



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y satisfacción del usuario en una entidad
publica de Lima - Perú, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Luciano Pacco, Marybel Gregoria (orcid.org/0009-0008-9792-4184)

ASESORES:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222X)

Dr. Prudenci Cuela, Fausto Enrique (orcid.org/0000-0002-0201-4807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización de Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD PUBLICA DE LIMA - PERU, 2024", cuyo autor es LUCIANO PACCO MARYBEL GREGORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID: 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 05- 08-2024 11:28:43

Código documento Trilce: TRI - 0849224



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LUCIANO PACCO MARYBEL GREGORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD PUBLICA DE LIMA - PERU, 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
MARYBEL GREGORIA LUCIANO PACCO DNI: 10694130 ORCID: 0009-0008-9792-4184	Firmado electrónicamente por: MLUCIANO el 05-08- 2024 22:41:49

Código documento Trilce: TRI - 0849225

Dedicatoria

A mis padres y mi hijo, por su apoyo incondicional y por motivarme cada día a seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco al asesor de tesis Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos, por el tiempo brindado en este proceso de elaboración de tesis.

A mis compañeros de trabajo y amigos, que me apoyaron con la aplicación de los instrumentos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	<i>i</i>
Declaratoria de autenticidad del asesor	<i>ii</i>
Declaratoria de originalidad del autor	<i>iii</i>
Dedicatoria	<i>iv</i>
Agradecimiento	<i>v</i>
Índice de contenidos	<i>vi</i>
Índice de tablas	<i>vii</i>
Resumen	<i>viii</i>
Abstract	<i>ix</i>
I. INTRODUCCIÓN	<i>1</i>
II. METODOLOGÍA	<i>16</i>
III. RESULTADOS	<i>20</i>
Análisis descriptivo	<i>20</i>
Análisis inferencial	<i>22</i>
IV. DISCUSIÓN	<i>26</i>
V. CONCLUSIONES	<i>31</i>
VI. RECOMENDACIONES	<i>32</i>
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de las dimesniones del Gobierno digital	19
Tabla 2. Nivel de las dimesniones del Gobierno digital	20
Tabla 3. Nivel de Satisfacción del usuario	21
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la Satisfacción del usuario	21
Tabla 5. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	22
Tabla 6. Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la satisfacción del usuario	23
Tabla 7. Relación entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario	24

Resumen

La presente investigación estuvo relacionada con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible – ODS, “Trabajo decente y crecimiento económico”, ya que permitió determinar la influencia que tiene la implementación de herramientas digitales para el acceso a la información, así como para la realización de trámites que los usuarios requieren, con el fin de obtener permisos o gestionar emprendimientos que mejoren su calidad de vida y la de sus familias. En tal sentido, tuvo como objetivo principal demostrar la existencia de la relación entre el Gobierno digital con la satisfacción del usuario en una entidad pública, de Lima - Perú. La metodología que se utilizó, fue de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo-transversal y correlacional. La muestra de estudio fue de 96 usuarios que utilizan los servicios de la entidad, se aplicó como técnica la encuesta, la cual tuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.967 para ambas variables. Mediante la prueba de Rho Spearman se obtuvo como resultado ($\rho = 0.407$; $\text{sig} = 0.000$), que existe relación directa, significativa y moderada entre las variables, concluyendo que, mientras más se desarrolle e implemente el Gobierno digital en la entidad, los usuarios estarán más satisfechos.

Palabras clave: Gobierno electrónico, tecnología de información, digitalización, satisfacción del usuario, calidad del servicio.

Abstract

This research was related to the eighth Sustainable Development Goal - SDG, "Decent work and economic growth", since it allowed to determine the influence that the implementation of digital tools has for access to information, as well as for carrying out procedures that users require, in order to obtain permits or manage ventures that improve their quality of life and that of their families. In this sense, its main objective was to demonstrate the existence of the relationship between digital government and user satisfaction in a public entity in Lima - Peru. The methodology used was non-experimental, with a quantitative-cross-sectional and correlational approach. The study sample was 96 users who use the entity's services; the survey technique was applied, which had a Cronbach's alpha reliability of 0.967 for both variables. Using the Spearman Rho test, the result obtained ($\rho = 0.407$; $\text{sig} = 0.000$) was that there is a direct, significant and moderate relationship between the variables, concluding that the more digital government is developed and implemented in the entity, the more satisfied users will be.

Keywords: Electronic government, information technology, digitalization, user satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En el 2019, la propagación del virus del Covid-19, provocó una pandemia a nivel mundial, que a su vez generó que muchas entidades públicas desarrollaran nuevos protocolos para la atención de los ciudadanos, los cuales ya no podían realizar sus trámites de manera presencial, y a su vez provocó que las entidades públicas, tuvieran que adaptarse a los cambios generados y utilizar nuevos recursos tecnológicos dando lugar a la implementación de la transformación digital. Una manera en que se puso a disposición de los usuarios los servicios digitales, fue implementando el gobierno digital con herramientas de interacción entre los ciudadanos y las plataformas de atención, así como mecanismos virtuales en los servicios que se brindaron, con el fin de generar un grado de satisfacción alto en los usuarios.

