



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y su impacto en la satisfacción del usuario
de un hospital de salud, San Miguel 2024**

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

AUTOR:

Caldas Cano, Carlos Guillermo (orcid.org/0009-0009-8940-539X)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y su impacto en la satisfacción del usuario de un hospital de salud, San Miguel 2024", cuyo autor es CALDAS CANO CARLOS GUILLERMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662 | Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 12-08-2024 12:46:44 |

Código documento Trilce: TRI - 0637289





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CALDAS CANO CARLOS GUILLERMO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y su impacto en la satisfacción del usuario de un hospital de salud, San Miguel 2024", 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 |
|---|--|
| CARLOS GUILLERMO CALDAS CANO DNI: 09540504 ORCID: 0009-0009-8940-539X | Firmado electrónicamente por: CCALDASCANO el 27-07-2024 02:25:36 |

Código documento Trilce: TRI - 0837268

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres que desde el cielo cuidan de mí y velan por mi familia y a mi esposa y mis hijas que son mi motivación día a día

Agradecimiento

A Dios porque con él todo es posible y a mis compañeros de estudios que me acompañaron y apoyaron durante todo el proyecto

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | ii |
| Declaratoria de originalidad del autor..... | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. METODOLOGÍA..... | 15 |
| III. RESULTADOS | 19 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 32 |
| V. CONCLUSIONES | 37 |
| VI. RECOMENDACIONES | 38 |
| REFERENCIAS..... | 39 |
| ANEXOS | 45 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Cruce variable gobierno digital en la satisfacción del usuario | 19 |
| Tabla 2 Cruce del servicio digital en la satisfacción del usuario | 20 |
| Tabla 3 Cruce del canal digital en la satisfacción del usuario | 21 |
| Tabla 4 Cruce ciudadano digital en la satisfacción del usuario | 22 |
| Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones | 23 |
| Tabla 6 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gobierno digital y satisfacción del usuario | 24 |
| Tabla 7 Pseudo R cuadrado gobierno digital y satisfacción del usuario | 24 |
| Tabla 8 Bondad de ajuste hipótesis general | 24 |
| Tabla 9 Pruebas de incidencia de la variable independiente en la variable dependiente | 25 |
| Tabla 10 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1 servicio digital y satisfacción del usuario | 26 |
| Tabla 11 Pseudo R cuadrado servicio digital y satisfacción del usuario | 26 |
| Tabla 12 Bondad de ajuste hipótesis específica 1 | 27 |
| Tabla 13 Pruebas de incidencia de la variable independiente en la dimensión específica 1 | 27 |
| Tabla 14 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2 canal digital y satisfacción del usuario | 28 |
| Tabla 15 Pseudo R cuadrado canal digital y satisfacción del usuario | 28 |
| Tabla 16 Bondad de ajuste hipótesis específica 2 | 29 |
| Tabla 17 Pruebas de incidencia de la variable independiente en dimensión específica 2 | 29 |
| Tabla 18 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3 ciudadano digital y satisfacción del usuario | 30 |
| Tabla 19 Pseudo R cuadrado ciudadano digital y satisfacción del usuario | 30 |
| Tabla 20 Bondad de ajuste hipótesis específica 3 | 31 |
| Tabla 21 Pruebas de incidencia de la variable independiente en dimensión específica 3 | 31 |

Resumen

La presente tesis asumió como objetivo determinar la influencia del Gobierno Digital en la satisfacción del usuario, en un hospital de Salud en San Miguel 2024. La investigación fue de tipo aplicada, explicativa-causal. La población estuvo conformada por los usuarios de un hospital, la muestra estuvo conformada por 100 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable gobierno digital se elaboró un cuestionario con 18 ítems; y para medir la variable satisfacción del usuario se elaboró un cuestionario con 18 ítems, además fue validado por expertos, y con una confiabilidad de Cronbach de 0,951 variable gobierno digital y 0.905 para la variable satisfacción del usuario, asimismo, se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gobierno digital influye en la satisfacción del usuario con un Chi cuadrado de 48,727. Asimismo, la variable gobierno digital influencia significativa del 56,8% en la satisfacción del usuario. Concluyendo que existe influencia del gobierno digital sobre la satisfacción del usuario en un hospital de Salud.

Palabras clave: gobierno digital, satisfacción del usuario, servicio, tic.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of Digital Government on user satisfaction in a Health Hospital in San Miguel 2024. The research was applied, explanatory-causal. The population was made up of users of a hospital, the sample was made up of 100 users. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire, for the collection of information from the digital government variable, a questionnaire with 18 items was developed; and to measure the user satisfaction variable, a questionnaire was developed with 18 items, it was also validated by experts, and with a Cronbach reliability of 0.951 digital government variable and 0.905 for the user satisfaction variable, likewise, the SPSS version 26 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the digital government variable influences user satisfaction with a Chi-square of 48.727. Likewise, the digital government variable has a significant influence of 56.8% on user satisfaction. Concluding that there is an influence of digital government on user satisfaction in a health hospital.

Keywords: digital government, user satisfaction, service, ICT

I. INTRODUCCIÓN

El reciente aumento en el uso de Internet y la introducción de tecnologías innovadoras han impulsado aún más esta transformación a escala global. Como resultado, la innovación se ha vuelto imperativa, tanto en el ámbito personal como empresarial. Las empresas ahora deben incorporar herramientas digitales e inteligencia artificial en sus productos y procesos para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes. De manera similar, las entidades gubernamentales también enfrentan el desafío de adoptar avances tecnológicos para mejorar los servicios a los ciudadanos y mejorar la eficiencia administrativa en respuesta a las crecientes demandas.

A nivel internacional, según Zabala (2021) en Ecuador, la automatización de la información se considera un activo valioso para satisfacer las cambiantes demandas de calidad del servicio de los usuarios a nivel global. De igual manera, García (2020) realizó un estudio en Ecuador, específicamente en la ciudad del Cantón Chimbo, que reveló que el procesamiento de información entre los trabajadores es predominantemente informal, con un importante desconocimiento sobre las herramientas de comunicación digital. Como resultado, el público en general sigue desinformado y no invitado a participar en diversas actividades institucionales.

La introducción del gobierno digital en los hospitales mexicanos, si bien muestra potencial, conlleva una serie de obstáculos que afectan directamente la satisfacción de los usuarios. La ausencia de Internet de alta velocidad y recursos informáticos en las regiones rurales y desfavorecidas plantea un desafío importante. Además, la formación insuficiente del personal sanitario y de los pacientes en el uso de herramientas digitales contribuye aún más al problema (Medina et al., 2021). La implementación de sistemas costosos que no son universalmente accesibles para todos los hospitales agrava el problema, además, la presencia de sistemas informáticos distintos en cada hospital dificulta la integración de datos y la comunicación entre ellos, y la falta de actualizaciones periódicas de la información aumenta la probabilidad de que se tomen decisiones basadas en datos desactualizados, finalmente, la ausencia de políticas y protocolos de seguridad adecuados supone una amenaza para la salvaguardia de la información (Guillén, 2022).

En 2018, la implementación del D. L. N° 1412 y Ley de Gobierno Digital a nivel nacional sentó las bases para la incorporación de tecnologías digitales dentro del sector público. Como resultado, cuando la pandemia de Covid-19 se desarrolló en

2020 y requirió medidas de bloqueo generalizadas, la demanda de diversas soluciones tecnológicas para cerrar la brecha entre las personas creció exponencialmente.

En el año 2021 se implementó la Ley de Gobierno Digital, un conjunto de normas que regulan la utilización, plazos y requisitos previos de las TIC en diversos procedimientos administrativos realizados por entidades gubernamentales. Además, durante el mismo período se aprobó el Sistema Nacional de Transformación Digital, cuyo objetivo es estandarizar el sistema mediante el establecimiento de mecanismos, procesos, estándares y herramientas de supervisión. Salirrosas (2022) afirma que existe un acuerdo generalizado sobre la indispensabilidad de las TIC en los esfuerzos de modernización de las instituciones públicas, enfatizando la necesidad de que tanto los servidores públicos como los ciudadanos reciban capacitación sobre su utilización y ventajas.

En la región del Callao, durante el confinamiento por la pandemia de Covid19 en 2020, Palomino (2023) enfatizó la importancia de implementar un gobierno digital. El propósito de esto era abordar las dificultades encontradas para brindar acceso público a los servicios de salud, que se vieron exacerbadas por la falta de una plataforma o sitio web dedicado. De manera similar, en la región San Martín, Ruiz (2021) señaló que si bien existen enlaces digitales que brindan noticias gubernamentales y actualizaciones regionales, algunos módulos tienen funcionalidad limitada, generando frustración entre los usuarios. Estos obstáculos impiden que los usuarios completen ciertos procedimientos, lo que enfatiza la importancia de abordar estos problemas para garantizar la satisfacción del usuario.

Los principios del Gobierno Digital se han implementado efectivamente en San Miguel, donde un hospital que opera bajo la jurisdicción de Essalud ha abrazado la tecnología en diversos procesos. La pandemia de COVID-19 ha requerido la adopción generalizada de la telemedicina y las consultas médicas virtuales. Para atender esta demanda, Essalud creó el CENATE (Centro Nacional de Telemedicina), que brinda citas vía telefónica o plataformas digitales. Sin embargo, la población de edad avanzada, una parte importante de los asegurados, a menudo carece de confianza en esta forma de atención médica y prefiere las visitas en persona. Tanto las citas virtuales como presenciales se programan a través de una central telefónica centralizada que atiende a todos los hospitales de Essalud en todo el país. Desafortunadamente, esta configuración frecuentemente genera llamadas perdidas y

largos tiempos de espera, lo que hace que algunos pacientes abandonen el proceso de citas telefónicas y opten por una visita física al hospital. Lamentablemente, es posible que el hospital no tenga capacidad suficiente para atender todas estas solicitudes, lo que genera frustración e insatisfacción en los pacientes.

Essalud ha implementado tecnología digital para modernizar su sistema de historial médico, lo que resulta en acceso en tiempo real a los registros de los pacientes para los profesionales médicos. Estos registros incluyen diagnósticos, procedimientos y resultados de pruebas. Además, los médicos ahora pueden utilizar firmas digitales para emitir certificados médicos, recetas y firmar registros médicos. Además de estos avances, Essalud ha desarrollado una plataforma virtual que atiende diversas solicitudes, como pago de duelo, servicios funerarios, apoyo a la lactancia materna, beneficios de maternidad y obtención de copias de registros e informes médicos. Sin embargo, existe una falta de concientización entre los pacientes, particularmente los adultos mayores, sobre la opción de realizar estos trámites en línea. En consecuencia, muchos pacientes continúan visitando el hospital en persona, lo que provoca viajes innecesarios y confusión con respecto a los documentos necesarios y el proceso de solicitud.

Para mejorar la experiencia del paciente y fomentar la confianza en el sistema de salud, los hospitales deben incorporar los principios de los ODS, que priorizan la paz, la justicia y las instituciones sólidas. Al establecer una atmósfera que respete estos principios, los hospitales pueden, en última instancia, mejorar la calidad de la atención que brindan. Este enfoque no sólo promueve instituciones inclusivas y garantiza el acceso a la justicia, sino que también contribuye al desarrollo de sociedades pacíficas y sostenibles. Al implementar estrategias de gobernanza digital y adoptar los principios descritos en los ODS, los hospitales pueden crear un entorno inclusivo, justo y armonioso. Como resultado, esto conducirá a una mejora general en la experiencia del paciente y a mayores niveles de satisfacción. Al promover la transparencia, la comunicación efectiva y el acceso a la justicia, los hospitales pueden generar confianza y fortalecer la relación entre el sistema de salud y las comunidades a las que sirve. Al adherirse a una estrategia de gobierno digital alineada con los principios de los ODS, los hospitales tienen el potencial de mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios. Al fomentar un entorno que valore la paz, la justicia, la transparencia y la comunicación eficiente, los hospitales pueden cultivar la confianza entre los pacientes y fortalecer todo el sistema de atención médica.

Ante este panorama, se formula la siguiente problemática: ¿cuál es la influencia del GD en la SU, en un hospital de salud, San Miguel 2024? Para obtener una respuesta con fundamento razonable será preciso realizar la presente investigación efectuando la formulación de los subsecuentes problemas específicos: ¿Cuál es la influencia del servicio digital; canal digital; ciudadano digital en la SU de un hospital de salud, San Miguel 2024?

La justificación teórica, ampliar nuestra comprensión de la correlación entre las variables que se examinan es un aspecto intrínseco de esta investigación, lo que la hace imperativa. Este estudio sirve como un activo crucial para futuras investigaciones, estableciendo una base sólida para el avance del conocimiento en este dominio en particular. La justificación práctica, la importancia de esta investigación radica en su capacidad de ofrecer conocimientos valiosos que pueden utilizarse para implementar estrategias efectivas destinadas a mejorar los resultados y las ventajas de la gobernanza y la comunicación digitales. Además, existe una justificación metodológica, la contribución de esta investigación radica en su papel en el desarrollo y validación de instrumentos actualizados que puedan medir efectivamente las variables en cuestión.

El objetivo general del estudio de investigación es determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción del usuario, en un hospital de Salud, San Miguel 2024; y como objetivos específicos: Determinar la influencia del servicio digital; canal digital; ciudadano digital en la satisfacción del usuario de un hospital de salud, San Miguel 2024.

En el ámbito de la investigación internacional, Ye et al. (2023) presentó un nuevo enfoque para evaluar la satisfacción de los ciudadanos dentro del contexto del gobierno digital (GD) chino. Si bien las técnicas actuales de procesamiento del lenguaje natural lograron una impresionante tasa de precisión de más del 90% en la tarea de clasificación, una pequeña fracción de datos erróneos aún afecta el análisis. Sin embargo, el gran volumen de datos de comentarios de los ciudadanos actúa como un amortiguador, asegurando que cualquier imprecisión resultante del desempeño del algoritmo no influya significativamente en los hallazgos comparativos generales. Para mejorar la precisión de los resultados, los esfuerzos de investigación futuros podrían concentrarse en explorar algoritmos de extracción de datos que pertenezcan específicamente al análisis de la CS gubernamental digital.

En Cuba, Guillén (2022) realizó un estudio para evaluar la satisfacción de los

ciudadanos con los servicios, procedimientos y herramientas del gobierno digital. Los resultados indicaron que los encuestados expresaron un nivel moderado de satisfacción, pero se sentían incómodos a la hora de realizar transacciones y operaciones en línea a través del sitio web o aplicación. En consecuencia, la propuesta de Ha fue validada.

La investigación de Quintero (2021) en Colombia tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la confianza, la satisfacción de los usuarios y la utilización de los canales de interacción ciudadana. Para lograr esto, se distribuyó una encuesta que constaba de preguntas a una muestra de 800 personas, lo que dio como resultado 449 respuestas válidas. Los datos recopilados se sometieron a un análisis exhaustivo utilizando software estadístico como SPSS y SmartPLS 3. Los resultados de este análisis confirmaron la influencia sustancial de la confianza en la satisfacción, como lo indica un coeficiente de 0,824. Además, se determinó que el impacto de la utilización de los canales de atención al ciudadano en la satisfacción es relativamente modesto, con un coeficiente de 0,126.

