Además, por la no distribución normal de las variables debido a que el valor de p es menor a 0.05, se optó por el Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó el marco normativo establecido por la Universidad César Vallejo (RCU N°0470-2022-UCV), así también se consideraron principios éticos como objetividad, confidencialidad y neutralidad al llevar a cabo el estudio.

Se describen los siguientes criterios:

Confidencialidad, todo dato recolectado en el transcurso del estudio será utilizado únicamente para esta investigación y no se empleará con otros fines.

Autonomía, los participantes tienen la opción y la capacidad de decidir si desean participar en la investigación o no.

Consentimiento informado, cada participante en el proceso de investigación fue debidamente informado de antemano para que estuviera completamente consciente del propósito de este proyecto.

Justicia, se refiere al imperativo de proporcionar un trato equitativo a todos los participantes. Este principio sostiene la necesidad de asegurar que cada individuo involucrado reciba consideración y consideración justa, independientemente de cualquier factor, con el propósito de preservar la integridad y ética del proceso investigativo.

Beneficencia, busca activamente maximizar la seguridad, el bienestar y la calidad de la experiencia para todos aquellos involucrados, promoviendo un enfoque ético y beneficioso en la realización del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la investigación, se emplean resultados descriptivos vinculados al objetivo general de determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 1

Frecuencia de la variable gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios				
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Gobierno digital	Nivel bajo	Recuento	20	45	16	81
		% del total	5%	12%	4%	21%
	Nivel medio	Recuento	7	97	107	211
		% del total	2%	25%	28%	55%
	Nivel alto	Recuento	0	16	75	91
		% del total	0,0%	4%	20%	24%
	Total	Recuento	27	158	198	383
		% del total	7%	41%	52%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

Resultó en la tabla 1, respecto al objetivo general de investigación, que la satisfacción de los usuarios tiene un nivel alto, debido al nivel medio del gobierno digital el cual se demuestra en un 28% (107) de usuarios del MVCS, así también, los usuarios perciben un nivel medio de satisfacción debido a un nivel medio de gobierno digital demostrado con un 25% (97) de los usuarios. Y finalmente, la satisfacción de los usuarios tiene nivel alto por la percepción de nivel alto del gobierno digital con un 20% (75) de los usuarios.

4.1.1. Identificar el nivel de gobierno digital

Tabla 2

Nivel de Gobierno Digital

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 1 Identidad digital	Nivel Bajo	119	31%
	Nivel Medio	203	53%
	Nivel Alto	61	16%
	Total	383	100%
Dimensión 2 Gobernanza de datos	Nivel Bajo	103	27%
	Nivel Medio	193	50%
	Nivel Alto	87	23%
	Total	383	100%
Dimensión 3 Interoperabilidad	Nivel Bajo	81	21%
	Nivel Medio	207	54%
	Nivel Alto	95	25%
	Total	383	100%
Dimensión 4 Seguridad digital	Nivel Bajo	59	15%
	Nivel Medio	226	59%
	Nivel Alto	98	26%
	Total	383	100%

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

Resultó en la tabla 2, nivel medio en las 4 dimensiones del gobierno digital. En la identidad digital con 203 (53%), gobernanza de datos 193 (50%), interoperabilidad 207 (54%) y seguridad digital 226 (59%).

4.1.2. Conocer nivel de satisfacción de los usuarios

Tabla 3

Nivel de Satisfacción de los usuarios

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 1 Aspectos Tangibles	Nivel Bajo	30	8%
	Nivel Medio	204	53%
	Nivel Alto	149	39%
	Total	383	100%
Dimensión 2 Fiabilidad	Nivel Bajo	38	10%
	Nivel Medio	172	45%
	Nivel Alto	173	45%
	Total	383	100%
Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	Nivel Bajo	28	7%
	Nivel Medio	176	46%
	Nivel Alto	179	47%
	Total	383	100%
Dimensión 4 Seguridad	Nivel Bajo	31	8%
	Nivel Medio	158	41%
	Nivel Alto	194	51%
	Total	383	100%
Dimensión 5 Empatía	Nivel Bajo	31	8%
	Nivel Medio	158	41%
	Nivel Alto	194	51%
	Total	383	100%

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

Resultó en la tabla 3, un nivel medio en los aspectos tangibles 204 (53%) y un nivel alto en fiabilidad 173 (45%), capacidad de respuesta 179 (47%), seguridad 194 (51%) y empatía 194 (51%).

4.2. Resultados inferenciales

Se realizó un análisis reflexivo para anticipar los resultados de la investigación, en línea con sus objetivos. Después de completar el cuestionario y calcular el Rho de Spearman, se lograron obtener los resultados esperados.