De esta manera, la disposición de tecnologías digitales amigables que lleven a los ciudadanos a realizar trámites seguros, confiables y en el menor tiempo, impactó significativamente con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo positivamente al impulso económico. Al tener mayor accesibilidad a la información y contar con datos transparentes que favorezcan el desarrollo y crecimiento sus emprendimientos, los ciudadanos estuvieron favorecidos y satisfechos al poder optimizar sus proyectos y generar bienestar para los suyos.

La UNESCO a través de su página web señaló que la transformación digital se involucra en cada aspecto de nuestras vidas, y favorece las oportunidades para llegar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así las nuevas tecnologías pasaron de ser simples proyectos a redes de herramientas y programas que enlazan a las personas en todo el mundo, logrando resolver los desafíos personales y mundiales. Asimismo, la directora de la UNESCO, Audrey Azoulay manifestó sobre la inteligencia artificial que esta sugiere una alternativa única para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, pero, por otro lado, surgen preocupaciones éticas y desafíos que deben abordarse sin demora.

Según la Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital (Agosto, 2021), en Latinoamérica, los estados que tienen un mejor desarrollo en las políticas de gobierno digital, son los que forman parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en este caso, México y Colombia, tienen proyectos digitales más avanzados. Sin embargo, ante el desarrollo tecnológico, los otros países deben adaptarse y disponer lineamientos en gobierno e innovación digital, ya que aún existen brechas entre los estados desarrollados y los que están en camino de perfeccionarse, los cuales tienen diferencias de contexto.

En Colombia, se buscó alinear la implementación de herramientas tecnológicas en los tramites y procedimientos que brindan las entidades públicas con las políticas públicas de gobierno en línea, de tal manera que los ciudadanos tengan acceso a la información de manera transparente y a la vez que las entidades compartan información que sea de utilidad para sus procesos de manera coordinada y eficiente (Tinoco, 2020).

En Ecuador, el desarrollo de la tecnología y comunicación facilitó la ejecución del gobierno electrónico, mejorando los servicios que se brindan, y la optimización de recursos favoreciendo la interoperabilidad entre ellas, sin embargo, a nivel local aún existen deficiencias y no se observan los mismos resultados en cuanto a la ejecución del gobierno electrónico (Mera & Avila, 2020). Por otro lado, en la Habana Cuba, la transformación digital ha ocasionado un cambio de vida en las personas y en los servicios que consumen, lo cual ha significado una modificación de su manera de pensar y su condición de vida. Sin embargo, esta transformación digital, aún no ha sido concientizada y entendida por muchos jefes, técnicos y ciudadanos en general, lo cual dificulta el desarrollo de las nuevas tecnologías y su implementación se hace lenta. (García & Plasencia 2020).

En el marco nacional, según la influencia que tiene la transformación digital a través del gobierno digital es necesario que se capacite a los servidores y a los ciudadanos en los conocimientos relacionados a los beneficios de las herramientas tecnológicas, a fin de que puedan ser utilizadas de manera eficiente y permitan que se efectúe la modernización de las entidades y se ofrezcan mejores servicios a los usuarios (Navarro, Chacón, Panduro & Becerra 2022).

En la región Loreto, la información estadística evidenció que, existe poco uso y empleo de los servicios digitales por parte de la población, esto debido al desconocimiento y falta de equipos en su mayoría no se cuenta con el acceso a internet, no se han adquirido computadoras y teléfonos celulares, es por ello que se debe impulsar el uso de tecnologías informáticas y brindar mayor información a los ciudadanos de todos los beneficios que trae la transformación digital y el empleo de estas en la vida cotidiana así como en el empleo de solicitudes de información y trámites administrativos, lo que hará que se produzca un cambio significativo en la sociedad y en logro de los objetivos del gobierno digital (López & Bardales, 2022).

La Secretaría de Gobierno y Transformación digital, mediante su Resolución N°001-2024-PCM/SGTD, resuelve la creación de la Alianza Nacional por una internet limpia, teniendo como antecedente, la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, la cual establece como Objetivo Prioritario 5 “Fortalecer la seguridad y familiaridad digital en la sociedad” con lo cual se busca construir un ambiente digital seguro, que incentive un adecuado tratamiento de riesgos a la seguridad y privacidad; y, por ende, fortalezca la seguridad y confianza digital de los ciudadanos.

En una publicación del Diario Oficial El Peruano, (Enero, 2021), la periodista Sofia Pichihua señaló que, durante el 2020, el Ejecutivo publicó más de 100 normativas relacionadas al impulso del gobierno digital, la seguridad digital y los cambios digitales. Asimismo, el 52% de los gobiernos regionales incluyeron la innovación digital como objetivo estratégico en sus planes, mientras que el 80% de organismos independientes y el 56% de las empresas del Estado han conformado su Comité de Gobierno Digital, por lo que, estos adelantos en gobierno digital apuntan al proceso de transformación digital que acercará los servicios del Estado al ciudadano.