En Ecuador, Arias (2021) realizó un estudio para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los canales de atención que brinda una institución financiera. Mediante la utilización de un cuestionario y un método de muestreo no probabilístico accidental, se entrevistó a un total de 515 clientes. Los resultados indicaron que un notable 88% de los participantes expresaron un nivel considerable de satisfacción con el canal digital. En consecuencia, se puede inferir que el servicio de gestión digital tiene una influencia sustancial en la satisfacción de los usuarios.

En México, un estudio fue realizado por Medina et al. (2021) para investigar cómo la provisión de información y servicios en un sitio web de recaudación de impuestos por parte de una institución del Estado afecta el nivel de confianza que tienen los contribuyentes. Para recopilar datos, se distribuyó un cuestionario a 488 personas que utilizan habitualmente el sitio web para sus transacciones. Luego, los datos recopilados se analizaron utilizando SmartPLS. Los resultados del análisis indicaron una asociación notable entre la calidad de los servicios prestados y la satisfacción general de los ciudadanos.

En una investigación exhaustiva realizada por Palomino (2023), se exploró a fondo la conexión entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en un entorno sanitario. Empleando un enfoque cuantitativo, el estudio abarcó una muestra diversa de 384 personas de diferentes establecimientos de salud. Los resultados revelaron

que el 62,8% de los participantes expresaron su aprobación al gobierno digital, mientras que el 19,5% expresó su descontento. Los resultados de la prueba, que revelaron una correlación sólida ($Rho = 0,942$, $p = 0,000$), establecieron inequívocamente una relación notable y confiable entre las variables.

Muñoz (2023) realizó un estudio para evaluar cómo una plataforma digital afecta la satisfacción del usuario en un municipio situado en Lima. La investigación empleó un enfoque cuantitativo y fundacional. La muestra estuvo compuesta por 375 personas. Los hallazgos indicaron que la efectividad del componente en línea jugó un papel importante, representando el 50,4% de la variación observada en la satisfacción del usuario. En consecuencia, se puede concluir que la plataforma digital sí tiene un impacto en la satisfacción.

El objetivo de la investigación de Saire (2023) fue evaluar el impacto del gobierno digital en la gestión administrativa de un Municipio. Con un enfoque cuantitativo, el estudio utilizó un diseño descriptivo, correlacional y transversal, sin participación de experimentación. Para recopilar los datos requeridos, se distribuyeron cuestionarios tanto a funcionarios como a empleados municipales. Los hallazgos del estudio demostraron una correlación significativa entre las variables investigadas, lo que indica que una mayor adopción del gobierno digital resulta en mejoras sustanciales en la gestión municipal. En consecuencia, se puede inferir que la implementación continua de estrategias de gobierno digital es imperativa para la mejora de la gestión municipal y la prestación de servicios públicos superiores.

Al examinar la relación entre la satisfacción del usuario y el gobierno digital, Ruiz (2021) realizó un estudio empleando una técnica de muestreo no probabilístico. Con una selección meticulosa, se eligieron 50 personas para participar en la investigación. Los resultados demostraron un nivel moderado de ambos factores, estableciendo pruebas convincentes de una correlación entre las variables examinadas.

El estudio realizado por Quispe (2020) se centró en los efectos del gobierno electrónico en la modernización de la administración municipal. Los hallazgos revelaron una correlación notable entre las variables investigadas, y los participantes asignaron una puntuación promedio del 56%. La implementación del gobierno digital resultó en mejores servicios y una mayor interacción con ciudadanos y organizaciones. En consecuencia, la recomendación formulada fue fomentar activamente la adopción del gobierno electrónico como medio para avanzar en la gestión municipal.

Al explorar los principios subyacentes que forman la base de la gobernanza digital, es esencial reconocer el impacto del liberalismo. Este movimiento filosófico otorga gran importancia a la autonomía individual, la responsabilidad personal y un mercado sin restricciones. Los defensores del liberalismo argumentan que la participación del gobierno en los servicios públicos debería ser limitada, ya que creen que el sector privado supera al gobierno en términos de eficiencia e innovación. Sostienen que la competencia entre empresas privadas produce resultados superiores para el público en general. Además, abogan por otorgar a los ciudadanos la libertad de elegir cómo y dónde acceder a los servicios públicos, ya que creen que esto puede mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la innovación. La protección de la privacidad también es una preocupación central para los defensores del liberalismo en el ámbito de la gobernanza digital. Afirman con vehemencia que el gobierno debería abstenerse de recopilar o utilizar datos personales a menos que los individuos proporcionen su consentimiento explícito (Ayala, 2022).

La idea central detrás de esta propuesta se centra en el concepto de democracia digital, cuyo objetivo es utilizar las TIC para mejorar la democracia y fomentar la participación ciudadana. La perspectiva ampliamente aceptada enfatiza la importancia de la transparencia del gobierno y la rendición de cuentas ante la población en general. Los defensores argumentan que el uso de las TIC puede mejorar la accesibilidad de la información gubernamental, permitiendo una evaluación más integral del desempeño del gobierno. Además, afirman que los ciudadanos deberían tener la oportunidad de participar activamente en los procedimientos gubernamentales. Al aprovechar las TIC, existe la oportunidad de mejorar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, el desarrollo de políticas y la prestación de servicios públicos. Además, se destaca que las TIC tienen el potencial de empoderar a las personas, otorgándoles mayor autonomía en su vida personal (Congge et al., 2023).

Los principios básicos del socialismo giran en torno a los valores de igualdad social y justicia económica. Estos principios dictan que todo individuo debe tener derecho a utilizar las TICs, y es deber del gobierno implementar estrategias que garanticen la igualdad de acceso a Internet y a los servicios digitales, independientemente de su situación financiera o ubicación geográfica. Además, el socialismo reconoce el potencial de las TIC para empoderar a las comunidades marginadas y fomentar la inclusión social. Los defensores argumentan que el

gobierno debería asignar recursos a programas de capacitación y desarrollo de habilidades para garantizar que todos los individuos posean las habilidades necesarias para utilizar eficazmente las TIC. También sostienen que las TIC pueden servir como un instrumento valioso para abordar problemas sociales apremiantes como la pobreza, la desigualdad y la discriminación (Tai, 2021).

Dentro del ámbito del gobierno digital, la noción de teoría de la gobernanza abarca una colección de principios y marcos que tienen como objetivo proporcionar orientación para la utilización, implementación y diseño de las TIC en el sector público. Esta teoría pone un énfasis significativo en aprovechar la tecnología para mejorar la gobernanza y fomentar el desarrollo social, en lugar de centrarse únicamente en el aspecto tecnológico. A medida que avanzan las tecnologías digitales, se vuelve imperativo que los principios y marcos de gobernanza del gobierno digital se ajusten y avancen continuamente (Viljon, 2021).

La teoría de la brecha digital abarca la distribución desigual del acceso a diversas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incluidas las computadoras, Internet y los teléfonos inteligentes. Esta brecha está influenciada por varios factores, como el costo de la tecnología, la disponibilidad de infraestructura y el dominio de las habilidades digitales. Además de la brecha de acceso, también existe una disparidad en la capacidad de utilizar eficazmente las TIC para tareas como la comunicación, la recuperación de información y los servicios en línea, lo que se conoce como brecha de uso. Factores como la alfabetización digital, la confianza en el uso de las TIC y la motivación para interactuar con ellas pueden afectar esta brecha. Además, existe una brecha de apropiación, que se refiere a la discrepancia en la utilización de las TIC para crear valor en la vida personal y las comunidades. Esta brecha está influenciada por factores como la creatividad, el ingenio y las habilidades para resolver problemas (Arango-Lopera et al., 2022).

Según Luna et al. (2021), el enfoque en mejorar la eficiencia y los beneficios del gobierno se centra en la conceptualización de la variable del gobierno digital. Esto implica examinar la interacción del gobierno con la sociedad y su capacidad para utilizar la tecnología para revolucionar las conexiones tanto internas como externas. Básicamente, la tecnología permite al gobierno mejorar sus servicios y brindar el apoyo adecuado a sus electores.

Para mejorar la democracia y modernizar el sector público, Toro et al. (2020) enfatizan la importancia de implementar criterios, plazos y procedimientos

específicos. Erkut (2020) sugiere que el público en general puede utilizar estratégicamente los recursos digitales, como las TIC, para obtener beneficios personales. Este enfoque es esencial para promover la transparencia en la administración pública, combatir la corrupción, mejorar la calidad del servicio y satisfacer las diversas necesidades de las personas que participan en diferentes actividades. Además, su objetivo es reducir costes, ahorrar tiempo y agilizar la prestación de servicios.

La conexión entre la utilización y ejecución de las TIC en la administración pública y la tecnología digital, tal como la define Clarke (2020), lleva a evaluar la transparencia y el establecimiento de gobiernos abiertos y confiables. En consecuencia, el gobierno digital juega un papel vital en las políticas de modernización implementadas por nuestra nación. Actualmente, existen dos dominios principales dentro del ámbito del gobierno digital. Uno se centra en brindar servicios digitales al público, utilizando plataformas electrónicas e Internet para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y generar valor para la comunidad. El otro aspecto implica incorporar la tecnología digital a los procesos democráticos, facilitando un gobierno más transparente e inclusivo mediante la utilización de herramientas tecnológicas innovadoras para la toma de decisiones democrática y el avance de la democracia y la participación electrónica (Li et al. (2023).

Waissbluth (2021) profundiza en el impacto del progreso tecnológico en el gobierno electrónico, examinando su metamorfosis en una plataforma digital que fomenta una mayor interacción entre el gobierno y sus ciudadanos. Según Waissbluth, la evolución del gobierno digital se puede clasificar en cinco etapas clave. En primer lugar, implica establecer un marco tecnológico sólido como base para los servicios digitales. A continuación, se reestructuran los procedimientos administrativos mediante la utilización de aplicaciones basadas en web para garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos. La implementación de infraestructura compartida juega un papel vital en la mejora de la accesibilidad de los usuarios. Además, la dinámica entre el gobierno y sus electores sufre una transformación, lo que conduce a una relación más cohesiva. Finalmente, la integración de diversas tecnologías agiliza los procesos gubernamentales, lo que da como resultado un sistema más eficiente.

La implementación de plataformas tecnológicas ha resultado en un aumento significativo de la inversión del sector público en soluciones digitales, con el objetivo

de mejorar los procesos administrativos (Enríquez y Sáenz, 2022). Además, Arcentales y Gamboa (2019) enfatizan la incorporación de las TIC en diversos ámbitos de la administración pública. Mediante la utilización de plataformas digitales, el gobierno puede ofrecer eficientemente a los ciudadanos una amplia gama de recursos públicos de una manera interactiva y fácil de usar. Anteriormente, las tareas que requerían visitas en persona ahora se pueden acceder y completar cómodamente en línea, ya sea a través de una computadora o un dispositivo móvil. Como resultado, las interacciones cara a cara ahora están reservadas para circunstancias excepcionales.

Para las dimensiones se tomó en consideración las siguientes dimensiones, primera dimensión servicio digital, la utilización de Internet o métodos similares que no requieren interacción cara a cara permite a las personas obtener información pública mediante el uso de tecnología digital (PCM, 2018). Estévez y Janowski (2016) definen el servicio digital como el suministro de información, documentos y servicios solicitados en formatos digitales que sean fácilmente accesibles al público en general. Estos servicios son ofrecidos por entidades gubernamentales.

La evaluación de la dimensión del servicio digital ha tenido en cuenta múltiples criterios. Uno de esos criterios es la presencia de información, que es crucial en términos de seguridad en el ámbito de la informática. Garantiza la accesibilidad constante y protege contra la pérdida de datos mediante la implementación de diversas medidas de protección. Otro criterio es el modo de interacción, que abarca los diferentes canales a través de los cuales los individuos interactúan y se comunican, como las plataformas de redes sociales. Por último, la frecuencia de uso sirve como un indicador importante, que mide el grado en que las personas interactúan, adquieren información y se comunican a través de servicios digitales.

En cuanto a la segunda dimensión canal digital, la capacidad de comunicarse eficazmente es esencial para que los funcionarios gubernamentales lleven a cabo eficazmente sus funciones y supervisen las entidades estatales. Esta comunicación se puede lograr a través de diversos canales digitales como páginas web, plataformas virtuales, mensajería o correo electrónico, aplicaciones móviles y redes sociales (PCM, 2018). Estévez y Janowski (2016) afirman que estos canales digitales juegan un papel crucial para facilitar la interacción entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales, abarcando redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles y otros avances tecnológicos.

En cuanto a las dimensiones del canal digital, Según García (2020), las empresas crean plataformas digitales para ofrecer servicios especializados, lo que obliga a los usuarios a ajustar su comportamiento en consecuencia. Del mismo modo, tal y como se recoge en la Leg. 1412-2018-PCM, la seguridad digital abarca medidas tomadas para proteger la privacidad del usuario y establecer confianza en el ámbito en línea mitigando de manera proactiva y reactiva los riesgos potenciales. En su estudio, Demuner (2022) afirma que la capacidad de respuesta está estrechamente ligada a la capacidad de una empresa para utilizar los conocimientos y habilidades adquiridos para abordar de forma eficaz y rápida diversas situaciones.

La tercera dimensión ciudadano digital, PCM (2018) define un "ciudadano digital" como alguien que utiliza hábilmente el ámbito digital para su beneficio. Estévez y Janowski (2016) afirman que un ciudadano digital es un individuo que incorpora perfectamente las TICs, particularmente Internet, en sus rutinas cotidianas. De Haro (2020) amplía esta definición enfatizando que ser reconocido como ciudadano digital implica poseer experiencia, conciencia cultural y valores éticos en el ámbito de las TIC.

Al evaluar el alcance de la ciudadanía digital, se tuvieron en cuenta marcadores específicos. El dominio de la tecnología abarca la experiencia técnica y la comprensión necesarias para navegar en la esfera digital y realizar tareas dentro de ella. Las ventajas resultantes del progreso tecnológico o de los avances que, en última instancia, mejoran nuestra existencia diaria se denominan beneficios tecnológicos. El impacto de las acciones de los individuos, realizadas a través de plataformas digitales o el uso de las TIC, en la administración pública es lo que implica la participación ciudadana.

Al considerar puntos de vista filosóficos que se esfuerzan por satisfacer las necesidades de los usuarios, no se puede pasar por alto la importancia de la fenomenología. Este movimiento filosófico otorga gran importancia a la experiencia subjetiva y reflexiva de la conciencia de un individuo. En el ámbito de la satisfacción del usuario, adoptar un enfoque fenomenológico ofrece información valiosa sobre la compleja dinámica de los compromisos de las personas con diversos productos y servicios, y cómo estas interacciones influyen en sus perspectivas y estados emocionales (Williams, 2021).

La fenomenología sirve para recordar que los usuarios no son meros receptores de productos y servicios; desempeñan un papel activo en la configuración de sus

propias experiencias. La percepción de un producto o servicio por parte de los usuarios tiene un peso significativo a la hora de determinar su nivel de satisfacción. Profundizar en las profundidades de la fenomenología nos permite descubrir ideas valiosas sobre el impacto del diseño, la funcionalidad y el contexto en estas percepciones. La experiencia del usuario abarca multitud de dimensiones, abarcando emociones, pensamientos y elementos sensoriales. Al adoptar la fenomenología, podemos explorar y comprender a fondo todas estas dimensiones, lo que en última instancia conduce a una comprensión holística de la satisfacción del usuario (Williams, 2021).