4.2.1. Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

En relación al objetivo general, se formula la siguiente declaración: determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 4

Correlación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

		Gobierno Digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gobierno Digital	1,000	0,564**
	Coeficiente de correlación	.	0,000
	Significancia bilateral	383	383
	N	0,564**	1,000
	Satisfacción de los usuarios	0,000	.
	Coeficiente de correlación	383	383

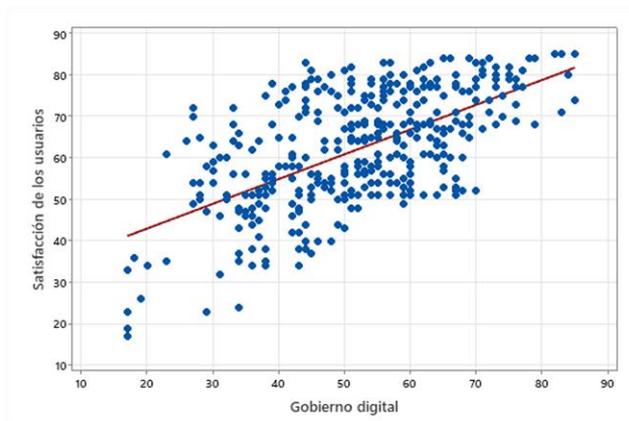
Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

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

Resultó en la tabla 4, un Rho de spearman de 0.564, evidenciando una correlación positiva considerable en términos de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), así también se muestra que el valor de p es menor al 0,01 con lo cual acepta la hipótesis de investigación, se descarta la hipótesis nula y a partir de ello se confirma la relación entre las variables.

Figura 1

Gráfica de dispersión entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios



4.2.2. Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

En relación a los objetivos específicos, se formula: determinar la relación entre la identidad digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 5

Correlación entre la identidad digital y la satisfacción de los usuarios

			Identidad digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Identidad digital	Coeficiente de correlación	1,000	0,414**
		Significancia bilateral	.	0,000
		N	383	383
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,414**	1,000
		Significancia bilateral	0,000	.
		N	383	383

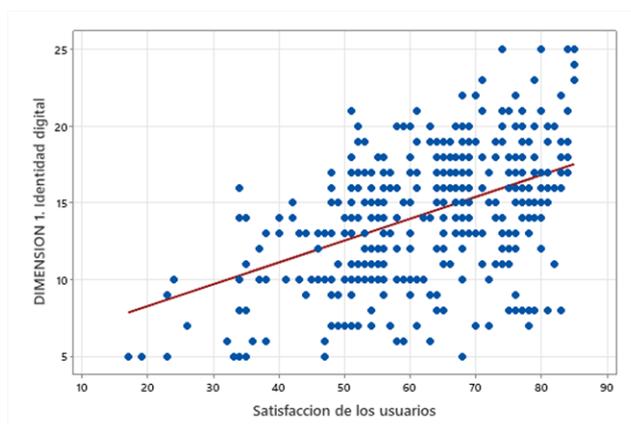
Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

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

Resultó en la tabla 5, un Rho de spearman de 0.414, evidenciando una correlación positiva media en términos de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), así también se muestra que el valor de p es menor a 0,01 con lo cual acepta la hipótesis de investigación, se descarta la hipótesis nula y a partir de ello se confirma la relación entre la dimensión identidad digital y la satisfacción de los usuarios.

Figura 2

Gráfica de correlación entre la identidad digital y la satisfacción de los usuarios



También se formula: determinar la relación entre la gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 6

Correlación entre la gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios

			Gobernanza de datos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gobernanza de datos	Coefficiente de correlación	1,000	0,506**
		Significancia bilateral	.	0,000
		N	383	383
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,506**	1,000
		Significancia bilateral	0,000	.
		N	383	383

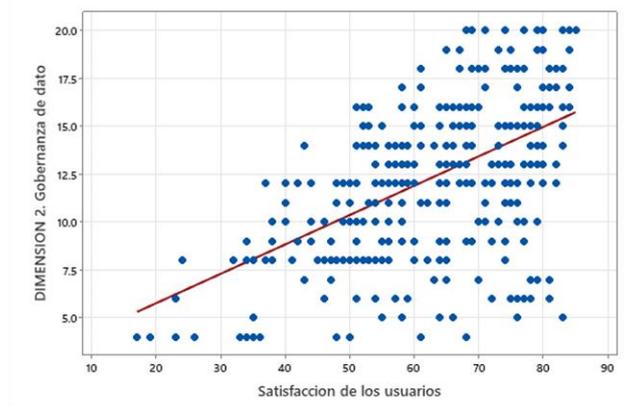
Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

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

Resultó en la tabla 6, un Rho de spearman de 0.506, evidenciando una correlación positiva considerable en términos de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), así también se muestra que el valor de p es menor a 0,01 con lo cual acepta la hipótesis de investigación, se descarta la hipótesis nula y a partir de ello se confirma la relación entre la dimensión gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios.

Figura 3

Gráfica de correlación entre la gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios



Así mismo se formula: determinar la relación entre la interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios

			Interopera bilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Interoperabil idad	Coefficiente de correlación	1,000	0,539**
		Significancia bilateral	.	0,000
		N	383	383
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,539**	1,000
		Significancia bilateral	0,000	.
		N	383	383

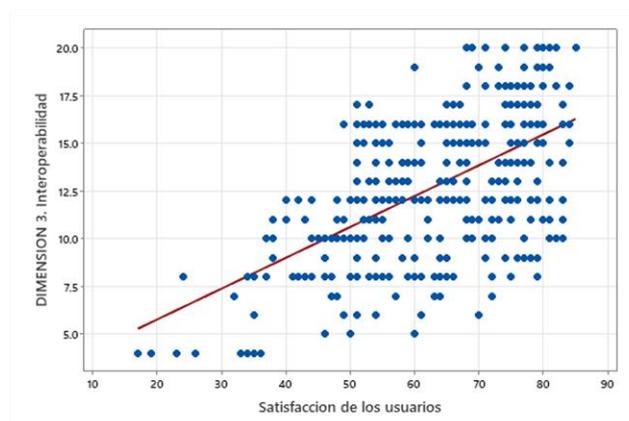
Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

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

Resultó en la tabla 7, un Rho de spearman de 0,539, evidenciando una correlación positiva considerable en términos de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), así también se muestra que el valor de p es menor a 0,01 con lo cual acepta la hipótesis de investigación, se descarta la hipótesis nula y a partir de ello se confirma la relación entre la dimensión interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios.