En el nivel local, se tuvo un gran avance en cuanto a la implementación de servicios en línea y plataformas digitales que ya se utilizan en muchas entidades públicas, lo cual permite el acceso de información y la realización de trámites virtuales, además que se viene impulsando la creación de una plataforma que integre todos los servicios que se brindan con calidad y seguridad. Sin embargo, aún existe una brecha

importante de llevar estos servicios y desarrollo tecnológico a las zonas alejadas de la capital, debido al costo que involucra llevar la infraestructura adecuada a estas zonas rurales y a la vez que se tiene un riesgo en cuanto a la defensa de datos y la seguridad de información (Garibaldi, Cama & Massa-Palacios, 2023).

El problema de la entidad en estudio, es que no todos sus procedimientos y servicios están automatizados y existen todavía aquellos que se realizan de forma manual, lo cual ocasiona que no se atiendan las solicitudes de los usuarios en el tiempo establecido lo que genera usuarios insatisfechos. Por otro lado, el personal no está suficientemente capacitado con la información actualizada de los servicios digitales con los que cuenta la entidad y los tramites que realizan las diferentes unidades orgánicas operacionales, es por ello que la entidad requiere la asignación de recursos y establecer prioridades para el desarrollo e implementación progresiva de proyectos del plan de gobierno digital en todos sus servicios y la actualización de su base de datos, realizando la difusión y promoción masiva de sus nuevos servicios a través de su página web y redes sociales, a fin de que los usuarios tengan conocimiento de ellos y accedan fácilmente a los tramites que desean realizar.

Por lo señalado, el problema general de la investigación consistió en encontrar ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024? del cual se desprenden los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024?; (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la transformación de gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024?.

En relación a la justificación, el presente trabajo es relevante porque dio a conocer la importancia del gobierno digital para la satisfacción del usuario en el sector público de acuerdo a lo siguiente: Teórico, aportar nuevos conocimientos en el marco de gobierno digital, a través del análisis de las dimensiones del gobierno digital, los cuales se asocian a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de nuevos canales de información y comunicación que surgen

de la ejecución de las tecnologías informáticas y de comunicación. Metodológica, mediante indicadores que permitan medir el nivel de implementación de servicios automatizados que beneficien a los usuarios de la institución pública. Práctica, porque permitirá acercar la tecnología a los usuarios facilitando el ingreso a los canales digitales y a su vez se mejorarán los servicios brindados para beneficio de todos los ciudadanos.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre el Gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima, 2024. Con referencia a los específicos serán: (a) Identificar la relación que existe entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024; (b) Identificar la relación que existe entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024; (c) Identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024.

Como parte de los antecedentes internacionales, en América Latina, Morales et. al (2020) en su artículo de investigación sobre el estudio del gobierno de datos abiertos, tuvo como objetivo realizar una discusión sobre el nuevo modelo que significa el gobierno electrónico en la gestión pública. Se basó en un enfoque mixto, con una técnica científica, usando como herramientas de aplicación la revisión y análisis de material bibliográfico. Se obtuvo como resultados, una nueva visión de los aportes de la transformación digital en la gestión pública tanto por el lado de la comunicación como por el lado de la transparencia de la información. Por otro lado, el artículo concluyó que las nuevas herramientas tecnológicas permiten que se ejecuten los procesos de adquisiciones públicas de manera más eficiente, logrando beneficios en los servicios públicos brindados y asimismo generando confianza en los mecanismos digitales que se ofrecen a la sociedad.

En México, Farro (2021) en su artículo sobre la gestión pública y el gobierno electrónico, tuvo como objetivo destacar cuán importante es la aplicación del gobierno electrónico para las entidades públicas. Se basó en un enfoque cuantitativo utilizando la revisión de bibliografía de diversos autores. Se obtuvo como resultado que, llevar a cabo una planificación adecuada de la modernización digital como parte de las

estrategias del gobierno y su incorporación en los planes operativos y programas institucionales, produce un acercamiento con la ciudadanía debido a que, se ven beneficiados con las nuevas herramientas tecnológicas lo cual satisface sus necesidades y expectativas. Por otro lado, el estudio concluyó que el desarrollo del gobierno electrónico en la administración pública permitiría el logro de objetivos en cuanto a convertir a un estado en económicamente más productivo.

En Cuba, Lucas (2020) en su artículo de tecnologías información relacionado al hecho del conocimiento de los ciudadanos sobre la modernización alcanzada con el gobierno digital, tuvo como objetivo establecer la dependencia que existe entre el grado de progreso alcanzado con los métodos de información y la comprensión que tienen los ciudadanos de esta innovación. Se basó en el enfoque de revisión de diferentes investigaciones, con un método sistemático estructural funcional, utilizando como instrumentos de recojo de información la observación y entrevistas. Se obtuvo como resultado, que se tiene un gobierno más eficiente que permite el acercamiento con la ciudadanía al brindar mejores servicios, acceso a la información económica y financiera, involucramiento en las elecciones y reducción de la corrupción. Concluyó que, mientras más se implementen los servicios digitalizados en las instituciones públicas mayor es el conocimiento de las personas sobre la modernización.

En Colombia, Toro et. al (2020) en su trabajo de revisión relacionado al gobierno digital en la consolidación de políticas con más transparencia y proactividad, tuvo como objetivo comprobar el avance de implementación del gobierno digital y sus dimensiones en varios países del mundo y también en Colombia. Se basó en el enfoque de revisión de diferentes investigaciones, con un método deductivo, utilizando como instrumentos de recojo de información la base de datos multidisciplinarios. Se tuvo como resultado, que los países vienen adoptando las políticas de gobierno digital en sus procesos porque reconocen los beneficios que genera el uso de tecnologías, como herramientas que permiten el logro de sus planes institucionales y el logro de sus objetivos. El estudio concluyó que se puede afirmar que la ejecución del gobierno digital en diversos países permite el acercamiento de los ciudadanos con las políticas públicas.