El concepto de pragmatismo prioriza los resultados y repercusiones de nuestros pensamientos y acciones en el ámbito físico. En la búsqueda de la satisfacción del usuario, el pragmatismo nos anima a concentrarnos en estrategias y métodos que produzcan resultados tangibles y cuantificables. Los pragmáticos se esfuerzan por descubrir las necesidades genuinas de los usuarios, superando las preferencias y deseos personales, para idear soluciones prácticas que aborden eficazmente preocupaciones específicas. El pragmatismo aboga por un enfoque iterativo para el diseño y desarrollo de productos, con ideas continuamente probadas, evaluadas y refinadas en función de los resultados obtenidos. Los pragmáticos se esfuerzan por medir la eficacia de sus soluciones midiendo la satisfacción del usuario a través de métricas como la tasa de conversión, la duración de la interacción en las páginas web y los comentarios de los usuarios (Allemang et al., 2022).

La teoría de la gestión del comportamiento, propone que mediante la implementación de diversas técnicas se pueden generar oportunidades y liberar potencial, brindando orientación para lograr los objetivos. Este enfoque de gestión, comúnmente conocido como teoría de la gestión del comportamiento, se centra en mejorar la eficacia de las organizaciones mediante una comprensión profunda de la psicología humana y los principios del comportamiento. Otorga gran importancia a comprender los pensamientos, emociones y acciones de las personas en el lugar de trabajo, y cómo estos elementos impactan su desempeño, motivación, satisfacción y dedicación. La utilización de la teoría de la gestión conductual es un activo invaluable para los gerentes que buscan mejorar la eficiencia de sus organizaciones. Al comprender la psicología y el comportamiento humanos, los gerentes pueden cultivar un ambiente de trabajo constructivo y fructífero, inspirar a sus empleados, tomar decisiones más informadas y lograr resultados notables (Villasana et al., 2021).

A través de la teoría de la confirmación de expectativas se puede obtener información sobre la influencia de las expectativas en el encuentro del usuario con un producto o servicio en la vida real. Antes de asumir un compromiso, los individuos forman expectativas que están determinadas por diversos factores, como la publicidad, el boca a boca, encuentros previos y normas sociales. La interacción directa con el producto o servicio constituye la experiencia real del usuario. La confirmación ocurre cuando la experiencia real coincide o supera las expectativas iniciales del usuario. Cuando la experiencia real confirma o supera sus expectativas, aumenta la satisfacción del usuario; por el contrario, cuando la experiencia real no cumple con sus expectativas, la satisfacción del usuario disminuye (Talwar et al., 2021).

La evaluación del servicio recibido por un usuario es el aspecto central de la variable considerada, tal como la define Kotler (2018). Cuando esta evaluación no cumple con las expectativas, genera una sensación de insatisfacción. Xiao y Dasgupta (2018) también destacan la importancia de esta variable para lograr resultados óptimos para los sistemas de información. Según Rojas et al. (2020), la satisfacción abarca una gama de experiencias, la racionalidad y la asimilación de diversas perspectivas. Varios factores, como las expectativas, los valores morales, los atributos culturales y la alineación entre las necesidades del proveedor de servicios y del consumidor, influyen en este sentimiento de satisfacción. En esencia, la satisfacción comprende elementos específicos que cierran la brecha entre los servicios institucionales y los requisitos individuales.

Superar las expectativas y ofrecer servicios excepcionales son factores clave para garantizar la satisfacción del usuario, como enfatizan Syahidul et al. (2020). Esta noción es apoyada además por Valenzo et al. (2019), quienes resaltan la importancia de mejorar la calidad del servicio y promoverlo efectivamente entre los usuarios para lograr la satisfacción. Además, Valenzo et al. proponen que las instituciones puedan ir más allá para sorprender gratamente a los usuarios, estableciendo una conexión genuina y amigable entre empleados públicos y usuarios, e incluso ofreciendo condonaciones de deuda. Por lo tanto, cuando hablamos de satisfacción del usuario, esencialmente estamos reconociendo la respuesta de las personas que utilizan un servicio o producto, analizando sus comentarios para mejorar el nivel de atención brindada y recopilando información sobre sus necesidades. De manera similar, la satisfacción del usuario se puede definir como el resultado de evaluar las expectativas

del cliente con respecto a los servicios o productos, su percepción de la organización o marca y el valor percibido que experimenta después de realizar una compra (Golos y Tekuzaner, 2019).

Para la dimensión se consideró la dimensión 1: Trato profesional. En esta categoría se incluye la gestión de bienes o servicios y las responsabilidades asociadas realizadas por los colaboradores (PCM, 2021). También abarca la conducta de los servidores públicos durante la prestación de servicios, que puede verse afectada por factores como el profesionalismo, la empatía, el respeto, el trato equitativo y una comprensión integral de los servicios prestados (SGP, 2019).

Para la dimensión confiabilidad, La fiabilidad y credibilidad de los servicios de una empresa desempeñan un papel crucial a la hora de establecer la confianza del cliente. Varios elementos contribuyen a dar forma a esta percepción, incluido el historial de la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones y la mitigación efectiva de riesgos potenciales que podrían debilitar la relación cliente-empresa. Además, la confianza se fomenta a través de la dedicación inquebrantable de los empleados para satisfacer las necesidades únicas de los clientes y resolver cualquier inquietud que pueda surgir, lo que en última instancia resulta en un nivel superior de satisfacción del cliente (PCM, 2021).

La dimensión de la empatía, Al evaluar una organización y su personal, es fundamental evaluar su capacidad para brindar una atención excepcional. Esto se demuestra a través de su inquebrantable dedicación a priorizar las necesidades de los clientes (Secretaría de Gestión Pública, 2019). El núcleo de este enfoque es ofrecer asistencia personalizada que reconozca los requisitos únicos de cada individuo y los atienda de una manera que defienda su dignidad y obtenga su máximo respeto. Es imperativo abordar cualquier incertidumbre o inquietud que el cliente pueda albergar y priorizar sus necesidades por encima de cualquier otra consideración.

Se tiene la siguiente hipótesis general: El gobierno digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de salud, Distrito de San Miguel, 2024; y como hipótesis específicas: El servicio digital; el canal digital; el ciudadano digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en un hospital de salud, Distrito de San Miguel, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo básica, es una forma de investigación que tiene como objetivo ampliar nuestra comprensión de un fenómeno o área particular, sin un objetivo inmediato de implementación práctica. Su objetivo principal es producir conocimientos y teorías novedosos que impulsen el progreso de los esfuerzos científicos (Montañez y Moreno, 2021).

En cuanto al enfoque de la investigación es cuantitativo, la recopilación y el análisis de datos numéricos para describir, explicar, predecir y controlar fenómenos forman la base del enfoque cuantitativo, una metodología de investigación. Este enfoque tiene como objetivo extender los hallazgos a una población más amplia y se distingue por su meticulosidad e imparcialidad (Mohajan, 2020).

El nivel de la investigación es explicativo, porque pretende profundizar más allá de las meras descripciones de fenómenos, su objetivo principal es establecer relaciones de causa y efecto entre variables, identificando específicamente los factores que contribuyen o impactan la incidencia de un evento en particular (Galarza, 2020).

El diseño no experimental, transversal, este estudio no implica la manipulación de variables ni la asignación de participantes a diferentes grupos, además es transversal es un estudio observacional que recopila datos de una muestra de participantes en un momento específico en el tiempo (Novosel, 2023). Para la indagación se aplicó el método hipotético-deductivo, uno de los enfoques más utilizados en la investigación científica es el método hipotético-deductivo. Este método sigue una secuencia lógica, comenzando con la observación de un fenómeno, luego formulando hipótesis, deduciendo consecuencias observables y finalmente realizando pruebas empíricas para validar estas hipótesis (Popovic, 2021).

En cuanto a la definición conceptual de la variable gobierno digital, el D.L. N° 1412 (2018) el fenómeno global del gobierno digital está revolucionando la forma en que los gobiernos interactúan con sus electores. Mediante la utilización de tecnologías digitales, los gobiernos pueden proporcionar servicios más ágiles, abiertos e inclusivos, mejorando así el bienestar de sus ciudadanos y fomentando el progreso económico. Además, la definición operativa de esta variable es cualitativa, ordinal y politómica, según lo determinado por un cuestionario de 18 ítems. La medición de esta variable se categorizará en tres niveles: deficiente, regular y eficiente.

En términos de la definición conceptual de satisfacción del usuario, tal como la describe Kotler (2018), se refiere al nivel de satisfacción que experimenta un usuario con un producto, servicio o experiencia general en particular. En términos simples, refleja el grado en que se cumplen o superan las expectativas de los usuarios. Lograr la SU es un objetivo crucial para cualquier empresa u organización que aspire al éxito. Al priorizar la experiencia del usuario y medir activamente la SU, puede cultivar relaciones duraderas con los clientes y mejorar los resultados comerciales. La definición operativa de esta variable implica su medición en tres dimensiones y 18 ítems específicos. Además, es crucial reconocer que esta variable es de naturaleza cualitativa, además de politómica y ordinal en sus características.

La población, en el contexto de la investigación, abarca un colectivo de individuos que poseen atributos similares y son el foco de la investigación. Cuando estos individuos son vistos como entidades distintas, se los denomina una totalidad, mientras que cuando no se los identifica individualmente, se les reconoce como un campo de estudio o universo (Sánchez et al., 2018). Para esta investigación específica, la atención se centró en 300 pacientes que visitan diariamente el establecimiento.

Para ser elegible para participar en el estudio, los pacientes debían cumplir ciertos criterios. Estos criterios incluían estar asociado al establecimiento, recibir tratamiento ambulatorio en mayo y demostrar voluntad de participar en la investigación. Además, las personas debían tener al menos 18 años de edad. Por el contrario, se excluyeron del estudio las personas que no estaban afiliadas al establecimiento y las que superaban los 60 años de edad.

En cuanto a la muestra, sirve como una versión en miniatura de una población, lo que permite el estudio y la inferencia de información sobre la población más grande (Hernández y Mendoza, 2018). El tamaño de la muestra se determinó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, dando como resultado una muestra final de 100 personas que buscaban atención ambulatoria. La unidad de análisis para este estudio fue un paciente individual del establecimiento.

Respecto a la técnica de la indagación, este fue la encuesta, según Taherdoost (2021), las encuestas sirven como un método de investigación indispensable, ya que permiten recopilar información en diversos campos. Proporcionan una plataforma para adquirir datos relacionados con perspectivas, actitudes, comportamientos, conocimientos y otros factores pertinentes. La recopilación de datos con fines de

investigación depende en gran medida de instrumentos de investigación, que pueden clasificarse como cuantitativos o cualitativos y se utilizan para recopilar información sobre una amplia gama de temas (Ovan y Saputra, 2020).

Para lograr con éxito sus objetivos de investigación, los investigadores deben dar prioridad a la utilización de herramientas de investigación para adquirir datos precisos y confiables. Como afirma Sharma (2022), la recopilación de datos de los participantes de la investigación se logrará mediante el empleo de un cuestionario compuesto por una secuencia de preguntas escritas. La investigación se realizó mediante la administración de dos cuestionarios, cada uno con 18 ítems que exploran las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción del usuario. Para obtener más información, consulte el Anexo 4.

Cuando se trata de validación, Hernández y Mendoza (2018) enfatizan la importancia de garantizar la validez de los instrumentos de investigación, como cuestionarios, pruebas o escalas, utilizados para recopilar datos. La validez, esencialmente, se refiere a la precisión con la que un instrumento evalúa el constructo o concepto que se está estudiando. En términos más simples, mide lo que dice medir. Para evaluar la efectividad de estos instrumentos, se llevó a cabo una evaluación integral de los componentes individuales de cada cuestionario, teniendo en cuenta factores como la idoneidad, la aplicabilidad y la claridad. Además, se consultó a expertos en la materia para evaluar la validez de contenido de ambos instrumentos.

Para validar la confiabilidad del instrumento, la evaluación implicó verificar que diferentes grupos de personas obtuvieron resultados consistentes. Mantener la coherencia y la estabilidad son cualidades cruciales de una herramienta de medición, como un cuestionario, una prueba o una escala. La confiabilidad se refiere al grado en que el instrumento genera consistentemente resultados confiables en diferentes entornos y durante un período de tiempo. Para realizar esta evaluación, el cuestionario se aplicó a una prueba piloto compuesta por 20 participantes y se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

La metodología empleada en el estudio fue el análisis descriptivo, la fase inicial del análisis de datos implica realizar un análisis descriptivo. Este paso crucial tiene como objetivo proporcionar una visión general de los datos describiendo y resumiendo sus características clave. Básicamente, implica crear una descripción verbal de los datos. El análisis descriptivo sirve como punto de partida fundamental para cualquier proceso de análisis de datos. Ofrece una perspectiva concisa y completa de los datos,

lo que permite una toma de decisiones más informada y facilita un análisis más profundo en etapas posteriores (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque implica presentar información mediante la utilización de tablas cruzadas y gráficos.

Además, se realizó un análisis inferencial debido al carácter cualitativo de las variables de investigación, lo que requirió un enfoque explicativo, la utilización del análisis inferencial implica emplear una colección de métodos estadísticos para derivar conclusiones sobre una población basada en una muestra de datos. Esto significa que podemos extender los hallazgos obtenidos de un grupo pequeño a un grupo más grande, lo cual es muy ventajoso tanto en la investigación como en la toma de decisiones basada en datos. El análisis inferencial sirve como base crucial en la investigación científica y el análisis de datos para la toma de decisiones. Al comprender y aplicar eficazmente estas técnicas, podemos extraer información valiosa de muestras de datos y aplicarlas a poblaciones más amplias (Ledesma y Valladares, 2024). Para el análisis de inferencia se utilizaron pruebas de normalidad y se evaluó el impacto de las variables mediante regresión logística ordinal

En la investigación se priorizó los puntos de vista expresados por los encuestados, teniendo mucho cuidado de proteger su anonimato y mantener la transparencia en nuestro trabajo, asimismo, se respetó a los autores al citar diligentemente sus referencias bibliográficas, y es crucial señalar que los datos de la encuesta permanecieron intactos e inalterados, lo que garantizó su autenticidad. Siguiendo los lineamientos éticos marcados por la UCV, el estudio puso importante énfasis en respetar la autonomía de los participantes. A cada individuo se le dio la libertad de decidir si participar o no en el estudio, permitiéndole ejercer su propio criterio. Todos los datos recopilados se utilizaron estrictamente con fines de investigación y se trataron con la máxima confidencialidad. Además, se cumplió con las regulaciones de derechos de autor, asegurando que el estudio cumpliera con los estándares establecidos por la APA. Asimismo, se siguió estrictamente los principios éticos establecidos por la UCV, y finalmente se aplicó el consentimiento informado a todos los pacientes en la encuesta (Dettweiler et al., 2020).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo general

Tabla 1

Cruce variable gobierno digital en la satisfacción del usuario

| | | V2. Satisfacción del usuario | | | Total |
|----------------------|------------|------------------------------|-------------|-----------|---------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| V1. Gobierno digital | Deficiente | 10 10.0% | 6 6.0% | 0 0.0% | 16 16.0% |
| | Regular | 2 2.0% | 79 79.0% | 0 0.0% | 81 81.0% |
| | Eficiente | 0 0.0% | 1 1.0% | 2 2.0% | 3 3.0% |
| Total | | 12 12.0% | 86 86.0% | 2 3.0% | 100 100.0% |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Al revisar la Tabla 1, queda claro que la satisfacción entre los usuarios y el gobierno digital ha alcanzado un nivel regular-medio con un 79%. Estos resultados significan avances en la implementación de estrategias digitales con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario. Sin embargo, todavía hay margen de mejora, ya que es posible que ciertos procedimientos o servicios aún no estén disponibles en línea, lo que requerirá visitas presenciales a la organización. La adopción de estrategias y herramientas digitales por parte de la institución es muy deficiente, como lo demuestran las percepciones de sus usuarios. El GD logró un nivel regular de un 81% en términos de implementación digital, mientras que la SU alcanzó un 86% en implementación regular. Lamentablemente, esta deficiencia ha creado numerosos desafíos para los asegurados, que ahora se ven obligados a recurrir a métodos tradicionales, a menudo lentos y cargados de burocracia, para acceder a los servicios de atención sanitaria necesarios. La frustración ha aumentado entre los usuarios debido a la falta de servicios esenciales en línea, incluida la capacidad de programar citas, acceder a resultados de pruebas y actualizar información personal. En consecuencia, a los asegurados no les queda otra opción que visitar físicamente las instalaciones de EsSalud, lo que genera largas colas y pérdida de tiempo. La mala calidad de los servicios digitales ha provocado una mayor insatisfacción entre los

usuarios, que ahora perciben a la institución como ineficiente y obsoleta.