Figura 4

Gráfica de correlación entre la interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios



Y por último se formula: determinar la relación entre la seguridad digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023.

Tabla 8

Correlación entre la seguridad digital y la satisfacción de los usuarios

			Seguridad digital	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Seguridad digital	Coefficiente de correlación	1,000	0,600**
		Significancia bilateral	.	0,000
		N	383	383
de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,600**	1,000
		Significancia bilateral	0,000	.
		N	383	383

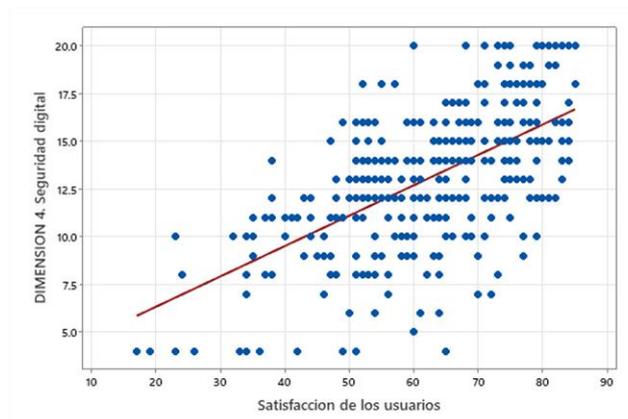
Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

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

Resultó en la tabla 8, un Rho de spearman de 0,600, evidenciando una correlación positiva considerable en términos de Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), así también se muestra que el valor de p es menor a 0,01 con lo cual acepta la hipótesis de investigación, se descarta la hipótesis nula y a partir de ello se confirma la relación entre la dimensión seguridad digital y la satisfacción de los usuarios.

Figura 5

Gráfica de correlaciones entre la seguridad digital y la satisfacción de los usuarios



V. DISCUSIÓN

Comenzando por el objetivo principal de determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023. Se realizó una exhaustiva evaluación de los resultados obtenidos. En relación a esto, y teniendo en cuenta los resultados inferenciales derivados del procesamiento de la información, resultó un de Rho de Spearman de 0,564 y un valor de p menor al 0,01. Este resultado coincide con los resultados obtenidos con la investigación de Rafael Campos (2022), con un de Rho de spearman de 0,583, también con los resultados de Ojeda Vargas (2021), con un Rho de spearman de 0,540, y así mismo con los resultados de la investigación de Cordova Castillo (2022), con un Rho de spearman de 0,744 y los 3 casos con la misma significancia bilateral de 0,000. De acuerdo con los resultados se evidenció una correlación positiva considerable entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, lo cual resuelve que, a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción de los usuarios.

Respecto a los datos se demuestra que la reducción de la brecha digital existente tendrá una incidencia positiva en la satisfacción de los usuarios, tal como indica Rodríguez Román (2021), que menciona que en los últimos años, el gobierno digital en Latinoamérica ha avanzado hacia la simplificación de trámites administrativos, pero aún enfrenta retos relacionados a la intervención de los usuarios de servicios en la elaboración de políticas. Es así que se requiere implementar una gestión integral que incentive a los ciudadanos a intervenir en la solución de problemas mediante el gobierno digital. Y así también, Kupi y McBride (2021), que indica que a medida que los gobiernos comienzan a volverse más digitales, un aspecto importante es la digitalización de los servicios. Si bien los gobiernos son más que simples proveedores de servicios, esto es una parte central de un gobierno digital. Sin embargo, muchos servicios se desarrollan lentamente y no se materializan como se planeó inicialmente creando así una insatisfacción en los usuarios. Una posible razón de esto se debe a una desconexión entre los enfoques, procesos y regulaciones gubernamentales históricamente desarrollados para servicios no digitales.

Se siguió con el análisis de los objetivos específicos iniciando con el de Identificar el nivel del gobierno digital del ministerio de vivienda, construcción y

saneamiento, sede san isidro, 2023. Dentro de este marco y tomando en cuenta los resultados descriptivos obtenidos después de procesar la información, se observó un nivel medio del 55%. Esto demuestra que los usuarios están en un proceso de adaptación y aceptación de los medios digitales para realizar trámites administrativos. Están comenzando a dejar atrás los métodos presenciales y tradicionales, optando por utilizar internet, correos electrónicos, ventanillas virtuales y otras aplicaciones digitales proporcionadas por las instituciones.

Este resultado coincide con lo obtenido con la investigación de Panduro Guerrero (2023), que mediante el 53% se evidenció un nivel regular, basada en una falta de una implementación adecuada del gobierno digital. La razón detrás de la falta de mejoras en la productividad del personal fiscal y administrativo radica en la carente calidad de los servicios la cual es brindada a los usuarios. Esto sugiere que las herramientas tecnológicas aún no han sido plenamente implementadas, así mismo coincide con la investigación de Ventura Mamani (2022), que consideró el 48,4% como regular el nivel del gobierno digital. En consecuencia, hay una falta de oportunidades para la interacción a través de los canales digitales, lo que restringe la capacidad de los ciudadanos para ejercer completamente sus derechos. Caso contrario sucedió con Documet Kancha (2023), que sus resultados evidenciaron un nivel de percepción alto en relación al gobierno digital (83,3%).