En Ecuador, Medina et. al (2022) en su artículo de ciencias e investigación respecto al estudio conceptual de la transformación digital en las empresas, tuvo como objetivo realizar una revisión de las teorías sobre la transformación digital y su efecto en las organizaciones. Se basó en el enfoque de revisión informativo y documental, con un método analítico, utilizando como instrumentos herramientas digitales. Se obtuvo como resultados, que el éxito en las empresas radica en su capacidad de adoptarse a los cambios y mejorar sus procesos haciéndolos más eficientes incorporando la tecnología en sus operaciones. Por otro lado, el estudio concluyó que el uso de las herramientas digitales permite a las empresas ahorrar en tiempo y dinero ya que hace el trabajo más accesible y permite satisfacer las necesidades de los clientes, dando lugar a que se adquiera una mayor ventaja frente a otras que aún no implementan la digitalización en sus procesos operativos y de gestión.

Respecto a los antecedentes nacionales, Borda (2022) en su tesis referente al análisis de la variable gobierno digital con la variable satisfacción del usuario en una oficina registral de Lima se obtuvo como resultado que el gobierno digital se despliega de forma eficaz, sin embargo, no es percibida de la misma manera por parte de los usuarios. Por otro lado, se obtuvo como conclusión que a medida que se vaya implementando mejoras en cuanto a la transformación digital en los trámites brindados se alcanzará un mayor agrado por parte de los usuarios, lo cual guarda relación con la problemática que se tiene en la entidad de estudio.

Miranda (2023) en su tesis referente a la determinación de correspondencia entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado que ambos están relacionados directamente ya que ejecutar espacios digitales hace que los usuarios queden más satisfechos al poder acceder a los servicios públicos y ser atendidos de manera oportuna, por ello es necesario que se realicen cambios a nivel organizacional a fin de que se mejoren los procesos y se adecuen a la objetivos y metas de la municipalidad. Asimismo, el incorporar las atenciones virtuales para beneficio y satisfacción de los usuarios guarda dependencia con la problemática de la entidad en estudio.

Panduro (2023) en su tesis referente a la determinación de la percepción de los usuarios frente al uso del gobierno digital tuvo como resultado que, los usuarios tienen una mejor aceptación del uso del gobierno digital en todos sus niveles cuando se realiza de manera adecuada, ya que los servicios ofrecidos a los usuarios se vuelven más eficientes, lo cual produce que se sientan satisfechos, Sin embargo, actualmente los tramites no son de calidad, ya que las herramientas digitales no se encuentran desarrolladas en sus procesos, lo cual hace que los usuarios estén inconformes e incomodos ante el desconocimiento del estado de sus trámites. Es por ello, que se considera que la problemática que se tiene en la fiscalía guarda relación con la que se tiene en la entidad de estudio.

Ruiz (2021) en su tesis referente al análisis de la relación del gobierno digital con la aceptación y uso de los usuarios en la región San Martín, tuvo como resultado que existe un nivel de avance medio en los procesos y tramites automatizados, lo cual provoca que los usuarios no estén totalmente conformes con la plataforma web a la que acceden pues aún tiene deficiencias en la calidad de los servicios. En tal sentido, las mejoras que se deben realizar en los tramites que se encuentran virtualizados, para cumplir con las expectativas de los usuarios se relaciona con la problemática de la entidad en estudio.

Ojeda (2020) en su tesis referente al análisis de la correspondencia del gobierno digital y el agrado de las personas en el valle del Santa, obtuvo como resultado que existe entre ambos una relación significativa ya que a medida que se implementan las herramientas digitales en las entidades del poder judicial, se mejora la percepción de los usuarios a las innovaciones tecnológicas, porque se disminuyen los tiempos de espera para el acceso a la información y así mismo este les permite realizar trámites de forma segura, sin embargo, actualmente no se cuentan con todo los servicios digitales implementados motivos por lo cual la entidad debe considerarlo como parte de las mejoras de sus procesos de gestión, lo cual guarda relación con la problemática de la entidad en estudio.

En relación a las teorías que relacionan las variables de estudio. La teoría General de Sistemas avalada por Bertalanffy y Rosenzweig, que sustenta el valor de concretar y diseñar las estrategias necesarias ante las deficiencias que se pudieran

presentar en el medio y, asimismo, brindar la información que se requiera para la optimización de los procesos utilizando la tecnología digital. De esta manera las organizaciones pueden planificar mejor sus proyectos y relacionar sus procesos con los sistemas de datos abiertos cumpliendo con la reglamentación y disposiciones que los rige en beneficio propio y de su entorno. En ese sentido, el gobierno digital permite mejorar los procesos y brindar mejores servicios a los ciudadanos contando con la protección de datos personales que exige la ley y la reglamentación de entornos digitales. (Aragón, 2020; Domínguez, 2024; Domínguez, 2023).