Objetivo específico 1

Tabla 2

Cruce del servicio digital en la satisfacción del usuario

| | | V2. Satisfacción del usuario | | | Total |
|----------------------|------------|------------------------------|-------------|-----------|---------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| D1. Servicio digital | Deficiente | 8 8.0% | 14 14.0% | 0 0.0% | 21 22.0% |
| | Regular | 4 4.0% | 69 69.0% | 0 0.0% | 73 73.0% |
| | Eficiente | 0 0.0% | 3 3.0% | 2 2.0% | 5 5.0% |
| Total | | 12 12.0% | 86 86.0% | 3 3.0% | 100 100.0% |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. Fuente. Extraído de spss 26

Al examinar la Tabla 2, se evidencia que el servicio digital ha alcanzado un nivel de satisfacción de los usuarios que se puede catalogar como regular a medio, con un porcentaje del 69%. Además, hay una convergencia notable dentro del rango de pobre a medio, que representa el 14%, junto con un 8% adicional que cae en el rango de pobre a bajo. Estos resultados sugieren que los encuestados perciben los sitios web o aplicaciones móviles con interfaces complejas, navegación difícil y problemas técnicos frecuentes como fuentes de frustración, lo que dificulta su acceso a los servicios digitales.

Los resultados de la encuesta revelaron que una mayoría significativa de los encuestados, que representan el 73%, expresaron satisfacción con el componente de servicio digital. La tasa media de satisfacción entre los usuarios fue de un impresionante 86%. Estos resultados subrayan áreas potenciales para mejorar en la experiencia del usuario digital del centro de atención médica. Además, los resultados indican la existencia de desafíos técnicos, incluidas complicaciones al navegar o utilizar el sitio web o la aplicación del hospital, así como un rendimiento lento y poco confiable que conduce a períodos de espera prolongados.

Objetivo específico 2

Tabla 3

Cruce del canal digital en la satisfacción del usuario

| | | V2. Satisfacción del usuario | | | Total |
|-------------------|------------|------------------------------|-------------|-----------|---------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| D2. Canal digital | Deficiente | 9 9.0% | 9 9.0% | 0 0.0% | 18 18.0% |
| | Regular | 3 3.0% | 74 74.0% | 1 1.0% | 78 78.0% |
| | Eficiente | 0 0.0% | 3 3.0% | 1 1.0% | 4 4.0% |
| Total | | 12 12.0% | 86 86.0% | 3 3.0% | 100 100.0% |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Al revisar la Tabla 3, queda claro que los usuarios de los canales digitales expresan un nivel de satisfacción que supera el promedio típico en un asombroso 74%. Además, hay una convergencia notable en el nivel pobre-medio, que representa el 9% de los participantes, así como una convergencia comparable en el nivel pobre-bajo, que también constituye el 9%. Los comentarios recibidos destacan los desafíos recurrentes que enfrentan los canales digitales, incluidos sitios web, aplicaciones y plataformas de citas en línea, como fallas del sistema, tiempos de carga lentos y errores de conexión. Estos obstáculos técnicos alteran la experiencia general del usuario, lo que requiere reinicios de procedimientos o provoca la pérdida de información valiosa.

Los resultados indican que el 78% de los participantes perciben el aspecto del canal digital como estándar, con una SU en promedio del 86%. Estas estadísticas resaltan la falta de satisfacción de las necesidades esenciales de los usuarios, como programar citas, acceder a resultados de laboratorio y comunicarse con el personal médico. Además, los usuarios expresaron su preocupación por encontrar información inexacta o desactualizada en las plataformas digitales, lo que generó un sentimiento de desconfianza.

Objetivo específico 3

Tabla 4

Cruce ciudadano digital en la satisfacción del usuario

| | | V2. Satisfacción del usuario | | | Total |
|-----------------------|------------|------------------------------|-------|------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| D3. Ciudadano digital | Deficiente | 11 | 19 | 0 | 30 |
| | | 11.0% | 19.0% | 0.0% | 36.0% |
| | Regular | 1 | 64 | 0 | 65 |
| | | 1.0% | 64.0% | 0.0% | 65.0% |
| | Eficiente | 0 | 3 | 2 | 5 |
| | | 0.0% | 3.0% | 2.0% | 5.0% |
| Total | | 12 | 86 | 2 | 100 |
| | | 12.0% | 86.0% | 2.0% | 100.0% |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Los datos presentados en la Tabla 4 brindan información interesante sobre los niveles de satisfacción entre las personas que participan en actividades digitales. Una mayoría significativa, que comprende el 64% de los encuestados, cae dentro de la categoría de satisfacción promedio regular. Cabe destacar que hay un porcentaje distinto, el 19%, que cae en la categoría de satisfacción media-baja, junto con un 11% que expresa una satisfacción baja-baja. Al considerar el número total de participantes, se desprende que el 65% percibe su experiencia como ciudadano digital en un nivel regular, mientras que el 86% expresa un nivel medio de satisfacción. Estos hallazgos arrojan luz sobre el hecho de que no todas las personas tienen acceso a las herramientas necesarias para la participación digital, como computadoras o teléfonos inteligentes, lo que en consecuencia obstaculiza su capacidad para utilizar los servicios de salud digitales. Esta falta de acceso puede afectar desproporcionadamente a las personas de bajos ingresos, a las personas mayores y a quienes residen en zonas rurales. Además, algunos usuarios pueden carecer de los conocimientos y habilidades necesarios para navegar por los servicios digitales proporcionados por los hospitales. Esto podría atribuirse a la falta de formación o al desconocimiento de la tecnología.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Para el trabajo de investigación dado al tamaño de la muestra si aplicó la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov.

Siendo la regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$ se acepta la H_a , y se rechaza H_0

Si $p_valor \geq 0.05$ se rechaza la H_a , y se acepta H_0

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1. Gobierno digital | ,462 | 100 | ,000 |
| V2. Satisfacción del usuario | ,489 | 100 | ,000 |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Al examinar los datos que se muestran en la Tabla 5, queda claro que las variables del estudio se desvían de una distribución normal. Esta observación se ve respaldada además por la presencia de un nivel de significancia inferior a 0,05. Como resultado, se emplearán enfoques estadísticos no paramétricos para evaluar las hipótesis, utilizando específicamente regresión logística ordinal.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 6

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gobierno digital y satisfacción del usuario

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 56.738 | 48.727 | 2 | .000 |
| Final | 8.011 | | | |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Tras examinar la información estadística presentada en la Tabla 6, queda claro que el valor de chi cuadrado alcanza un nivel significativo de 48,727, lo que arroja un valor de p de 0,000. Es importante resaltar que este valor de p cae por debajo del umbral de significancia estándar de 0,05. Como resultado, los resultados derivados del proceso de ajuste del modelo indican una influencia discernible del gobierno digital en la satisfacción del usuario, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7

Pseudo R cuadrado gobierno digital y satisfacción del usuario

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | .386 |
| Nagelkerke | .568 |
| McFadden | .428 |

Tras el análisis de la información presentada en la Tabla 7, la evaluación realizada utilizando la prueba Pseudo R cuadrado arroja un coeficiente de Nagelkerke de 0,568. Este coeficiente en particular significa que la variable de gobierno digital impacta significativamente en un 56,8% en la satisfacción del usuario.

Tabla 8*Bondad de ajuste hipótesis general*

| | Bondad de ajuste | | |
|------------|------------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | .002 | 2 | .999 |
| Desviianza | .004 | 2 | .998 |

En la Tabla 8, podemos observar la aplicación de dos estadísticas de chi-cuadrado diferentes (la estadística de chi-cuadrado de Pearson y la estadística de chi-cuadrado basada en sesgos) para evaluar la concordancia entre los datos observados y el modelo que se ajustó. El valor p obtenido de esta prueba supera el umbral predeterminado de 0,05, lo que indica que se puede aceptar la hipótesis nula. En consecuencia, la significancia estadística de estos resultados implica que las variables están de acuerdo con el modelo ajustado, confirmando así la idoneidad del modelo para representar con precisión los datos.

Tabla 9*Pruebas de incidencia de la variable independiente en la variable dependiente*

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|---------|---------------------------|----------------|----------|----|-------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| | | | | | | | | |
| Umbral | [av1=1] | -24.919 | .423 | 3465.953 | 1 | 0.000 | -25.749 | -24.090 |
| | [av1=2] | -17.884 | 1.006 | 316.120 | 1 | .000 | -19.855 | -15.912 |
| Ubicación | [av2=1] | -26.529 | .883 | 903.263 | 1 | .000 | -28.259 | -24.799 |
| | [av2=2] | -22.329 | 0.000 | | 1 | | -22.329 | -22.329 |
| | [av2=3] | 0 | | | 0 | | | |

Al observar los datos presentados en la Tabla 9 y considerar que el valor de p está por debajo de 0,01, podemos rechazar con confianza la hipótesis nula y establecer que el procedimiento ordinal es viable. Este hallazgo sirve como prueba de que la satisfacción del usuario se ve afectada por el gobierno digital, validando así el modelo. Además, el valor p, que es inferior a 0,000, indica una desviación sustancial de 0, lo que confirma aún más la importancia estadística de la influencia de GD en SU.

Hipótesis específica 1

Tabla 10

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1 servicio digital y satisfacción del usuario

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|-------------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 36.023 | 25.811 | 2 | .000 |
| Final | 10.212 | | | |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

Al analizar la información estadística presentada en la Tabla 10, se evidencia que el valor de Chi Cuadrado se ubica en 25.811, acompañado de un valor de p de 0.000. Este valor de p es inferior al nivel de significancia comúnmente aceptado de 0,05. En consecuencia, los resultados del ajuste del modelo demuestran el impacto de la dimensión del servicio digital en SU. Por tanto, la hipótesis nula queda invalidada.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado servicio digital y satisfacción del usuario

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | .227 |
| Nagelkerke | .300 |
| McFadden | .181 |

Después de analizar exhaustivamente los datos presentados en la Tabla 11, queda claro que la introducción de un servicio digital tiene un impacto significativo en la SU dentro de una organización. La evaluación realizada mediante la prueba Pseudo R cuadrado arrojó un coeficiente de Nagelkerke de 0,300, lo que demuestra que el componente de servicio digital influye en SU en un 30%.

Tabla 12*Bondad de ajuste hipótesis específica 1*

| | Bondad de ajuste | | |
|-----------|------------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
| Pearson | .043 | 2 | .979 |
| Desvianza | .084 | 2 | .959 |

La Tabla 12 presenta dos medidas estadísticas, la estadística de chi-cuadrado de Pearson y la estadística de chi-cuadrado basada en sesgos, diseñadas para evaluar la congruencia entre los datos observados y el modelo ajustado. Un valor de p superior a 0,05 confirma la aceptación de la hipótesis nula, lo que indica que las variables se alinean con el modelo ajustado y que el modelo captura los datos con precisión.

Tabla 13*Pruebas de incidencia de la variable independiente en la dimensión específica 1*

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|-----------|---------------------------|----------------|----------|----|-------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| | | | | | | | | |
| Umbral | [av1d1=1] | -22.021 | .292 | 5685.893 | 1 | 0.000 | -22.593 | -21.448 |
| | [av1d1=2] | -17.046 | .588 | 841.484 | 1 | .000 | -18.198 | -15.894 |
| Ubicación | [av2=1] | -22.719 | .678 | 1123.059 | 1 | .000 | -24.048 | -21.390 |
| | [av2=2] | -20.380 | 0.000 | | 1 | | -20.380 | -20.380 |
| | [av2=3] | 0 | | | 0 | | | |

En la tabla 13, se rechaza la hipótesis nula con base en que el valor p es inferior a 0,01, lo que confirma la viabilidad del procedimiento ordinal. Esto proporciona evidencia concluyente de que el servicio digital tiene un impacto en la satisfacción del usuario, validando así el modelo. El valor p es inferior a 0,000, lo que sugiere una diferencia significativa desde 0 y confirma la importancia estadística del impacto del servicio digital en la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2

Tabla 14

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2 canal digital y satisfacción del usuario

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|-------------------------------------|--------------|----|-------|
| Sólo interceptación | 37.961 | 26.920 | 2 | 0.000 |
| Final | 11.041 | | | |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. **Fuente.** Extraído de spss 26

El valor del Chi cuadrado en la tabla 14 es 26,920, con un valor de p de 0,000, que cae por debajo del nivel de significancia de 0,05. De las modificaciones realizadas al modelo se puede deducir que la dimensión canal digital influye en la satisfacción del usuario, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado canal digital y satisfacción del usuario

| | Pseudo R cuadrado |
|-------------|-------------------|
| Cox y Snell | .236 |
| Nagelkerke | .329 |
| McFadden | .213 |

Tras examinar la información proporcionada en la tabla 15, queda claro que la presencia de un canal digital tiene una influencia considerable sobre la satisfacción del usuario dentro de una empresa. El coeficiente de Nagelkerke, determinado mediante la aplicación del test Pseudo R cuadrado, es de 0,329, lo que significa que la dimensión canal digital influye con un 32,9% en la satisfacción del usuario.