Debido a los datos y comparaciones se encontró coherencia con el nivel inicial del modelo de madurez de Di Maio et al. (2015), el cual refiere que las organizaciones están en las primeras etapas de su viaje hacia la transformación digital. Necesitan establecer una dirección estratégica, mejorar la coordinación y la integración de iniciativas digitales, y superar la resistencia al cambio para avanzar hacia niveles más maduros de gobierno digital. Por esta misma línea Revelo et al. (2020), destaca la contribución de la tecnología digital en la formación del denominado gobierno digital, lo cual es esencial para la consolidación y fortalecimiento del nuevo paradigma de administración pública conocido como el modelo de gestión de gobierno abierto en Latinoamérica.

Para el segundo objetivo específico de conocer el nivel de la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede san isidro, 2023. Se evidenció un nivel alto con un 52%. Basada en que en la actualidad se ha acortado la distancia de comunicación entre el usuario y la entidad, ahorrando de

esta manera gran cantidad de tiempo. Hace algunos años la única manera de obtener algún servicio de las entidades era de manera presencial, muchos de los usuarios del interior del país tenían que hacer largos viajes solo para realizar un trámite y al llegar a la entidad, toparse con interminables colas de espera. De esta manera coincide con la investigación de Álvarez Llontop (2022), donde los resultados percibieron un nivel eficiente en un 50% para la variable satisfacción de los usuarios, Así también con los resultados de la investigación de Borda Ccaihuari (2023), que evidenciaron en un 54,9% un nivel eficiente respecto a la satisfacción de los usuarios. Caso contrario se mostró en la investigación de Panduro Guerrero (2023), que un 56% respaldó un nivel regular, y esto se atribuyó a la insatisfacción, incomodidad e incertidumbre que experimentaron los usuarios debido a los retrasos en sus trámites.

Según Hassenzahl y Tractinsky (2006), la continua mejora de la experiencia del usuario, así como su satisfacción y lealtad, son elementos fundamentales para garantizar la aceptación y la permanencia en el uso de un producto o servicio digital. Y así también para Davis (1989), en su modelo indica que si los usuarios perciben que una tecnología es útil y fácil de usar, tienen más probabilidades de aceptarla y utilizarla. Es así que, para el Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, los usuarios desempeñan un papel crucial para comprender las necesidades de la sociedad. La diversidad de sus perspectivas enriquece significativamente el entendimiento de cómo proporcionar los servicios de manera más adecuada. Esto permite a las instituciones captar una amplia gama de necesidades y expectativas, facilitando la adaptación y mejora continua de los servicios ofrecidos. Así, se logra una mayor satisfacción de los usuarios al atender de forma más precisa sus demandas específicas.

Por último, para el tercer objetivo específico de establecer la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede san isidro, 2023. Considerando esto y tomando en consideración los resultados deducidos tras analizar la información, resultó una correlación positiva media en las dimensiones identidad digital (0,414) y gobernanza digital (0,506), mientras que las dimensiones interoperabilidad (0,539) y seguridad digital (0,600) obtuvieron una correlación positiva considerable.

Los resultados describen la escasa actualización de la normativa, la búsqueda constante y los esfuerzos por brindar mayores atributos para lograr una identidad digital más completa son permanentes. En términos de gobernanza digital los usuarios aún tienen cierto reparo en cómo se maneja su información, a pesar de proporcionarla a entidades gubernamentales. La interoperabilidad entre entidades fue, y sigue siendo, eficaz incluso antes de la digitalización. Sin embargo, la consecución de un sistema digital integrado es una meta a corto y mediano plazo para alcanzar una mayor eficiencia. Lo mismo ocurre con la seguridad digital: aunque existen protocolos e infraestructuras para mantener la transparencia y la seguridad, se sabe que los avances tecnológicos tienen una rotación constante. Por tal motivo, es necesario estar a la vanguardia con el software y el hardware en materia de seguridad digital para cultivar confianza y transparencia.

Los resultados difieren con lo expuesto en la investigación de Panduro Guerrero (2023), donde se observó que las dimensiones gobernanza de datos (0,742) e interoperabilidad (0,732), tienen una correlación positiva alta y la dimensiones identidad (0,904) y seguridad digital (0,947), tienen una correlación positiva muy alta. Así mismo difiere con los resultados de Palomino Cesar (2023), donde se obtuvieron que las dimensiones identidad digital (0,901), interoperabilidad (0,819) y seguridad (0,786) tienen correlación positiva muy fuerte y la dimensión servicio digital (0,912) tienen correlación positiva perfecta.