Otra teoría, es la teoría del conocimiento avalada por Nonaka y Takeuchi, que sustenta la importancia de convertir a las organizaciones que lo utilizan en altamente competitivas ya que pueden aplicar el estudio adquirido en la mejora de sus procesos y los servicios que ofrecen. Así como generar en su personal las habilidades necesarias que requieren para realizar sus actividades de una manera óptima y desarrollar su creatividad para la mejora de su entorno y de sus procesos orientados hacia la mejora de resultados, y la satisfacción de sus clientes. En tal sentido, la teoría del conocimiento permite implementar nuevos servicios digitales aplicando la información que se tiene en el desarrollo de las herramientas informáticas en funcionamiento y de esta manera incrementar la satisfacción de las personas con los avances en los procedimientos y atenciones que ofrece. (Aragón, 2020; Velásquez et. al, 2020; Guarín 2020).

Asimismo, la teoría del conectivismo avalada por Siemens, que sustenta la importancia de generar una serie de interconexiones entre redes de información que se han de utilidad para la organización y sean de relevancia para el conocimiento y desarrollo de los sistemas. Asimismo, que, el conocimiento adquirido, mejore la perspectiva de las personas en relación a su interacción con el medio y su entorno y busque en ellos la integración con otros mecanismos de trabajo para la solución de problemas complejos. Al contar con más información es posible generar enlaces cognitivos que amplíen los conocimientos. En tal sentido, la teoría del conectivismo permite contar con sistemas y redes realmente útiles para la organización y se depure aquella información que sea obsoleta o errada a fin de brindar a los usuarios información consistente y sin errores. (De la cruz, 2021; Gargicevich, 2020; Monroy et. al; 2021).

Otra teoría sobre el gobierno digital, es la teoría de redes planteada por Baum & Di Maio (2020), donde plantean que la gestión pública involucra todos los servicios que brinda y se relacionan entre sí de manera independiente utilizando las redes y tecnologías de soporte a través de las plataformas virtuales, logrando grandes mejoras en la atención a la ciudadanía, alcanzando satisfacer las necesidades de los usuarios. Esta teoría propone cuatro fases, la presencia, la interacción, la transacción y la transformación.

Al respecto, el presente trabajo de investigación tuvo afinidad con la teoría planteada por Baum & Di Maio, puesto que se utilizan dimensiones similares en el trabajo tales como la interacción, transacción y transformación para evaluar la dependencia con el grado de aceptación de las personas. Sin embargo, en cuanto a la primera dimensión, la presencia que es la fase en donde se pone a disposición del público las leyes, normativas y documentos de gestión de la entidad, sin tener relación o interacción alguna con la ciudadanía. En tal sentido, no se considera como una dimensión que nos permite analizar la calidad de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la satisfacción del usuario, contamos con la teoría de las Contingencias avalada por Lawrence y Lorsch la cual sustentó la importancia de buscar que las instituciones tengan éxito en el cumplimiento de sus metas y objetivos siempre que estas desarrollen planes estratégicos que se adecuen a los cambios que ocurren en su medio, las organizaciones actúan de acuerdo a las situaciones que se presentan y no pueden permanecer rígidas al cambio ya que eso los llevaría a un desequilibrio en sus actividades operativas. Es por ello que deben evaluar las condiciones que se presenten en su ambiente, para que no afecte el desarrollo de sus procesos y realizar las modificaciones necesarias a fin de que no se afecte el cumplimiento de sus objetivos y metas planificadas, tomado en cuenta las necesidades de los ciudadanos como agentes de su medio externo. (Ariza et. al, 2020; Agüero, 2021; Perilla, 2021).

Dentro del marco teórico, García et. al, (2020), definió el gobierno digital, como la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y acercar a los ciudadanos con las plataformas digitales, impulsando el cambio en los servicios

administrativos de tal manera que se conviertan en procesos automáticos que lleven al país al crecimiento económico y social para el bienestar y satisfacción de los ciudadanos. De esta manera nos ayuda a brindar una mejor atención a los ciudadanos y cumplir con sus expectativas de atención generando confianza en los sistemas digitales.

Enríquez (2022), definió el gobierno digital como el impulso que necesita la gestión pública para lograr el cambio en sus procedimientos administrativos de tal manera que se conviertan en procesos automáticos que lleven al país al crecimiento económico y social para el bienestar y satisfacción de los ciudadanos. Por lo cual brinda las herramientas necesarias para el progreso de los procedimientos y servicios que se requieren para contar con una administración acorde a la nueva era de transformación digital, y garantizar de esta manera que los ciudadanos llenen sus expectativas.

Navarro (2022), definió el gobierno digital como una parte de la política pública que los organismos administrativos deben tomar en cuenta dentro de sus estructuras orgánicas, contando con actividades que involucren a los ciudadanos en el desarrollo de sus procesos a fin de cumplir con sus necesidades y expectativas. Con la finalidad de brindar los mecanismos necesarios para la mejora de los procedimientos y servicios acorde a la nueva era de transformación digital, logrando de esta manera que se cumplan con las necesidades de los ciudadanos.