Tabla 16*Bondad de ajuste hipótesis específica 2*

| | Bondad de ajuste | | |
|-----------|------------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
| Pearson | .026 | 2 | .987 |
| Desvianza | .050 | 2 | .975 |

El propósito tanto de la estadística de chi-cuadrado de Pearson como de la estadística de chi-cuadrado basada en sesgos, como se muestra en la Tabla 16, es evaluar la alineación entre los datos observados y el modelo ajustado. Al evaluar el valor p de la prueba, que supera 0,05, la hipótesis nula no se rechaza y por tanto se acepta. Esta aceptación implica que las variables están de acuerdo con el modelo ajustado, proporcionando evidencia del ajuste exitoso del modelo a los datos.

Tabla 17*Pruebas de incidencia de la variable independiente en dimensión específica 2*

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|-------------|---------------------------|----------------|--------|----|------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| | | | | | | | | |
| Umbral | [av1d2 = 1] | -5.486 | 1.557 | 12.409 | 1 | .000 | -8.539 | -2.434 |
| | [av1d2 = 2] | -.008 | 1.411 | .000 | 1 | .995 | -2.774 | 2.758 |
| Ubicación | [av2=1] | -6.587 | 1.694 | 15.124 | 1 | .000 | -9.906 | -3.267 |
| | [av2=2] | -3.337 | 1.527 | 4.775 | 1 | .029 | -6.330 | -.344 |
| | [av2=3] | 0 | | | 0 | | | |

En la tabla 17, se rechaza la hipótesis nula basándose en que el valor p es inferior a 0,01, lo que demuestra la viabilidad del procedimiento ordinal. En consecuencia, se establece que la satisfacción del usuario está influenciada por el canal digital, confirmando la validez del modelo. El valor p es inferior a 0,000, lo que sugiere una diferencia significativa desde 0 y proporciona evidencia de que el canal digital tiene un impacto estadísticamente significativo en la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3

Tabla 18

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3 ciudadano digital y satisfacción del usuario

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|-------------------------------------|--------------|----|-------|
| Sólo interceptación | 45.385 | 35.961 | 2 | 0.000 |
| Final | 9.425 | | | |

Nota. Resultados según encuesta aplicada junio 2024. *Fuente.* Extraído de spss 26

En la tabla 18, el valor del Chi cuadrado es 35,961, con un valor de p de 0,000, que está por debajo del nivel de significancia de 0,05. De los resultados del ajuste del modelo, podemos concluir que la dimensión del ciudadano digital influye en la satisfacción del usuario. Por tanto, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 19

Pseudo R cuadrado ciudadano digital y satisfacción del usuario

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | .302 |
| Nagelkerke | .380 |
| McFadden | .227 |

Al revisar la información proporcionada en la tabla 19, queda claro que la introducción de una plataforma digital afecta en gran medida el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios dentro de una empresa. El examen del test Pseudo R cuadrado revela un coeficiente de Nagelkerke de 0,380, lo que indica que el aspecto predictivo del ciudadano influye con un 38% en la satisfacción del usuario.

Tabla 20*Bondad de ajuste hipótesis específica 3*

| | Bondad de ajuste | | |
|-----------|------------------|----|------|
| | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
| Pearson | .011 | 2 | .994 |
| Desvianza | .022 | 2 | .989 |

La Tabla 20 utiliza la estadística de chi-cuadrado de Pearson y la estadística de chi-cuadrado basada en sesgos para evaluar la alineación de los datos observados con el modelo ajustado. Si el valor de p excede 0,05, la hipótesis nula no se descarta, lo que significa aceptación. Por lo tanto, la significancia estadística resultante afirma la compatibilidad de las variables con el modelo ajustado, estableciendo así la adecuación del modelo al ajustar los datos.

Tabla 21*Pruebas de incidencia de la variable independiente en dimensión específica 3*

| | | Estimaciones de parámetro | | | | | 95% de intervalo de confianza | |
|-----------|-------------|---------------------------|----------------|----------|----|-------|-------------------------------|-----------------|
| | | Estimación | Error estándar | Wald | gl | Sig. | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [av1d3 = 1] | -21.166 | .260 | 6631.957 | 1 | 0.000 | -21.675 | -20.656 |
| | [av1d3 = 2] | -16.581 | .588 | 796.060 | 1 | .000 | -17.733 | -15.429 |
| Ubicación | [av2=1] | -23.564 | 1.077 | 479.030 | 1 | .000 | -25.675 | -21.454 |
| | [av2=2] | -19.905 | 0.000 | | 1 | | -19.905 | -19.905 |
| | [av2=3] | 0 | | | 0 | | | |

En la tabla 21, al ser el valor p inferior a 0,01, se rechaza la hipótesis nula, confirmando la viabilidad del procedimiento ordinal. Esto proporciona evidencia de que el ciudadano digital tiene un impacto en la satisfacción del usuario, validando así el modelo. El valor p es inferior a 0,000, lo que sugiere una diferencia significativa desde cero y establece la importancia estadística del impacto del ciudadano digital en la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Para establecer la credibilidad y validez del estudio, se incorporó una amplia gama de teorías y estudios de investigación nacionales e internacionales. El análisis de los datos pertenecientes a la hipótesis de investigación arrojó un valor de Chi cuadrado de 48,727 y un valor de p de 0,001. Adicionalmente, la prueba Pseudo R cuadrado indicó que la variable gobierno digital influye significativamente en la satisfacción del usuario en un 56,8%. Estos hallazgos se alinean con la investigación realizada por Quintero y Natali (2021), quienes también observaron un impacto sustancial de la confianza (0,824) en la satisfacción, así como una menor influencia de 0,126 en la utilización del canal de atención al ciudadano. De igual forma, Quispe (2020) estableció una correlación entre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión municipal.

Los fundamentos teóricos sobre la gobernanza enfatizan el logro de resultados de desarrollo inclusivo a través de esfuerzos de colaboración entre entidades gubernamentales, tecnólogos y usuarios finales. El objetivo principal es garantizar la satisfacción del usuario mediante el uso eficaz de la tecnología para implementar políticas e iniciativas innovadoras. Según Toro et al. (2019), el gobierno digital juega un papel crucial en la promoción de prácticas de gobierno abierto dentro de la administración pública, sirviendo como un recurso valioso y eficiente. Los autores también enfatizan el papel de los avances tecnológicos para facilitar una interacción fluida entre el sector público y los usuarios. Además, destacan la importancia de mejorar las capacidades técnicas de los empleados del sector público para optimizar los procesos de toma de decisiones en el contexto de la gobernanza.

La investigación realizada por Flores et al. (2020) revela que la tecnología es un catalizador crucial para el avance de la sociedad y la economía de una nación. Al utilizar dispositivos móviles y la diversa gama de aplicaciones que ofrecen las instituciones, podemos optimizar los procesos, lo que lleva a reducciones sustanciales tanto en tiempo como en gastos. Sin embargo, el estudio destaca la importancia de reorganizar los procedimientos existentes para agilizar las tareas cotidianas, acompañado de una amplia iniciativa de sensibilización dirigida al público en general y a los usuarios, con el objetivo de promover la adopción generalizada de esta tecnología.

La teoría de Kotler (2018) se alinea con esta idea, al proponer que la satisfacción está estrechamente ligada a cómo los usuarios perciben las ventajas obtenidas de un

servicio o producto, comenzando desde el primer punto de contacto. Otra teoría refuerza esta noción al afirmar que la satisfacción es el efecto cuantificable que encuentra un individuo cuando interactúa con una herramienta tecnológica, como un sitio web gubernamental, lo que en última instancia resulta en una preferencia por este tipo de interacciones.

La comprensión actual de la satisfacción del usuario no se logra plenamente debido a ciertas limitaciones, a pesar de la base teórica existente. Estas limitaciones provienen principalmente de la gestión de los recursos técnicos en el gobierno electrónico, lo que afecta en gran medida a la satisfacción de los usuarios. Los comentarios recopilados de los encuestados revelan un nivel moderado de satisfacción, ya que existen varios factores que impiden que los usuarios alcancen el nivel deseado de satisfacción. Valenzo et al. (2019) enfatizan la importancia de abordar los requisitos del usuario a través de mejoras continuas en la experiencia del usuario.

El gobierno desempeña un papel vital en el cumplimiento de sus obligaciones de entregar información amplia y de primer nivel, ya que es un deber esencial en el ámbito de la gobernanza digital. Además, según Xiao y Dasgupta (2018), la satisfacción del usuario sirve como una medida fundamental de la eficiencia y el triunfo de los sistemas de información para lograr los resultados deseados. Es igualmente importante reconocer que los usuarios abarcan un colectivo variado con distintas necesidades de información que deben satisfacerse.

Con base en los resultados de la Hipótesis 1, El valor de Chi cuadrado de 25,206 y un valor de p de 0,000 demuestran claramente el impacto sustancial del servicio digital en SU. Además, el aspecto predictivo del servicio digital contribuye al 30% de SU. Estos resultados están en línea con un estudio realizado por Ruiz (2021), que encontró que el 39,00% de los participantes reportó una satisfacción moderada y el 29,00% reportó una satisfacción alta con el gobierno digital. De manera similar, SU obtuvo una calificación de 56,00% para un nivel moderado y 44,00% para un nivel alto. Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Muñoz (2023), que destaca la influencia significativa de la mesa virtual en urgencias, representando el 50,4% de la varianza.

Como afirma García (2020), hay avances notables en el ámbito del gobierno digital en diferentes niveles. Nuestra investigación ha descubierto que las agencias estatales están respaldando activamente esta iniciativa, reconociendo su importancia

para aprovechar las tecnologías digitales para crear valor público y mejorar la prestación de servicios digitales. Para garantizar la satisfacción de los usuarios con estos servicios, es crucial que la legislación establezca pautas de implementación y adaptación. Esto pone de relieve la necesidad de adoptar un enfoque proactivo que coloque las necesidades de servicios digitales del público en primer plano y permita una respuesta eficaz a diversas circunstancias (PCM, 2021).

El análisis de los datos en relación a la hipótesis 2 reveló un valor de Chi cuadrado de 26,920, que correspondió a un valor de p de 0,000. Estos datos ponen de manifiesto la importante influencia del canal digital en la UB, que representa el 32,9% de su impacto global. Para evaluar los niveles de satisfacción y los efectos de la GD se comparó el estudio de Arias (2021) con la investigación realizada por Guillén (2022) y Saire (2023). Arias (2021) descubrió que un impresionante 88% de los usuarios expresó un alto grado de satisfacción con el canal digital.

Por el contrario, según un estudio reciente realizado por Guillén (2022), apenas el 45% de las personas expresaron satisfacción con los trámites y operaciones en línea que facilita el sitio web o la aplicación. Además, la investigación de Saire (2023) mostró la profunda influencia de la implementación de la GD en la gestión administrativa de un municipio, como lo demuestra el índice de margen de Wald de 797,181, que tiene un nivel de significancia de 0,005. Esta sólida evidencia estadística apoya abrumadoramente la conclusión.

El GD ha experimentado una constante evolución con la llegada de Internet y el desarrollo de los portales web. Estos avances tecnológicos permiten a las personas interactuar con el país y utilizar servicios en línea. Mejorar la participación ciudadana es de suma importancia al priorizar la funcionalidad y compatibilidad digitales. En línea con las conclusiones de Demoner (2022), este estudio subraya la importancia de los servicios digitales y la interoperabilidad para promover una participación ciudadana óptima.

Según Luna et al. (2021), las instituciones públicas tienen una función crucial a la hora de proporcionar sistemas de intercambio, servicios, interacciones e información a ciudadanos y organizaciones. El estudio identifica cuatro dimensiones clave en el contexto del gobierno electrónico: externa, interna, relacional y promocional. Aunque puede haber diferentes puntos de vista entre los académicos, está claro que existe una correlación significativa entre una interacción fluida, la interoperabilidad de los datos y la accesibilidad del público a diversos servicios

digitales.

La hipótesis 3 está respaldada por el valor significativo de Chi cuadrado de 35,961 y un valor de p de 0,000. Esto indica que el componente predictivo de la ciudadanía digital tiene un efecto notable del 38% en SU. La investigación realizada por Rafael (2022) refuerza esta afirmación al enfatizar el impacto del gobierno digital en la UB. Estos resultados son consistentes con el estudio realizado por Medina et al. (2021), que subraya la importancia de una gestión eficaz de la información y el nivel de confianza que los ciudadanos depositan en sus instituciones gubernamentales.

La implementación efectiva del gobierno digital, como lo destaca Viljon (2021), requiere la adhesión a un marco regulatorio integral por parte de todas las instituciones públicas. Para garantizar el cumplimiento y mejorar la satisfacción laboral de los empleados, es imperativo emplear una variedad de herramientas. Como enfatiza Kotler (2018), la satisfacción del usuario se logra cuando un servicio supera o cumple con sus expectativas. Por el contrario, puede surgir insatisfacción si el servicio no cumple con estas expectativas. En el ámbito del gobierno digital, es vital reconocer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Al abordar adecuadamente las necesidades de los ciudadanos, se puede garantizar su satisfacción con los servicios, fomentando así una mayor aceptación e implementación del gobierno digital.

Para mantener la autenticidad y eficacia del servicio, el departamento gubernamental a cargo de la gobernanza digital modifica constantemente sus estrategias para adaptarse a las circunstancias cambiantes. Sin embargo, existe una disparidad notable en la accesibilidad a las tecnologías de la información y las comunicaciones, particularmente entre personas de entornos socioeconómicos más bajos. Para abordar este problema, se llevó a cabo un estudio extenso para evaluar la satisfacción del público con la gobernanza digital, centrándose específicamente en los centros de salud tanto a nivel local como nacional. Es crucial que las autoridades regionales y nacionales desarrollen planes de acción integrales que involucren activamente a los ciudadanos y reduzcan las brechas de conocimiento existentes en el gobierno digital, todo con el objetivo final de mejorar la usabilidad del servicio.

La participación activa de los ciudadanos juega un papel fundamental en el funcionamiento del gobierno, especialmente en las instituciones públicas y la impartición de justicia. Por lo tanto, la mejora de las entidades públicas requiere garantizar la satisfacción de los ciudadanos y el reconocimiento de la importancia de

la satisfacción y la excelencia del usuario, ya que ofrece conocimientos valiosos para la implementación de enfoques de mejora eficientes.

Las conclusiones alcanzadas en este estudio corroboran las afirmaciones hechas por investigadores anteriores que, a través de sus propias investigaciones, postularon el impacto directo de la digitalización del gobierno en el bienestar de los ciudadanos. Además, este estudio proporciona una confirmación adicional de la interconexión de las variables examinadas. La introducción de iniciativas gubernamentales de digitalización es un factor crucial para optimizar los procedimientos, beneficiando así a los usuarios e influyendo directamente en su nivel de satisfacción. La utilización de la tecnología es imperativa para fomentar el avance social y económico, ya que agiliza los procesos y permite a las personas ahorrar tiempo y dinero al interactuar con las instituciones públicas.

La metodología cuantitativa empleada en este estudio mejoró enormemente la confiabilidad y consistencia de los datos. Lo que distingue a este estudio de investigaciones anteriores es su enfoque único no solo en las percepciones de los empleados sobre la implementación del gobierno digital dentro de las organizaciones, sino también en la perspectiva del usuario y su voluntad de adoptar la tecnología en diversos procesos. Este enfoque integral agrega un valor significativo a futuras investigaciones, ya que proporciona una comprensión más amplia del impacto de la implementación del gobierno digital en las entidades públicas. Una fortaleza notable de este estudio fue el desarrollo por parte de los investigadores de una herramienta personalizada, que fue validada por expertos y demostró un alto nivel de confiabilidad. La gestión y presentación de los datos también se ejecutaron meticulosamente para garantizar una representación precisa de los puntos de vista de los participantes. Sin embargo, es importante reconocer una limitación potencial de este estudio, a saber, la incapacidad de determinar definitivamente la sinceridad absoluta de los encuestados al completar el cuestionario.