Según Toro-García et al. (2020), el acceso flexible y confiable a la información, facilitado por el gobierno digital, puede fomentar la inclusión, mejorar la entrega de servicios y aumentar el bienestar de los ciudadanos. Al proporcionar servicios en línea y datos accesibles, es crucial abordar la seguridad y la privacidad. Además del cumplimiento legal, el uso de tecnologías como la cadena de bloques puede garantizar la interoperabilidad y la seguridad, al tiempo que fomenta la transparencia y reduce la corrupción. La administración de la información y el conocimiento resultante de la estrategia de gobierno digital pueden servir como fundamentos para la creación de nuevas políticas y regulaciones. Así también en un estudio realizado por Sroukh Alderei y Sidek (2023), se identificó que la satisfacción del usuario se ve influenciada por la privacidad, la seguridad y la calidad del servicio de manera significativa, mientras que la conciencia y el tiempo no demostraron una relación destacable con la satisfacción del usuario. Este

enfoque en la satisfacción del usuario contribuye al progreso de las iniciativas de gobierno digital y los modelos de servicio centrados en el ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

Tras examinar minuciosamente los datos y darles una interpretación exhaustiva, se han extraído las siguientes conclusiones:

Primero: Se comprobó que hay entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, una relación significativa, con un valor de p menor igual a 0.01, y mediante un coeficiente de correlación de 0,564 se confirma una correlación positiva considerable.

Segundo: Se obtuvo un nivel medio en 55 % de gobierno digital, debido a varios factores. Primero, el gobierno digital no se considera una prioridad, lo que reduce la preocupación de los usuarios. Además, hay resistencia al cambio y desconfianza hacia los procedimientos digitales, afectando la adaptabilidad y confianza en el entorno digital. La falta de integración y comunicación entre las plataformas digitales de las entidades estatales disminuye la interoperabilidad, dificultando la eficiencia de los procesos. Aunque existen canales digitales de atención, la falta de infraestructura tecnológica adecuada limita su efectividad. Además, la escasez de normativa sobre gobierno digital es un área de mejora.

Tercero: El 52% de los usuarios muestra un alto nivel de satisfacción, influenciado por diversos factores. Aspectos tangibles como el espacio de atención y la persistencia de expedientes físicos generan satisfacción moderada, mientras que la fiabilidad presenta niveles mixtos debido a la desconfianza en algunos procedimientos. Sin embargo, la transición hacia servicios digitales ha mejorado la capacidad de respuesta, resultando en alta satisfacción. La seguridad es evaluada como alta, gracias a la orientación sobre la salvaguarda de la información de los usuarios. Además, la empatía del personal contribuye significativamente a la satisfacción general, evidenciando una mayor conexión y capacidad de ayuda hacia los usuarios.

Cuarto: Se ha identificado entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, una relación significativa. El análisis mostró que la identidad digital (0.414) y la gobernanza digital (0.506) tienen una correlación positiva media, mientras que la interoperabilidad (0.539) y la seguridad digital (0.600) presentan una correlación positiva considerable.

VII. RECOMENDACIONES

Se han propuesto las siguientes recomendaciones después de un minucioso análisis de los datos y una detallada evaluación de los resultados de la investigación:

Primero: Se recomienda cultivar una cultura digital que no solo elimine la resistencia a la innovación y la digitalización de procesos, sino que también fomente activamente la adopción y la participación proactiva en estas iniciativas. Es fundamental que esta cultura promueva la experimentación, el aprendizaje continuo y la colaboración interdisciplinaria, de esta manera, se establece un contexto favorable para la implementación de la evolución digital en todos los ámbitos de la organización.

Segundo: Se recomienda sensibilizar y promover el gobierno digital tanto dentro de la entidad como entre los usuarios, mediante campañas de concientización y capacitación. Además, es crucial trabajar en la promoción de una cultura de adaptabilidad y aceptación al cambio entre los usuarios, garantizando la transparencia y la seguridad de los procedimientos digitales. Asimismo, se debe impulsar la interoperabilidad entre las plataformas digitales del estado, mejorar la infraestructura tecnológica para un funcionamiento eficiente de los canales digitales de atención, y fortalecer la normativa en gobierno digital para establecer un marco legal claro y completo que regule su implementación y asegure la protección de datos y la seguridad digital.

Tercero: Se recomienda centrarse en la mejora de la fiabilidad de los procedimientos. Para abordar la fiabilidad, se podría implementar un programa de comunicación más transparente y educativo dirigido a los usuarios, destacando la seguridad y eficacia de los procedimientos. Además, se podría considerar la digitalización completa de los procesos para minimizar la necesidad de documentos físicos dándole mayor fuerza a la iniciativa cero papeles.

REFERENCIAS

- Alshira'H, M. H. (2020). The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-user Satisfaction. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 14(13), Article 13. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>
- Álvarez Llontop, J. R. (2022). *Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102956>
- Araujo, S., & Vargas, M. P. (2020). *La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. Una mirada desde la perspectiva del CNTI para su implementación en la Administración Pública Venezolana*. 24-63. <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1020/982>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. https://www.academia.edu/69034601/T%C3%89CNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_DE_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA
- Arias Odón, F. G. (2016). *El proyecto de investigación—Introducción a la metodología científica*. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Borda Ccaihuari, V. (2023). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110062>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

- Cervantes Chan, C., Lara López, H., & Gómez Xul, G. de los Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. "Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo". *593 Digital Publisher CEIT*, 6(Extra 6-1), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292893>
- Chuquimia Romero, C. D. (2022). Mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en una entidad municipal del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101576>
- Córdova Castillo, A. D. (2022). Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Ancash 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94916>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma—Junín del periodo 2019-2020. *Revista Científica*, 6(22), Article 22. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- De Haro, J. J. (2020). *Ciudadanía e identidad digital*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6853112>
- De León Núñez, M., & Abrego Batista, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Revista Saluta*, 2, 71-88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Delgado Lucas, H. B. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. (Revisión). *Roca: Revista Científico - Educaciones de la provincia de Granma*, 16(1), 1484-1495. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8436954>
- Di Maio, A., Howard, R., & Archer, G. (2015). *Introducing the Gartner digital Government Maturity Model 2.0*. <https://www.gartner.com/en/documents/3135317>
- Documet Kancha, R. M. (2023). Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111938>