En tal sentido, la definición de gobierno digital que se consideró a fin con el presente trabajo de investigación es la de Toro-García et. al, puesto que, se asemeja mejor con la realidad de la entidad en estudio, ya que se viene impulsando el desarrollo de servicios automatizados que ayuden a brindar una mejor atención a los ciudadanos y cumplir con sus expectativas de atención, además que se genera confianza en el uso de los sistemas digitales.

Por otro lado, en relación a las dimensiones de la variable gobierno digital Martínez (2022), definió la interacción como aquella que permite mantener un contacto permanente con el ciudadano en cuanto a la recepción de sus solicitudes, así como, darle una respuesta a través del mismo medio, a fin fomentar una

comunicación activa entre la entidad y el usuario, lo cual permitirá conocer si los canales de comunicación existentes son adecuados y si los usuarios están satisfechos con los canales de información y comunicación existentes y si las notificaciones, quejas y reclamos se realizan de forma efectiva.

Espinoza (2022), definió la interacción como aquella que, permite a las entidades públicas tener un acercamiento directo con todos los usuarios a través de los diversos aplicativos tecnológicos, poniendo a disposición de todo el público usuario los servicios digitales en línea, de tal manera que pueda hacer sus consultas a través de las diferentes redes sociales, lo cual nos acerca al conocimiento de las necesidades de los usuarios, a fin de darle la atención correspondiente en el menor tiempo posible, este conocimiento permite ir mejorando los procesos basados en una planificación.

Carrasco (2023), definió la interacción como aquella que, permite a los ciudadanos, entidades públicas y privadas y al mismo estado acceder a los servicios públicos y mejorarlos, contando con los medios virtuales que ayudan a simplificar los procesos, contando con medios de comunicación en línea, lo cual mejora la relación de la entidad con los usuarios, al tener conocimiento de sus necesidades y expectativas y brindar respuesta inmediata a sus consultas y atender sus quejas y reclamos.

Respecto a la dimensión transacción, Martínez (2022), la definió como aquella que, posibilita gestionar los trámites sin salir de casa, ya que se realizan los pagos directamente a través de las plataformas digitales, lo cual ayuda a valorar el grado de uso de los ciudadanos respecto a los aplicativos en línea tanto para realizar su trámite como para hacer pagos en línea. Asimismo, Carrasco (2023) define a la transacción como aquella que, fomenta la realización del uso de medios de pagos digitales, para el inicio de los trámites y su posterior seguimiento a fin de conocer si finalizó sin tener que salir de casa. Por otro lado, Rucoba (2019), define a la transacción como aquella que relaciona los medios de información con los servicios que las instituciones ofrecen con la finalidad de ofrecer servicios totalmente sistematizados y de uso amigable para todos los ciudadanos.

En relación a la dimensión transformación, Martínez (2022), la definió como aquella que, involucra la modificación de los procesos internos de las instituciones públicas para lograr la participación de los ciudadanos de manera activa, fortaleciendo el uso de los medios digitales en beneficio de la sociedad, por lo que impulsa al logro de los objetivos institucionales, implementando servicios automatizados, adecuando los medios tecnológicos a las necesidades de los usuarios. Asimismo, Espinoza (2022), la define como un medio que favorece el paso de la atención presencial a la atención virtual, con las nuevas demandas que requieren el público usuario y en el contexto del gobierno digital lo cual genera la satisfacción de los usuarios, lo que ayuda a desaparecer la informalidad y la presencialidad evitando las colas, ya que se implementan procedimientos y servicios virtuales en diversas plataformas con el fin de que los usuarios accedan fácilmente a la realización de sus trámites.

En cuanto a la satisfacción del usuario, La Torre Santos (2022), la definió como el nivel de agrado que produce un producto o servicio consumido al ciudadano, dependiendo del cumplimiento de sus expectativas, el producto o servicio brindara menor o mayor satisfacción al usuario, lo cual ayuda a conocer si los usuarios están conformes con los servicios brindados y si están satisfechos con las herramientas que se vienen utilizando en la entidad. Asimismo, Ochoa (2021), la define como el nivel de aceptación de tiene el usuario del producto o servicio consumido y de los beneficios que recibe después de haberlo utilizado, ayudando a conocer si los usuarios están satisfechos con los servicios digitales que brinda la entidad y si vienen cumpliendo con sus necesidades en cuanto a los plazos de atención.

Por otro lado, Estrada (2021), la definió como el grado de aceptación que ocasiona un producto o servicio consumido cuando se comprueba que tiene todas las características requeridas por el usuario, cumpliendo sus expectativas, lo cual permitirá evaluar el grado de aceptación que las personas tienen respecto a los servicios y procedimientos brindados en la entidad y si estas cumplen con sus expectativas, dando como resultado que se sientan satisfechos con los tramites realizados.

En tal sentido, la definición de satisfacción del usuario que se consideró a fin con el presente trabajo es la de La Torre Santos, puesto que es acorde con las

dimensiones utilizadas, ya que nos ayudan a evaluar el nivel de agrado de los usuarios en relación a los servicios que se ofrecen en la entidad, permitiendo analizar si se encuentran o no satisfechos con las plataformas y herramientas digitales que se tienen a disposición del público usuario.