V. CONCLUSIONES

- Primera** Se concluyó, que el análisis estadístico arrojó un valor de Chi cuadrado de 48,727 y un valor de p de 0,001. Además, la prueba Pseudo R cuadrado indicó un coeficiente de Nagelkerke de 0,568, lo que indica que la variable predictiva de gobierno digital influye con un 56,8% en la satisfacción del usuario.
- Segunda** Se concluyó, que el análisis estadístico arrojó un valor de Chi cuadrado de 25.206 y un valor de p de 0.000. Además, la prueba Pseudo R cuadrado reveló un coeficiente de Nagelkerke de 0,300, lo que indica que la dimensión servicio digital influye con un el 30% en la satisfacción del usuario.
- Tercero** Se concluyó, que el análisis estadístico arrojó un valor de Chi cuadrado de 26,920 y un valor de p de 0,000. Además, el test Pseudo R cuadrado refuerza este hallazgo, con un coeficiente de Nagelkerke de 0,329, indicando que la dimensión canal digital influye con un 32,9% en la satisfacción del usuario.
- Cuarta** Se concluyó, que el análisis estadístico arrojó un valor de Chi cuadrado de 35,961 y un valor de p de 0,000. Además, la prueba Pseudo R cuadrado reveló un coeficiente de Nagelkerke de 0,380, lo que indica la dimensión ciudadano digital influye con un 38 % en la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda al Director de un hospital, modernizar las plataformas de comunicación del hospital, incorporando videoconferencias para citas médicas, implementando sistemas de monitoreo remoto, adoptando un sistema de gestión de historias clínicas electrónicas, digitalizando procesos administrativos para agilizar tareas como altas, bajas, modificaciones de datos y autorizaciones. Además, se recomendó capacitar al personal del hospital sobre el uso de herramientas digitales y la importancia de brindar un excelente servicio al cliente.
- Segunda** Con el fin de mejorar la satisfacción general de los pacientes, es aconsejable que un director de un hospital contemple la integración de un portal para pacientes que proporcione una variedad de funcionalidades fáciles de usar. Estos pueden abarcar la capacidad de programar citas cómodamente, acceder a registros médicos, comunicarse de forma segura con profesionales de la salud y brindar servicio al cliente las 24 horas. Este portal también puede atender consultas comunes y ayudar con tareas básicas como la programación de citas y la recuperación de información hospitalaria.
- Tercero** Se recomienda al director de un hospital que introduzca chatbots en varias plataformas, como el sitio web del hospital, la aplicación móvil y las redes sociales, y al mismo tiempo se asegure de que los chatbots estén equipados para manejar debates complejos y ofrecer asistencia emocional a los pacientes. Además, se debe considerar la implementación de videoconferencias o chats de texto para las citas médicas, particularmente para pacientes que residen en áreas rurales o enfrentan desafíos de movilidad.
- Cuarta** Para cultivar una cultura de mejora constante, el director del hospital debe evaluar los comentarios de los pacientes sobre su experiencia hospitalaria mediante encuestas en línea, formularios de comentarios y grupos focales. Este análisis permitirá identificar áreas que necesitan mejora y formular estrategias para mejorar la satisfacción del paciente. Además, el Director debe difundir los resultados de la retroalimentación entre el personal del hospital para fomentar un compromiso colectivo con el progreso continuo.

REFERENCIAS

- Allemang, B., Sitter, K., & Dimitropoulos, G. (2022). Pragmatism as a paradigm for patient-oriented research. *Health Expectations*, 25(1), 38-47. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.13384>
- Arcentales, A., & Gamboa, E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arango-Lopera, A., Cruz-González, C., Rivera, M., García, G. y Delgado, F. (2022). Brecha digital: una revisión de literatura en español. *Tsafiqui-Revista Científica en Ciencias Sociales*, 12(19). <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/1108>
- Arias, J. y Valdivia, I. (2021) Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*. 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Ayala-Colqui, J. (2022). La apuesta política de Silicon Valley: ¿Tecnoliberalismo o ciber-liberalismo?. *Latin American Journal of Humanities and Educational Divergences*, 1(1), 1-11.
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Congge, U., Guillamón, M. D., Nurmandi, A., Salahudin, & Sihidi, I. T. (2023). Digital democracy: A systematic literature review. *Frontiers in Political Science*, 5, 972802. <https://www.frontiersin.org/journals/political-science/articles/10.3389/fpos.2023.972802/full>
- Demuner, M. del R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2022). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 27(53-2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Dettweiler, U., Hanfstingl, B., & Schröter, H. (2020). Epistemological and ethical aspects of research in the social sciences. *Frontiers in psychology*, 11, 428. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00428/full>
- D.S. N° 029-2021-PCM del 19.02.2021 que aprueba el Reglamento de la Ley de

- Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- D.S. N° 157-2021-PCM del 25.09.2021 que aprueba el Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2174363-157-2021-pcm>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Estévez, E., & Janowski, T. (2016). Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudades Inteligentes. *Revista Institucional de la Facultad de Informática*, 11-13. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440>
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: ¿are we there yet? *Sustainability*, 12(3), 860. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/860>
- Galarza, R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- García, F. (2020) *Plataformas Digitales 2020. P. Editorial Isef Escrito por L.C. Wilfredo Fabián* García. https://www.academia.edu/45087098/LIBRO_PLATAFORMAS_DIGITALES_AUTOR_L_C_WILFREDO_FABIAN_GARCIA
- García, V. T., Moyano Aguay, M. F., Viscarra Armijos, C. P., & Barreto Bonilla, J. A. (2020). Estrategias de comunicación digital para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(32), 25–33. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp25-33>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 3(3), e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kotler, K. (2018). Principles of Marketing, Global Edition, 17/E. https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.pdf

- Ledesma-Pérez, E., y Valladares, O. (2024). *Análisis de datos. En Epistemología y métodos de la investigación en educación. (pp. 203-278)*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum. <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C5>
- Li, E., Chen, Q., Zhang, X., & Zhang, C. (2023). Digital Government Development, Local Governments' Attention Distribution and Enterprise Total Factor Productivity: Evidence from China. *Sustainability, 15*(3). <https://doi.org/10.3390/su15032472>
- Luna-Reyes, L., Andersen, F., Black, J., & Pardo, A. (2021). Sensemaking and social processes in digital government projects. *Government Information Quarterly, 38*(2), 101570. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X2100006X>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, Osiris. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa, 50*(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Muñoz, M. (2023). *Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116814>
- Ore, R. (2023). *Habilidades tecnológicas y estilos de aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico - Nasca 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/x9Jyik>
- Ovan, O., & Saputra, A. (2020). CAMI: Web-based application to test validity and reliability of research instruments. *Journal of Education, Teaching and Learning, 5*(2), 244-248. https://www.researchgate.net/publication/348609110_CAMI_Web-Based_Application_to_Test_Validity_and_Reliability_of_Research_Instruments
- Palomino, J. (2023). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122452>
- Pantelis, K., Aija, L., & Thomas, L. (2020). Small is big in ICT: The impact of R&D on productivity. *Telecommunications Policy*. https://www.researchgate.net/publication/318835515_Small_is_big_in_ICT_The_impact_of_RD_on_productivity
- Popovic, K. (2021). Scientific method as the foundation of scientific

- research. *International Review*, (1-2), 13-17.
https://www.researchgate.net/publication/353752987_Scientific_method_as_the_foundation_of_scientific_research
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Decreto Legislativo 1412 (2018) Diario Oficial El Peruano <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativoque-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Quintero, N. (2021). Incidencia de la confianza, satisfacción y uso de los canales de interacción ciudadana, en la ciudad de Bogotá desde la perspectiva del usuario. (Artículo).
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2859/Incidencia%20de%20la%20confianza%20satisfacci%3bn%20y%20uso%20de%20los%20canales%20de%20interacci%3bn%20ciudadana%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%c3a1%20desde%20la%20perspectiva%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe Vilca O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3rA5jds>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Revista Científica Scielo*. ISSN 0718-0764. <https://tinyurl.com/2jyp6wvs>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno Digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Saire, I. (2023). *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa de una Municipalidad Provincial del Cusco, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122210>
- Salirrosas, L. S., Guerra, A. M., Tuesta, J. A., y Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>.
- Sánchez, Reyes y Mejía (2018). Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Secretaria de Gestión pública (2019). Resolución N° 007-2019-PCM/SGP. Normativa técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf?v=1557876644
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality on Employee Satisfaction and Its Impact on Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Sharma, H. (2022). How short or long should be a questionnaire for any research? Researchers dilemma in deciding the appropriate questionnaire length. *Saudi journal of anaesthesia*, 16(1), 65-68. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8846243/>
- Taherdoost, H. (2021). Data collection methods and tools for research; a step-by-step guide to choose data collection technique for academic and business research projects. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 10(1), 10-38. https://www.researchgate.net/publication/359596426_Data_Collection_Methods_and_Tools_for_Research_A_Step-by-Step_Guide_to_Choose_Data_Collection_Technique_for_Academic_and_Business_Research_Projects
- Tai, K. T. (2021). Open government research over a decade: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101566. https://www.researchgate.net/publication/349175270_Open_government_research_over_a_decade_A_systematic_review
- Talwar, M., Talwar, S., Kaur, P., Islam, A. N., & Dhir, A. (2021). Positive and negative word of mouth (WOM) are not necessarily opposites: A reappraisal using the dual factor theory. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102396. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698920314041>
- Valenzo, M., Lázaro, D. & Martínez. J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), pp. 1-23. <https://www.redalyc.org/journal/496/49663345008/html/>
- Viljoen, S. (2021). A relational theory of data governance. *Yale LJ*, 131, 573. https://www.yalelawjournal.org/pdf/131.2_Viljoen_1n12myx5.pdf

- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78.
- Wang, Sun, & Shen. (2023). Exploring the Multiple Paths to Improve the Construction Level of Digital Government: Qualitative Comparative Analysis Based on the WSR Framework. *Sustainability*, 15(13). <https://doi.org/10.3390/su15139891>
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Penguin Random House Grupo Editorial Chile. <https://revistaestudiospoliticaspublicas.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/65520>
- Williams, H. (2021). The meaning of “Phenomenology”: Qualitative and philosophical phenomenological research methods. *The Qualitative Report*, 26(2), 366-385. <https://acortar.link/CWgTtD>
- Ye, Su, Yao, Dong, Lin, & Yu. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Mathematics*, 11(14). Scopus. <https://doi.org/10.3390/math11143122>
- Xiao, L., & Dasgupta, S. (2018). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study. Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems: Human-Computer Interaction Studies in MIS, 1149–1155. https://www.researchgate.net/publication/228545944_Measurement_of_user_satisfaction_with_web-based_information_systems_An_empirical_study
- Zabala, M., Granja, G., Calderón, A., Velasteguí, Luis E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica* 32 (5), p.101-110. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000500101

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVEL Y RANGO |
|-------------------------|---|--|-------------------|-------------------------------|--------|---|---|
| Gobierno digital | La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de manera estratégica es lo que define al gobierno digital. Su propósito es mejorar la eficacia, la apertura y la excelencia de los servicios públicos, al mismo tiempo que empodera a las personas y refuerza los principios democráticos. Esencialmente, el gobierno digital implica una revisión completa de las operaciones gubernamentales y las interacciones con los ciudadanos, todo ello posible gracias a la integración de las TIC (PCM, 2018). | La variable fue medida mediante lo señalado en el DL N° 1412 – 2018-PCM, el cual fue dividido en tres dimensiones y 18 ítems, además la variable es cualitativa, ordinal y politómica. | Servicio digital | Disponibilidad de información | 1, 2 | Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente [18-48] Regular [43-66] Eficiente [67-90] |
| | | | | Medios de interacción | 3, 4 | | |
| | | | | Frecuencia de uso | 5, 6 | | |
| | | | Canal digital | Plataformas de servicios | 7, 8 | | |
| | | | | Seguridad | 9, 19 | | |
| | | | | Capacidad de respuesta | 11, 12 | | |
| | | | Ciudadano digital | Habilidades tecnológicas | 13, 14 | | |
| | | | | Beneficios tecnológicos | 15, 16 | | |
| | | | | Participación ciudadana | 17, 18 | | |

| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVEL Y RANGO |
|--------------------------------|--|---|-------------------|--|--------|---|--|
| Satisfacción de usuario | El nivel de satisfacción que un usuario experimenta con un servicio está directamente relacionado con el grado en que el servicio cumple con sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y puede verse influenciada por nociones preconcebidas del usuario, que en conjunto contribuyen a su percepción de la calidad del servicio (PCM, 2021). | Para evaluar la efectividad de la satisfacción de los usuarios se divide en tres dimensiones y 18 ítems, dado la naturaleza de la variable esta es cualitativa, ordinal, politómica y categórica, las dimensiones están basadas en lo señalado en la Resolución N° 007-2019-PCM/SGP | Trato profesional | Actitudes de personal | 1, 2 | Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Bajo [18-48] Medio [43-66] Alto [67-90] |
| | | | | Personal capacitado | 3, 4 | | |
| | | | | Brindar información completa y sin errores | 5, 6 | | |
| | | | Confiabilidad | Calidad de servicio | 7, 8 | | |
| | | | | Celeridad de la atención | 9, 19 | | |
| | | | | Canales de atención | 11, 12 | | |
| | | | Empatía | Privacidad en la atención | 13, 14 | | |
| | | | | Ambientes agradables | 15, 16 | | |
| | | | | Transparencia en la gestión del tramites | 17, 18 | | |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario gobierno digital

Consentimiento informado

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción del usuario. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. 996856510 o al correo carloscaldasabogado@gmail.com

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

| | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| SI | | NO | |
|-----------|--|-----------|--|

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir el gobierno digital en la entidad donde labora. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | |
|-------------------------------|------------------|---|----------|----------|----------|---|---|---|---|
| | Nunca | Rara vez | A veces | A menudo | Siempre | | | | |
| | N° | Ítems | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Indicador | Servicio digital | | | | | | | | |
| Disponibilidad de información | 1 | ¿Con qué facilidad encuentra la información que necesita sobre los servicios del hospital en el sitio web del hospital? | | | | | | | |
| | 2 | ¿Es fácil encontrar información sobre los horarios de atención y contacto de los diferentes departamentos del hospital en el sitio web? | | | | | | | |
| Medios de interacción | 3 | ¿Consideras que las plataformas digitales del hospital para solicitar citas se actualizan periódicamente? | | | | | | | |
| | 4 | ¿Haces uso la aplicación móvil, línea telefónica, portal web del hospital para acceder a información o servicios? | | | | | | | |
| Frecuencia de uso | 5 | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para programar citas? | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------------|----|--|--|--|--|--|--|
| | 6 | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para comunicarse con su médico? | | | | | |
| Canal digital | | | | | | | |
| Plataformas de servicios | 7 | ¿Haces uso del proceso de programación de citas a través de las plataformas digitales del hospital? | | | | | |
| | 8 | ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del hospital para solicitar citas de seguimiento o reprogramar citas? | | | | | |
| Seguridad | 9 | ¿Ha experimentado alguna vez dificultades para acceder a su información médica a través del portal web del hospital? | | | | | |
| | 10 | ¿Utiliza el chat en línea para comunicarse con su proveedor de atención médica? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | 11 | ¿Qué tan rápido recibe respuesta a sus consultas o solicitudes a través del canal digital del hospital (página web, redes sociales, correo electrónico, etc.)? | | | | | |
| | 12 | ¿Recibe completa la información que se proporciona en el sitio web del hospital? | | | | | |
| Ciudadano digital | | | | | | | |
| Habilidades tecnológicas | 13 | ¿Se siente cómodo utilizando plataformas digitales para acceder a servicios de salud, como programar citas, ver resultados de laboratorio o comunicarse con su médico? | | | | | |
| | 14 | ¿Se siente cómodo utilizando herramientas de comunicación digital, como videollamadas o chats en línea, para interactuar con su médico u otros profesionales de la salud? | | | | | |
| Beneficios tecnológicos | 15 | ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sitio web o la aplicación móvil del hospital para programar citas? | | | | | |
| | 16 | ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del hospital para ofrecerle recordatorios de citas o resultados de laboratorio a través de correo electrónico o mensajes de texto? | | | | | |
| Participación ciudadana | 17 | ¿Ha participado en una campaña o iniciativa en línea del hospital para promover la salud o la conciencia sobre un tema relacionado con la salud? | | | | | |
| | 18 | ¿He programado citas o realizado consultas médicas en línea a través del sitio web o aplicación del hospital? | | | | | |

Muchas Gracias

Cuestionario satisfacción de usuario

Consentimiento informado

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la influencia del gobierno digital en la satisfacción del usuario. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems.

Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. 996856510 o al correo carloscaldasabogado@gmail.com

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

| | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| SI | | NO | |
|-----------|--|-----------|--|

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la satisfacción del usuario en la entidad donde labora. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
|--|-------------------|--|---------|--------------|---------|---|---|
| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre | | |
| | N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Indicador | Trato profesional | | | | | | |
| Actitudes de personal | 1 | ¿El personal del hospital me trata con respeto y cortesía? | | | | | |
| | 2 | ¿El personal del hospital se muestra atento a mis necesidades e inquietudes? | | | | | |
| Personal capacitado | 3 | ¿considera que el personal administrativo de salud está capacitado en calidad del servicio tecnológico? | | | | | |
| | 4 | ¿El personal del hospital está capacitado para manejar quejas y comentarios negativos en redes sociales? | | | | | |
| Brindar información completa y sin errores | 5 | ¿El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites y/o citas médicas? | | | | | |
| | 6 | ¿Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----|--|--|--|--|--|--|
| | | precisa y oportuna respecto a los horarios, reprogramación de citas, resultados y/o trámite realizado? | | | | | |
| | | Confiabilidad | | | | | |
| Calidad de servicio | 7 | ¿El personal del hospital me hace sentir cómodo y seguro durante mi estancia en el hospital? | | | | | |
| | 8 | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | | | | | |
| Celeridad de la atención | 9 | ¿El personal del hospital responde a mis mensajes en las redes sociales de manera oportuna y profesional? | | | | | |
| | 10 | ¿El tiempo de respuesta del servicio al cliente del hospital a través del sitio web fue rápido y eficiente? | | | | | |
| Canales de atención | 11 | ¿Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados? | | | | | |
| | 12 | ¿Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder acceder a las citas médicas, o reprogramación de las mismas? | | | | | |
| | | Empatía | | | | | |
| Privacidad en la atención | 13 | ¿El personal del hospital respeta mi privacidad y confidencialidad al preguntar por las plataformas digitales? | | | | | |
| | 14 | ¿Cree que el hospital es transparente sobre cómo se recopila, utiliza y comparte su información médica? | | | | | |
| Ambientes agradables | 15 | ¿El personal del hospital se esfuerza por crear un ambiente agradable y positivo? | | | | | |
| | 16 | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | | | | | |
| Transparencia en la gestión del tramites | 17 | ¿Consideras que el hospital cuenta con políticas y procedimientos claros para el uso de redes sociales por parte del personal? | | | | | |
| | 18 | ¿El hospital monitorea y analiza las interacciones del personal con los pacientes en redes sociales? | | | | | |

Muchas Gracias

Anexo 3. Certificados de validaciones

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de manera estratégica es lo que define al gobierno digital. Su propósito es mejorar la eficacia, la apertura y la excelencia de los servicios públicos, al mismo tiempo que empodera a las personas y refuerza los principios democráticos. Esencialmente, el gobierno digital implica una revisión completa de las operaciones gubernamentales y las interacciones con los ciudadanos, todo ello posible gracias a la integración de las TIC (PCM, 2018).

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Servicio digital | Disponibilidad de información | ¿Con qué facilidad encuentra la información que necesita sobre los servicios del hospital en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Es fácil encontrar información sobre los horarios de atención y contacto de los diferentes departamentos del hospital en el sitio web? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Medios de interacción | ¿Consideras que las plataformas digitales del hospital para solicitar citas se actualizan periódicamente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Haces uso la aplicación móvil, línea telefónica, portal web del hospital para acceder a información o servicios? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Frecuencia de uso | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Canal digital | Plataformas de servicios | ¿Haces uso del proceso de programación de citas a través de las plataformas digitales del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del hospital para solicitar citas de seguimiento o reprogramar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad | ¿Ha experimentado alguna vez dificultades para acceder a su información médica a través del portal web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Utiliza el chat en línea para comunicarse con su proveedor de atención médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de respuesta | ¿Qué tan rápido recibe respuesta a sus consultas o solicitudes a través del canal digital del hospital (página web, redes sociales, correo electrónico, etc.)? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Recibe completa la información que se proporciona en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Ciudadano digital | Habilidades tecnológicas | ¿Se siente cómodo utilizando plataformas digitales para acceder a servicios de salud, como programar citas, ver resultados de laboratorio o comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Se siente cómodo utilizando herramientas de comunicación digital, como videollamadas o chats en línea, para interactuar con su médico u otros profesionales de la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Beneficios tecnológicos | ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sitio web o la aplicación móvil del hospital para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del hospital para ofrecerle recordatorios de citas o resultados de laboratorio a través de correo electrónico o mensajes de texto? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | ¿Ha participado en una campaña o iniciativa en línea del hospital para promover la salud o la conciencia sobre un tema relacionado con la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| ¿He programado citas o realizado consultas médicas en línea a través del sitio web o aplicación del hospital? | | 1 | 1 | 1 | 1 | | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|--------------------------|---|
| Nombre de cuestionario | Proyecto de inversión |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gobierno digital según los pacientes |
| Nombres y apellidos | Luz Amparo Gutiérrez <u>Cconislla</u> |
| Documentos de identidad | 42774820 |
| Años de experiencia | 08 |
| Máximo grado académico | Maestra en Gestión Pública |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Gobierno Regional Madre de Dios |
| Cargo | Especialista en Finanzas IV |
| Número telefónico | 954140269 |
| Firma |  |
| Fecha | 24/05/2024 |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable: El nivel de satisfacción que un usuario experimenta con un servicio está directamente relacionado con el grado en que el servicio cumple con sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y puede verse influenciada por nociones preconcebidas del usuario, que en conjunto contribuyen a su percepción de la calidad del servicio (PCM, 2021).

| Dimensión | Indicador | Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Trato profesional | Actitudes de personal | ¿El personal del hospital me trata con respeto y cortesía? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital se muestra atento a mis necesidades e inquietudes? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal capacitado | ¿considera que el personal administrativo de salud está capacitado en calidad del servicio tecnológico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital está capacitado para manejar quejas y comentarios negativos en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Brindar información completa y sin errores | ¿El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites y/o citas médicas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los horarios, reprogramación de citas, resultados y/o trámite realizado? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Confiabilidad | Calidad de servicio | ¿El personal del hospital me hace sentir cómodo y seguro durante mi estancia en el hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Celeridad de la atención | ¿El personal del hospital responde a mis mensajes en las redes sociales de manera oportuna y profesional? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El tiempo de respuesta del servicio al cliente del hospital a través del sitio web fue rápido y eficiente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | Canales de atención | ¿Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder acceder a las citas médicas, o reprogramación de las mismas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Empatía | Privacidad en la atención | ¿El personal del hospital respeta mi privacidad y confidencialidad al preguntar por las plataformas digitales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Cree que el hospital es transparente sobre cómo se recopila, utiliza y comparte su información médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Ambientes agradables | ¿El personal del hospital se esfuerza por crear un ambiente agradable y positivo? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Transparencia en la gestión del tramites | ¿Consideras que el hospital cuenta con políticas y procedimientos claros para el uso de redes sociales por parte del personal? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El hospital monitorea y analiza las interacciones del personal con los pacientes en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|-------------------------------|--|
| Nombre de cuestionario | Proyecto de inversión |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable satisfacción del usuario |
| Nombres y apellidos | Luz Amparo Gutiérrez Cconislla |
| Documentos de identidad | 42774820 |
| Años de experiencia | 08 |
| Máximo grado académico | Maestra en Gestión Pública |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Gobierno Regional Madre de Dios |
| Cargo | Especialista en Finanzas IV |
| Número telefónico | 954140269 |
| Firma |  |
| Fecha | 24/05/2024 |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|---|
| GUTIERREZ CCONISLLA, LUZ AMPARO DNI 42774820 | LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/07/2009 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CCONISLLA, LUZ AMPARO DNI 42774820 | BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i> |
| GUTIERREZ CCONISLLA, LUZ AMPARO DNI 42774820 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de manera estratégica es lo que define al gobierno digital. Su propósito es mejorar la eficacia, la apertura y la excelencia de los servicios públicos, al mismo tiempo que empodera a las personas y refuerza los principios democráticos. Esencialmente, el gobierno digital implica una revisión completa de las operaciones gubernamentales y las interacciones con los ciudadanos, todo ello posible gracias a la integración de las TIC (PCM, 2018).

| Dimensión | Indicador | Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Servicio digital | Disponibilidad de información | ¿Con qué facilidad encuentra la información que necesita sobre los servicios del hospital en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Es fácil encontrar información sobre los horarios de atención y contacto de los diferentes departamentos del hospital en el sitio web? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Medios de interacción | ¿Consideras que las plataformas digitales del hospital para solicitar citas se actualizan periódicamente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Haces uso la aplicación móvil, línea telefónica, portal web del hospital para acceder a información o servicios? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Frecuencia de uso | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Canal digital | Plataformas de servicios | ¿Haces uso del proceso de programación de citas a través de las plataformas digitales del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del hospital para solicitar citas de seguimiento o reprogramar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad | ¿Ha experimentado alguna vez dificultades para acceder a su información médica a través del portal web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Utiliza el chat en línea para comunicarse con su proveedor de atención médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de respuesta | ¿Qué tan rápido recibe respuesta a sus consultas o solicitudes a través del canal digital del hospital (página web, redes sociales, correo electrónico, etc.)? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Recibe completa la información que se proporciona en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Ciudadano digital | Habilidades tecnológicas | ¿Se siente cómodo utilizando plataformas digitales para acceder a servicios de salud, como programar citas, ver resultados de laboratorio o comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Se siente cómodo utilizando herramientas de comunicación digital, como videollamadas o chats en línea, para interactuar con su médico u otros profesionales de la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Beneficios tecnológicos | ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sitio web o la aplicación móvil del hospital para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del hospital para ofrecerle recordatorios de citas o resultados de laboratorio a través de correo electrónico o mensajes de texto? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | ¿Ha participado en una campaña o iniciativa en línea del hospital para promover la salud o la conciencia sobre un tema relacionado con la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿He programado citas o realizado consultas médicas en línea a través del sitio web o aplicación del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre de cuestionario | Gobierno digital |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gobierno digital según los usuarios |
| Nombres y apellidos | Jorge Luis Barrionuevo García |
| Documentos de identidad | 45769377 |
| Años de experiencia | 7 años |
| Máximo grado académico | Magíster |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo |
| Cargo | Analista en gestión de becas |
| Número telefónico | 957666691 |
| Firma |  |
| Fecha | 29-05-2024 |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable: El nivel de satisfacción que un usuario experimenta con un servicio está directamente relacionado con el grado en que el servicio cumple con sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y puede verse influenciada por nociones preconcebidas del usuario, que en conjunto contribuyen a su percepción de la calidad del servicio (PCM, 2021).

| Dimensión | Indicador | Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Trato profesional | Actitudes de personal | ¿El personal del hospital me trata con respeto y cortesía? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital se muestra atento a mis necesidades e inquietudes? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal capacitado | ¿considera que el personal administrativo de salud está capacitado en calidad del servicio tecnológico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital está capacitado para manejar quejas y comentarios negativos en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Brindar información completa y sin errores | ¿El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites y/o citas médicas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los horarios, reprogramación de citas, resultados y/o trámite realizado? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Confiabilidad | Calidad de servicio | ¿El personal del hospital me hace sentir cómodo y seguro durante mi estancia en el hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Celeridad de la atención | ¿El personal del hospital responde a mis mensajes en las redes sociales de manera oportuna y profesional? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El tiempo de respuesta del servicio al cliente del hospital a través del sitio web fue rápido y eficiente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | Canales de atención | ¿Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder acceder a las citas médicas, o reprogramación de las mismas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Empatía | Privacidad en la atención | ¿El personal del hospital respeta mi privacidad y confidencialidad al preguntar por las plataformas digitales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Cree que el hospital es transparente sobre cómo se recopila, utiliza y comparte su información médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Ambientes agradables | ¿El personal del hospital se esfuerza por crear un ambiente agradable y positivo? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Transparencia en la gestión del tramites | ¿Consideras que el hospital cuenta con políticas y procedimientos claros para el uso de redes sociales por parte del personal? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El hospital monitorea y analiza las interacciones del personal con los pacientes en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|--|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable satisfacción del usuario carqa |
| Nombres y apellidos | Jorge Luis Barrionuevo García |
| Documentos de identidad | 45769377 |
| Años de experiencia | 7 años |
| Máximo grado académico | Magíster |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo |
| Cargo | Analista en gestión de becas |
| Número telefónico | 957666691 |
| Firma |  |
| Fecha | 29-05-2024 |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|--|
| BARRIONUEVO GARCIA, JORGE LUIS DNI 45769377 | BACHILLER EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 05/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| BARRIONUEVO GARCIA, JORGE LUIS DNI 45769377 | LICENCIADO EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 05/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| BARRIONUEVO GARCIA, JORGE LUIS DNI 45769377 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2016 Fecha egreso: 27/11/2017 | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i> |

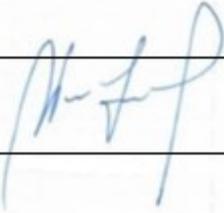
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GOBIERNO DIGITAL