- Eggers, W. D., & Bellman, J. (2015). *The journey to government's digital transformation*. 44.
https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/digital-transformation-in-government/DUP_1081_Journey-to-govt-digital-future_MASTER.pdf
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú: Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), Article 3. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Guillén del Campo, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), Article 3. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience—A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91-97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (First edition). McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Hlatshwayo, M. A. (2023). *Cybersecurity in the digital space*. https://www.researchgate.net/publication/375115830_CYBERSECURITY_IN_THE_DIGITAL_SPACE
- Jhangiani, R. S., Chiang, I.-C., Cuttler, C., & Leighton, D. C. (2023b). *Research Methods in Psychology*. [https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Psychology/Research_Methods_and_Statistics/Research_Methods_in_Psychology_\(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler%2C_and_Leighton\)/00%3A_Front_Matter/03%3A_Table_of_Contents](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Psychology/Research_Methods_and_Statistics/Research_Methods_in_Psychology_(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler%2C_and_Leighton)/00%3A_Front_Matter/03%3A_Table_of_Contents)
- Jussupova, G., Bokayev, B., & Zhussip, D. (2019). Digital Government Maturity as a Technologically New E-Government Maturity Model: Experience of Kazakhstan. *Proceedings of the 3rd International Conference on E-*

- commerce, *E-Business and E-Government*, 10-14.
<https://doi.org/10.1145/3340017.3340021>
- Kupi, M., & McBride, K. (2021). Agile Development for Digital Government Services: Challenges and Success Factors. En N. Edelman, C. Csáki, S. Hofmann, T. J. Lampoltshammer, L. Alcaide Muñoz, P. Parycek, G. Schwabe, & E. Tambouris (Eds.), *Electronic Participation* (Vol. 12849, pp. 139-150). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-82824-0_11
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Matus-Castillo, C., Sanhueza Sáez, M., Oliva González, D., Duclos-Bastías, D., Giakoni Ramírez, F., Poblete-Valderrama, F., Garrido-Méndez, A., Matus-Castillo, C., Sanhueza Sáez, M., Oliva González, D., Duclos-Bastías, D., Giakoni Ramírez, F., Poblete-Valderrama, F., & Garrido-Méndez, A. (2023). Aproximación a la calidad percibida de un servicio deportivo universitario. Un estudio de caso. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 18(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-24522023000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipu. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). *Big Data: A Revolution that Will Transform how We Live, Work, and Think*.
<http://catedradatos.com.ar/media/3.-Big-data.-La-revolucion-de-los-datos-masivos-Noema-Spanish-Edition-Viktor-Mayer-Schonberger-Kenneth-Cukier.pdf>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50-1, 1-20.
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Ministerio de Salud. (2012). *Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. (2021). *Resolución Ministerial N° 205-2021-VIVIENDA*. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/2028024>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*. <https://hdl.handle.net/11362/47018>
- Noura, M., Atiquzzaman, M., & Gaedke, M. (2019). Interoperability in Internet of Things: Taxonomies and Open Challenges. *Mobile Networks and Applications*, 24(3), 796-809. <https://doi.org/10.1007/s11036-018-1089-9>
- Ntoa, S., Margetis, G., Antona, M., & Stephanidis, C. (2021). User Experience Evaluation in Intelligent Environments: A Comprehensive Framework. *Technologies*, 9(2), 41. <https://doi.org/10.3390/technologies9020041>
- Ojeda Vargas, V. J. (2021). Gobierno digital y satisfacción del suuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>
- Palomino Cesar, J. L. (2023). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122452>
- Panduro Guerrero, M. V. (2023). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119601>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (1988). *Una escala de múltiples elementos para evaluar la calidad del servicio electrónico*. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pareja, A. (2020). *Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0002340>
- Poder Ejecutivo. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). *Metodología de*

- investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Roseth, B., Ripani, L., Mosqueira, E., Reyes, A., Fuenzalida, J., Suárez, F., & Salas, R. (2021). Transformación digital y empleo público: El futuro del trabajo del gobierno. En *IDB Publications* (América Latina y el Caribe). Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003245>
- Rafael Campos, F. D. R. (2022). Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92977>
- Revelo, J. M., Puruncaja, I. M., & Cazares, L. T. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Rodriguez Gonzales, J. M. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial—2022. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102502>
- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11 (Enero-Junio)), 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003122>
- Salinas, P. J. (2012). *Metodología de la investigación científica*. https://www.academia.edu/download/52205428/metodologia_investigacion.pdf
- Scholl, H. J. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. *Gobierno digital: investigación y práctica*, 1(1), 7:1-7:12. <https://doi.org/10.1145/3352682>

- Serna, M. S. (2021). Inteligencia artificial y gobernanza de datos en las administraciones públicas: Reflexiones y evidencias para su desarrollo. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 26, 20-32. <https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10855>
- Sroukh Alderei, H. H., & Sidek, S. (2023). Designing A User-Centred Model to Amplify Satisfaction in Utilizing Online Government Information. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 14(3). <https://doi.org/10.30880/ijscet.2023.14.03.019>
- Tinoco Padaui, C. P. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/8fc59344-dae2-40e9-a6a4-037b4dd80589>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Ventura Mamani, D. (2022). *Gobierno digital y participación ciudadana en la municipalidad distrital de ichuña, periodo 2021*. <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/342>
- Zhghenti, T., & Gedenidze, G. (2022). Sharing Economy Platforms in Georgia: Digital Trust, Loyalty and Satisfaction. *Marketing and Management of Innovations*, 2(1), 209-219. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-19>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de operacionalización de variables