Asimismo, respecto a las dimensiones, es necesario considerar los elementos tangibles, los elementos intangibles y la sostenibilidad, con los cuales se pudo determinar el grado de satisfacción que producen los servicios brindados a los usuarios. En cuanto a los elementos tangibles, se refieren a aquellos componentes que presenta un producto o servicio que pueden ser percibidos por los sentidos y que se vinculan con los beneficios palpables que brinda el servicio. Teniendo como indicador entre otros a la calidad del servicio que permite conocer si cumple o no con lo esperado por los usuarios, así como los servicios innovadores que pudiera contener, que permite medir cuán amigable y manejable es el uso del servicio para los usuarios, con ellos se podrá analizar si el usuario tiene una percepción agradable o no del servicio (Fontalvo et, al, 2020).

Los elementos intangibles, se refiere a los componentes que serán percibidos por los usuarios de manera personal, individual o subjetiva, ya que dependerá de cómo lo percibe cada persona en relación al cumplimiento de sus propias expectativas, en este caso tendrá como indicador la capacidad o respuesta rápida, que medirá cuán pronta es la respuesta o solución que se le brinda ante una consulta, queja o reclamo y como se la brinda, y el indicador cumplimiento en los plazos de atención que permitirá conocer si se brinda la atención de manera oportuna y si el usuario considera que se ha cumplido con sus propias aspiraciones, por lo cual nos podrá indicar si ha producido un beneficio positivo o negativo a cada usuario de manera individual (Ficco et. al, 2021).

La sostenibilidad del servicio, se refiere a la forma como la empresa o entidad asegura que los servicios brindados perduren en el tiempo y puedan ser mejorados, de esta manera garantizar que los servicios brinden mejores resultados a los usuarios, en esta dimensión se podrá considerar como indicadores a la disponibilidad del servicio que permitió medir cuán asequible es el servicio y el indicador capacidad de atención que ayudó a conocer cuántos usuarios pueden ser atendidos por la

institución que ofrece el servicio, de esta manera se evaluaron las posibilidades de mejora que se podían realizar en las atenciones orientados a obtener resultados positivos (Zegarra, 2019).

El uso de la tecnología de información se ha difundido mediante la aprobación de diferentes leyes que incentivan al desarrollo del gobierno digital y la aplicación de los mecanismos virtuales en la administración pública, asimismo, determina que la virtualización debe provocar una cultura de buena atención a los usuarios y generar procedimientos y servicios simplificados de gestión en las instituciones del sector público (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018). Asimismo, el gobierno digital se encuentra regulado a fin de que, todas las entidades públicas puedan paulatinamente ir incorporando en sus procedimientos y servicios la digitalización y la generación de servicios digitales que permitan a los ciudadanos obtener de manera rápida y accesible los documentos que requiere sin necesidad de acudir presencialmente a los lugares de atención de la entidad (Decreto Legislativo N°1412).

A partir de lo expuesto, se formuló como hipótesis general la siguiente: Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú 2024. Las específicas serán: (a) Existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024; (b) Existe relación entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima – Perú, 2024; (c) Existe relación entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló utilizando como método para esta investigación el enfoque cuantitativo, este enfoque utiliza información numérica a fin de determinar si los objetivos planteados se vinculan con los objetivos del trabajo de investigación. Se empleó datos estadísticos a fin de comprobar las hipótesis planteadas, verificar el comportamiento de las muestras y asegurar que los resultados obtenidos sean confiables. Es así que permitió encontrar la existencia de relación entre las variables que se investigaron y a partir de ello determinar la validez o no cada una de las hipótesis planteadas (Callirgos et. al, 2022; Sánchez et. al, 2018).

Otro de los aspectos considerados es el tipo de investigación, que en el presente trabajo fue de tipo básica, ya que se buscó obtener los conocimientos que ayuden a verificar una teoría, de tal manera que se encuentre los lineamientos que la rigen. Nos brinda los conocimientos necesarios para realizar la investigación y obtener los resultados que se necesitan para dar conformidad de la teoría utilizada. (Sánchez et. al, 2018). Asimismo, el nivel de investigación que se utilizó es el descriptivo que detalla las principales características de las variables de estudio y va de la mano con el nivel correlacional ya que, mediante este, será posible ver la dependencia entre las variables. Fue de utilidad para conocer las características y comportamiento de las variables y su interrelación (Callirgos et. al, 2022).

En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, ya que no se manipula en ningún momento a las variables de estudio, y la recopilación de datos se hace utilizando la técnica denominada encuesta con el fin de obtener una información exacta. Sobre el corte transversal, tiene que ver con la cantidad de veces que se aplicaron los instrumentos, en este caso la recolección de datos, se realizó en una sola oportunidad (Callirgos et. al, 2022).

En cuanto a la variable gobierno digital definida como la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y lograr el acercamiento de los ciudadanos con los medios digitales, la cual permite lograr su satisfacción y bienestar general desde la postura de (García et. al, 2020). Respecto a las dimensiones identificadas se consideraron la interacción, la transacción y la transformación y 9 indicadores:

Implementación de consulta de trámites, atención de quejas y reclamos, utilización de herramientas de información y comunicación, realización de trámites virtuales, nivel del servicio, mejoras en la satisfacción, mejoras en los servicios, mejoras en los procesos y transparencia (García & Sánchez, 2023).