Definición de la variable: La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de manera estratégica es lo que define al gobierno digital. Su propósito es mejorar la eficacia, la apertura y la excelencia de los servicios públicos, al mismo tiempo que empodera a las personas y refuerza los principios democráticos. Esencialmente, el gobierno digital implica una revisión completa de las operaciones gubernamentales y las interacciones con los ciudadanos, todo ello posible gracias a la integración de las TIC (PCM, 2018).

| Dimensión | Indicador | Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Servicio digital | Disponibilidad de información | ¿Con qué facilidad encuentra la información que necesita sobre los servicios del hospital en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Es fácil encontrar información sobre los horarios de atención y contacto de los diferentes departamentos del hospital en el sitio web? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Medios de interacción | ¿Consideras que las plataformas digitales del hospital para solicitar citas se actualizan periódicamente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Haces uso la aplicación móvil, línea telefónica, portal web del hospital para acceder a información o servicios? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Frecuencia de uso | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza el portal del paciente para comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Canal digital | Plataformas de servicios | ¿Haces uso del proceso de programación de citas a través de las plataformas digitales del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del hospital para solicitar citas de seguimiento o reprogramar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Seguridad | ¿Ha experimentado alguna vez dificultades para acceder a su información médica a través del portal web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Utiliza el chat en línea para comunicarse con su proveedor de atención médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Capacidad de respuesta | ¿Qué tan rápido recibe respuesta a sus consultas o solicitudes a través del canal digital del hospital (página web, redes sociales, correo electrónico, etc.)? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Recibe completa la información que se proporciona en el sitio web del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Ciudadano digital | Habilidades tecnológicas | ¿Se siente cómodo utilizando plataformas digitales para acceder a servicios de salud, como programar citas, ver resultados de laboratorio o comunicarse con su médico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Se siente cómodo utilizando herramientas de comunicación digital, como videollamadas o chats en línea, para interactuar con su médico u otros profesionales de la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Beneficios tecnológicos | ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sitio web o la aplicación móvil del hospital para programar citas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad del hospital para ofrecerle recordatorios de citas o resultados de laboratorio a través de correo electrónico o mensajes de texto? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Participación ciudadana | ¿Ha participado en una campaña o iniciativa en línea del hospital para promover la salud o la conciencia sobre un tema relacionado con la salud? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿He programado citas o realizado consultas médicas en línea a través del sitio web o aplicación del hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Proyecto de inversión |
|--------------------------|---|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gobierno digital según los pacientes |
| Nombres y apellidos | William Ikeda Tamayo |
| Documentos de identidad | 41629459 |
| Años de experiencia | 18 años |
| Máximo grado académico | Maestro |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones |
| Cargo | Director Regional |
| Número telefónico | 917362098 |
| Firma |  |
| Fecha | 31/05/2024 |

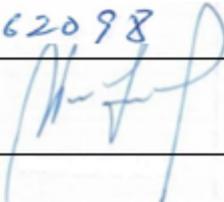
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable: El nivel de satisfacción que un usuario experimenta con un servicio está directamente relacionado con el grado en que el servicio cumple con sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y puede verse influenciada por nociones preconcebidas del usuario, que en conjunto contribuyen a su percepción de la calidad del servicio (PCM, 2021).

| Dimensión | Indicador | Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| D1. Trato profesional | Actitudes de personal | ¿El personal del hospital me trata con respeto y cortesía? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital se muestra atento a mis necesidades e inquietudes? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Personal capacitado | ¿considera que el personal administrativo de salud está capacitado en calidad del servicio tecnológico? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital está capacitado para manejar quejas y comentarios negativos en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Brindar información completa y sin errores | ¿El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites y/o citas médicas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los horarios, reprogramación de citas, resultados y/o trámite realizado? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D2. Confiabilidad | Calidad de servicio | ¿El personal del hospital me hace sentir cómodo y seguro durante mi estancia en el hospital? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Celeridad de la atención | ¿El personal del hospital responde a mis mensajes en las redes sociales de manera oportuna y profesional? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El tiempo de respuesta del servicio al cliente del hospital a través del sitio web fue rápido y eficiente? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|-------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | Canales de atención | ¿Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder acceder a las citas médicas, o reprogramación de las mismas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| D3. Empatía | Privacidad en la atención | ¿El personal del hospital respeta mi privacidad y confidencialidad al preguntar por las plataformas digitales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Cree que el hospital es transparente sobre cómo se recopila, utiliza y comparte su información médica? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Ambientes agradables | ¿El personal del hospital se esfuerza por crear un ambiente agradable y positivo? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal del hospital utiliza un lenguaje profesional y respetuoso en sus interacciones en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Transparencia en la gestión del tramites | ¿Consideras que el hospital cuenta con políticas y procedimientos claros para el uso de redes sociales por parte del personal? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El hospital monitorea y analiza las interacciones del personal con los pacientes en redes sociales? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Proyecto de inversión |
|--------------------------|--|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable satisfacción del usuario |
| Nombres y apellidos | William Ikeda Tamayo |
| Documentos de identidad | 41629459 |
| Años de experiencia | 18 años |
| Máximo grado académico | Maestro |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones |
| Cargo | Director Regional |
| Número telefónico | 917362098 |
| Firma |  |
| Fecha | 31/05/2024 |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---------------------------------------|---|---|
| IKEDA TAMAYO, WILLIAM DNI 41629459 | INGENIERO ELECTRONICO Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i> |
| IKEDA TAMAYO, WILLIAM DNI 41629459 | BACHILLER EN INGENIERIA ELECTRONICA Fecha de diploma: 21/07/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i> |
| IKEDA TAMAYO, WILLIAM DNI 41629459 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |

Anexo 4. Confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,951 | 18 |

Fiabilidad

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,905 | 18 |

Anexo 5. Carta de autorización

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|
|  | PERU de Salud y Promoción del Ciudadano | Programa Social de Salud EsSalud |  |
|---|--|-------------------------------------|---|

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

OFICIO N° 069 -D-HIOMM-GSPN-I-II-GRPS-ESSALUD-2024

San Miguel, 25 de junio de 2024

Doctora:
MILAGROS JANET RODRIGUEZ PEÑA
Directora Académica de Post Grado a Distancia
Universidad César Vallejo
Presenta: -

Asunto: Acceso a información

Referencia: Carta P. 00027-2024-UCV-VA-U/Y-POS/DA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez hacerle saber que según este despacho no tiene inconveniente en facilitar el acceso al Sr. Carlos Celdas Cano, para la obtención de información de nuestro centro asistencial como parte de su Maestría en Gestión Pública que se encuentra cursando en la Universidad César Vallejo.

Lo que hacemos de su conocimiento para los fines y trámites pertinentes.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


DR. CARLOS CELDAS CANO
DIRECTOR
Hospital "César Vallejo" - UCV
San Miguel-Lima-Perú
01042300001

REVISAR
MT: 4388-2024-1899
Folios: 01

www.essalud.gob.pe

Av. Parque de las Leyendas No 253
San Miguel-Lima-Perú
Tel: 3156060

Anexo 6. Otros Base de datos pilotos

| Variable 1. Gobierno digital | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|----|----|----|----|----|----------------------------|----|----|-----|-----|-----|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| jet os | Dimensión 1. Servicio digital | | | | | | Dimensión 2. Canal digital | | | | | | Dimensión 3. ciudadano digital | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 8 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| Variable 2. Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|----|----|----|----|----|----------------------------|----|----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sujetos | Dimensión 1. Trato profesional | | | | | | Dimensión 2. Confiabilidad | | | | | | Dimensión 3. Empatía | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| I1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| I2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| I3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| I4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| I5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| I6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| I7 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| I8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| I9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| I10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| I11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| I12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| I13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| I14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| I15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| I16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| I17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| I18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| I19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| I20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Base de datos resultados

| Variable 1. Gobierno digital | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----|-----|----|----|----|----------------------------|----|----|----|-----|-----|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|--|--|
| Dimensión 1. Servicio digital | | | | | | Dimensión 2. Canal digital | | | | | | Dimensión 3. ciudadano digital | | | | | | | | | | | | |
| Id | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | D1 | D2 | D3 | V1 | | |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 15 | 17 | 18 | 50 | | |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 16 | 23 | 16 | 55 | | |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 19 | 17 | 54 | | |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 16 | 13 | 43 | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 16 | 17 | 16 | 49 | | |
| 6 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 17 | 13 | 13 | 43 | | |
| 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 18 | 18 | 52 | | |
| 8 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 | 21 | 19 | 57 | | |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 19 | 17 | 54 | | |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 19 | 17 | 55 | | |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 15 | 21 | 15 | 51 | | |
| 12 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 16 | 19 | 14 | 49 | | |
| 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 16 | 19 | 12 | 47 | | |
| 14 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 18 | 12 | 46 | | |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 18 | 14 | 51 | | |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 20 | 18 | 16 | 54 | | |
| 17 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 | 18 | 14 | 50 | | |
| 18 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 20 | 18 | 14 | 52 | | |
| 19 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 | 18 | 14 | 50 | | |
| 20 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 19 | 15 | 54 | | |
| 21 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 | 18 | 14 | 50 | | |
| 22 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 | 18 | 13 | 49 | | |
| 23 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 19 | 16 | 14 | 49 | | |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 19 | 14 | 53 | | |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 18 | 14 | 52 | | |
| 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 15 | 16 | 16 | 47 | | |
| 27 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 15 | 15 | 51 | | |
| 28 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 19 | 21 | 14 | 54 | | |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 19 | 21 | 15 | 55 | | |
| 30 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 20 | 20 | 20 | 60 | | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 24 | 24 | 72 | | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 16 | 17 | 19 | 52 | | |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 18 | 19 | 21 | 58 | | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 18 | 16 | 55 | | |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 18 | 16 | 55 | | |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 15 | 18 | 45 | | |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 | 15 | 16 | 49 | | |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 12 | 37 | | |
| 39 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 16 | 13 | 44 | | |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 | 15 | 17 | 49 | | |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 20 | 23 | 60 | | |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 20 | 23 | 64 | | |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 19 | 15 | 51 | | |
| 44 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 15 | 19 | 48 | | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | | |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 12 | 12 | 41 | | |
| 47 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 13 | 16 | 44 | | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 19 | 17 | 53 | | |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 11 | 12 | 35 | | |
| 50 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 14 | 18 | 47 | | |
| 51 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 14 | 17 | 47 | | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 | 16 | 14 | 46 | | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18 | 16 | 17 | 51 | | |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 12 | 12 | 41 | | |
| 56 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 14 | 10 | 39 | | |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 17 | 16 | 49 | | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 16 | 16 | 47 | | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 17 | 12 | 43 | | |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 16 | 16 | 49 | | |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 24 | 24 | 68 | | |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 | 18 | 17 | 52 | | |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 18 | 14 | 46 | | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 21 | 15 | 17 | 53 | | |
| 65 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 15 | 40 | | |
| 66 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 13 | 38 | | |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 22 | 18 | 61 | | |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 22 | 18 | 14 | 54 | | |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 14 | 16 | 44 | | |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 16 | 18 | 48 | | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 19 | 17 | 55 | | |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 20 | 13 | 50 | | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 17 | 53 | | |
| 74 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | | |
| 75 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 | 19 | 13 | 50 | | |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 15 | 13 | 44 | | |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 17 | 14 | 45 | | |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 12 | 48 | | |
| 79 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 17 | 17 | 13 | 47 | | |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | | |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 15 | 15 | 46 | | |
| 82 | 2 | 2</ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | Variable 2. Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------|--------------------------------------|----|----|----|----|----------------------------|----|----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|
| Sujeños | Dimensión 1. Trato profesional | | | | | | Dimensión 2. Confiabilidad | | | | | | Dimensión 3. Empatía | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | D1 | D2 | D3 | V2 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 19 | 13 | 48 | |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 16 | 23 | 16 | 55 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 18 | 19 | 17 | 54 | |
| 14 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 16 | 13 | 43 | |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 | 17 | 16 | 49 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 17 | 13 | 13 | 43 | |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 18 | 18 | 52 | |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 21 | 19 | 57 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 18 | 19 | 17 | 54 | |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 | 19 | 17 | 55 | |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 21 | 15 | 51 | |
| 112 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 16 | 19 | 14 | 49 | |
| 113 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 16 | 19 | 12 | 47 | |
| 114 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 16 | 18 | 12 | 46 | |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 19 | 18 | 14 | 51 | |
| 116 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 19 | 18 | 16 | 54 | |
| 117 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 | 18 | 14 | 50 | |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 20 | 18 | 14 | 52 | |
| 119 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 18 | 18 | 14 | 50 | |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20 | 19 | 15 | 54 | |
| 121 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 18 | 18 | 14 | 50 | |
| 122 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 18 | 18 | 13 | 49 | |
| 123 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 19 | 16 | 14 | 49 | |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 20 | 19 | 14 | 53 | |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 20 | 18 | 14 | 52 | |
| 126 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 15 | 16 | 16 | 47 | |
| 127 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 16 | 20 | 15 | 51 | |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 19 | 21 | 14 | 54 | |
| 129 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19 | 21 | 15 | 55 | |
| 130 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 20 | 20 | 60 | |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 24 | 24 | 72 | |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 17 | 19 | 52 | |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 19 | 21 | 58 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 21 | 18 | 16 | 55 | |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 21 | 18 | 16 | 55 | |
| 136 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 15 | 18 | 45 | |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 15 | 16 | 49 | |
| 138 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 12 | 37 | |
| 139 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 15 | 16 | 13 | 44 | |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 15 | 17 | 49 | |
| 141 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 | 20 | 23 | 60 |
| 142 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 | 20 | 23 | 64 | |
| 143 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 17 | 19 | 15 | 51 | |
| 144 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 14 | 15 | 19 | 48 | |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | |
| 146 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 12 | 12 | 41 | |
| 147 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 15 | 13 | 16 | 44 | |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 19 | 17 | 53 | |
| 149 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 12 | 11 | 12 | 35 | |
| 150 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | 14 | 18 | 47 | |
| 151 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 16 | 14 | 17 | 47 | |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 18 | 18 | 54 | |
| 153 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 16 | 16 | 14 | 46 | |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 18 | 16 | 17 | 51 | |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 12 | 12 | 41 | |
| 156 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 15 | 14 | 10 | 39 | |
| 157 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 17 | 16 | 49 | |
| 158 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 16 | 16 | 47 | |
| 159 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 17 | 12 | 43 | |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 16 | 16 | 49 | |
| 161 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 24 | 24 | 68 | |
| 162 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 18 | 17 | 52 | |
| 163 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 18 | 14 | 46 | |
| 164 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 15 | 17 | 53 | |
| 165 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 12 | 15 | 40 | |
| 166 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 12 | 13 | 38 | |
| 167 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 22 | 18 | 16 | 61 | |
| 168 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 | 18 | 14 | 54 | |
| 169 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 14 | 16 | 44 | | |
| 170 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 16 | 18 | 48 | |
| 171 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 19 | 17 | 55 | |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17 | 20 | 13 | 50 | |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 18 | 17 | 53 | |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | |
| 175 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | 19 | 13 | 50 | |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 15 | 13 | 44 | |
| 177 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 17 | 14 | 45 | |
| 178 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | 18 | 12 | 48 | |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 17 | 17 | 13 | 47 | |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 18 | 54 | |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | 15 | 15 | 46 | |