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023					
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	El gobierno digital implica integración de tecnologías digitales en las estrategias de modernización del gobierno con el propósito de crear valor público (Decreto Legislativo 1412, 2018).	Mediante el cuestionario de 17 ítems se procederá a recoger los datos, considerando cuatro dimensiones: Identidad digital, gobernanza de datos, interoperabilidad y seguridad digital.	Identidad digital	<ul style="list-style-type: none"> ● Atributos ● Entornos digitales 	Ordinal
			Gobernanza de datos	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesamiento ● Almacenamiento ● Comunicación ● Interpretación 	Ordinal
			interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos ● Información ● Conocimientos 	Ordinal
			Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad de las personas ● Medidas proactivas y reactivas ● Riesgo 	Ordinal
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario se compone de cómo percibe este que el proveedor de servicios ha cumplido o superado sus expectativas (RM N° 527-2011/MINSA).	Mediante el cuestionario de 17 ítems se procederá a recoger los datos, considerando las cinco dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipos e instalaciones ● Apariencia impecable del personal ● Materiales informativos atractivos 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de promesa ● Interés por resolver los problemas 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención con prontitud ● Disposición de ayuda ● Disponibilidad de tiempo 	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ● Inspiración de confianza ● Seguridad para realizar transacciones ● Conocimientos necesarios para atender consultas 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención personalizada ● Intereses mostrados ● Entendimiento de las necesidades específicas 	Ordinal

Anexo 2. Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
es.turnitin.com/app/carfa/es?u=1088032488&lang=es&ro=103&o=2412509247

feedback studio DIEGO RAFAEL TALANCHA HUARCAYA | Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2... /100 1 de 36

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver Fuentes en Inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2	hdl.handle.net Fuente de internet	7 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	3 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.pretargi.info Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de internet	<1 %
8	issuu.com Fuente de internet	<1 %
9	upc.aws.cperrepositor... Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a Instituto S... Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a Pontifica... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 38 Número de palabras: 10681 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 12:34 22/07/2024

Anexo 3. Cuadro de grados de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	<i>Correlación negativa perfecta</i>
-0.76 a -0.90	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
-0.51 a -0.75	<i>Correlación negativa considerable</i>
-0.11 a -0.50	<i>Correlación negativa media</i>
-0.01 a -0.10	<i>Correlación negativa débil</i>
0.00	<i>No existe Correlación</i>
+0.01 a +0.10	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.11 a +0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.51 a +0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.75 a +0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+0.91 a +1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Fuente: Elaboración propia, basada en (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Anexo 4. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Digital	0,053	383	,013
Satisfacción de los usuarios	0,070	383	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.27

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno digital	0,953	17
Satisfacción de los usuarios	0,981	17

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.27

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, sede San Isidro, 2023

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios de la plataforma de tramites digital del Ministerio de viviendas, construcción y saneamiento con la finalidad de conocer su percepción respecto al Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(N) Nunca	(CS) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

Variable: GOBIERNO DIGITAL		Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		N	CS	AV	CS	S
Identidad Digital	Atributos					
	1	Le han explicado acerca de los atributos que trae consigo el gobierno digital				
	2	El personal que lo atendió le explico hacer de los tramites digitales				
	3	El personal le ayudo a realizar sus trámites digitales				
	Entorno Digital					

	4	Se siente familiarizado con los entornos digitales de la entidad					
	5	Le han explicado los beneficios que se tiene con los entornos digitales					
Gobernanza de datos	Procesamiento						
	6	Le han explicado acerca del procesamiento de su información o tramite digital					
	Almacenamiento						
	7	Tiene conocimiento acerca del almacenamiento digital de su trámite					
	Comunicación						
	8	Le han comunicado de manera oportuna acerca de sus trámites realizados					
	Interpretación						
	9	Le han explicado el proceso de sus trámites digitales					
Interoperabilidad	Objetivos						
	10	Le comunican algunos objetivos de gobiernos digital					
	Información						
	11	Le explican o dan información acerca de sus trámites digitales					
	Conocimiento						
	12	Tiene conocimiento acerca de las tecnologías digitales					
	13	Cuenta con los equipos necesarios para los tramites digitales					
Seguridad Digital	Seguridad de las personas						
	14	Considera que el gobierno digital les brinda más seguridad a las personas					

	15	Considera que la información brindada es más segura y confiable					
	Medidas proactivas y reactivas						
	16	Considera que se toma medidas proactivas y reactivas respecto a sus trámites					
	Riesgo						
	17	Considera que existe algún tipo de riesgos haciendo uso del gobierno digital					
Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS			Escala de valoración				
Aspectos Tangibles	Equipos e instalaciones						
	18	La institución cuenta con equipos e instalaciones adecuadas					
	Apariencia impecable del personal						
	19	El personal tiene una apariencia impecable					
	Materiales informativos atractivos						
	20	Le brindan todos los materiales informativos adecuados					
	21	Los materiales informativos contienen información valiosa					
Fiabilidad	Cumplimiento de promesa						
	22	El personal ha cumplido en el tiempo establecido con sus trámites					
	Interés por resolver los problemas						
	23	Sus problemas resueltos han satisfechos sus expectativas					
	24	El personal ha explicado de manera adecuada el estado de sus trámites					
Capacidad de respuesta	Atención con prontitud						
	25	Le atendieron de manera rápida					

	Disposición de ayuda					
26	El personal tuvo disposición de ayudarle					
	Disponibilidad de tiempo					
27	El personal tuvo disponibilidad de tiempo para ayudarle					
28	La respuesta recibida por parte del personal fueron las adecuadas					
Seguridad	Inspiración de confianza					
	29	Se siente en confianza para realizar sus trámites				
		Seguridad para realizar transacciones				
	30	Se siente seguro para realizar los tramites				
		Conocimientos necesarios para atender consultas				
	31	Considera que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para atenderlo				
Empatía	Atención personalizada					
	32	Le brindaron una atención personalizada				
		Intereses mostrados				
	33	El personal mostro interés por apoyarlo				
		Entendimiento de las necesidades especificas				
	34	El personal comprendió sus necesidades y sus trámites				

Cuestionario adaptado de (Panduro Guerrero, 2023a)

Anexo 7. Autorización para realización de investigación



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría
General

Oficina General
de Gestión de Recursos
Humanos

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

San Isidro, 29 de diciembre de 2023

CARTA N° 000018-2023-VIVIENDA/SG-OGDA

Señor
DIEGO RAFAEL TALANCHA HUARCAYA
diego.talancha@gmail.com

Presente. -

Asunto : Solicitud de autorización para realizar investigación académica

Referencia : a) Carta N° 005-2023/DRTH
(HT 203605-2023)

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted, con relación al documento de la referencia a), mediante el cual solicita autorización para acceder a la información que posee la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo, a fin de realizar un estudio de investigación titulado "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, sede San Isidro 2023", para ello, adjunta como sustento una carta emitida por la Universidad César Vallejo de fecha 22 de diciembre de 2023, mediante la cual presenta al solicitante como bachiller de dicha casa de estudios.

Al respecto, cabe indicar que el numeral 45.2 del artículo 45 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, señala que para obtener el Título Profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional; asimismo, el artículo 51 de la citada ley, establece que las universidades coordinan permanentemente con los sectores público y privado, para la atención de la investigación que contribuya a resolver los problemas del país.

En ese sentido, se autoriza al peticionante a recabar información que se encuentre dentro del alcance de este Despacho, a fin de realizar la tesis denominada "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, sede San Isidro 2023", quien al término de su investigación deberá presentar los resultados del estudio académico realizado.

Finalmente, para cualquier consulta o coordinación al respecto, sírvase comunicar con la Srta. Melissa Martínez al correo mmartinez@vivienda.gob.pe o al anexo 6113.

Atentamente,



ÚRSULA VERÓNICA RONDÓN VALERO
Directora
Oficina de Gestión Documentaria y Archivo
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Av. República de Panamá 3650, San Isidro - Lima 15047
Telf.: 311 29390



BICENTENARIO
DEL PERÚ

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la MVC3. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sitrاد.vivienda.gob.pe/verifica>, ingresando el tipo y número de documento: CARTA N° 0000018-2023/SG/OGDA y/o el número CVD: 1094 3954 1518 0891 y la siguiente clave: 1 n0fahSk .



Anexo 8. Análisis de datos estadísticos

GOBIERNO DIGITAL																										
DIMENSION 1. Identidad digital					DIMENSION 2. Gobernanza de datos					DIMENSION 3. Interoperabilidad					DIMENSION 4. Seguridad digital		TOTAL DE LAS DIMENSIONES		PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES							
1. Le han explicado acerca de los atributos que trae consigo el gobierno digital					6. Le han explicado acerca del procesamiento de su información o trámite digital					10. Le comunican algunos objetivos de gobierno digital					14. Considera que el gobierno digital les brinda más seguridad a las personas		TOTAL	D1sum	D2sum	D3sum	D4sum	D1sum	D2sum	D3sum	D4sum	VGobierno Digital
373	370	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	58	17	14	14	13	3	4	4	3	3
374	371	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	17	14	15	16	3	4	4	4	4
375	372	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	61	18	16	15	12	4	4	4	3	4	
376	373	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43	16	9	8	10	3	2	2	3	3	
377	374	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	29	9	6	4	10	2	2	1	3	2	
378	375	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	54	16	14	12	12	3	4	3	3	3	
379	376	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55	17	12	12	14	3	3	3	4	3	
380	377	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	56	17	14	13	12	3	4	3	3	3	
381	378	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5	4	4	4	1	1	1	1	1	
382	379	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	44	13	10	10	11	3	3	3	3	3	
383	380	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	3	3	3	3	3	
384	381	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	52	15	12	12	13	3	3	3	3	3	
385	382	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	7	4	4	4	1	1	1	1	1	
386	383	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	5	5	5	4	49	8	6	17	18	2	2	4	5	3	
387																Max	25	20	20	20					85	
388																Min	5	4	4	4					17	
389																Rang	20	16	16	16					68	
390																Interv	7	5	5	5					23	
391																Nivel	5	12	4	9	4	9	4	8	17	
392																Nivel	12	18	9	15	9	15	9	15	40	
393																Nivel	18	25	15	20	15	20	15	20	62	
394																Nivel									85	