La variable satisfacción del usuario definida como el nivel de agrado que produce un producto o servicio consumido por el ciudadano, dependiendo del cumplimiento de sus expectativas, el producto o servicio le brindó menor o mayor satisfacción desde la postura de (Santos, 2022). Respecto a las dimensiones identificadas se consideraron elementos tangibles, elementos intangibles y sostenibilidad del servicio (Fontalvo et al, 2020) y 6 indicadores: Calidad del servicio, servicios innovadores, respuesta rápida, cumplimiento de plazos, disponibilidad del servicio, capacidad de atención del servicio (Zegarra, 2019).

Para realizar la investigación se requirió la participación de un grupo de ciudadanos que utilizan los servicios de una entidad pública de Lima, quienes fueron la población de estudio, la cual se define como la cantidad de personas que intervendrán en la recolección de datos y que hacen uso de los servicios que ofrece la entidad que forma parte del presente trabajo (Carhuacho et al, 2019). En este caso se consideró la población de estudio igual a la muestra, la cual estuvo conformada por un total de 96 usuarios. Asimismo, el muestreo, que se trata de la selección indistinta de usuarios que forman parte de la población, será de 20 personas con la cual se determinó la confiabilidad de los instrumentos (Sánchez et al, 2018).

La técnica de toma de datos que se utilizó fue la encuesta, la cual es definida como aquella técnica que permite realizar preguntas con el fin de obtener información exacta sobre una determinada problemática o caso en estudio (Medina et al., 2023). En relación al instrumento utilizado fue el llamado cuestionario, que estuvo compuesto de diversas preguntas cerradas elaboradas por el investigador y que, para ser respondidas se requiere la presencia o no de los encuestados (Carhuacho et al., 2029). En el caso de nuestra investigación los usuarios respondieron presencialmente los instrumentos de medición, previa explicación de la forma como debía ser llenado y asimismo dando la indicación que era completamente anónima y que se requería de su total sinceridad.

Los datos que se utilizaron para la obtención de los resultados, en el caso de la variable gobierno digital estuvo comprendido por una encuesta de 18 interrogantes y en el caso de la variable satisfacción del usuario estuvo comprendida por 16 interrogantes. Ambas con una escala de estimación de tipo ordinal, teniendo valores del 1 al 5, siendo: (1) = Pésimo, (2) = Malo, (3) = Normal, (4) = Bueno, (5) = Excelente. Siendo la escala de medición definida como una técnica de medida que determina una correspondencia entre la numeración y las propiedades de las dimensiones a ser medidos (Sánchez et. al, 2018).

Respecto, a la intención que se tuvo al utilizar el instrumento de medición de la variable gobierno digital fue medir cuanto conoce la población sobre el trabajo desarrollado por la entidad respecto a la aplicación del gobierno digital en sus trámites, y si los utiliza de forma continua. En tal sentido, este cuestionario permitió encontrar valores desde 18 a 90 puntos en el total mínimo y máximo respectivamente asimismo valores de 42 a 65 en un rango regular. Por otro lado, el instrumento de medición de la variable satisfacción del usuario tuvo como propósito conocer si los servicios que la entidad ofrece a través de su plataforma virtual cuentan con la aceptación de la población y si está conforme con lo obtiene de su uso. En ese sentido, este cuestionario permitió encontrar valores que van desde 16 a 80 puntos en el total mínimo y máximo respectivamente y valores de 37 a 58 puntos en un rango regular.

Asimismo, los cuestionarios elaborados, contaron con la aprobación del juicio de tres expertos con conocimientos y experiencia amplia en gestión pública, en cuanto al nivel de confiabilidad de los mismos fue hallado mediante la prueba Alfa de Cronbach, a fin de aceptar la confiabilidad de los instrumentos y proceder a aplicarlos en ambas variables. En cuanto a la obtención de los resultados estadísticos se utilizó el software SPSS, con el que se pudo conocer el coeficiente de correlación y nos ayudó a rechazar o aceptar la hipótesis planteada y determinar si existe correlación positiva o negativa entre las variables que se analizaron.

Como parte final es importante considerar los aspectos éticos, en tal sentido, se precisa que, el trabajo de investigación desarrollado, incluyo lo dispuesto en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, así como la Ley N°

30309 Reglamento de Investigación de la citada universidad, la cual promueve a la transparencia, probidad y responsabilidad en la elaboración del presente estudio. Igualmente, el uso adecuado de la American Psychological Association (APA) – séptima edición que imposibilita las copias en la redacción.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Luego de la recolección de datos por medio de los instrumentos de medición, se procedió con el análisis correspondiente utilizando el software SPSS, como herramienta para realizar el análisis estadístico y determinar la correlación de nuestras variables.

En tal sentido se muestran los siguientes resultados:

Tabla 1

Nivel de gobierno digital

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4%
Regular	20	55%
Alto	72	41%
Total	96	100%

Nota: Base de datos del instrumento de medición

De la Tabla 1, se puede observar que los usuarios tienen un alto nivel de percepción sobre la ejecución del gobierno digital en la entidad, de lo cual se puede inferir que la entidad viene desarrollando mejoras en su plataforma digital, así como realizando la difusión de sus servicios digitales a fin de los usuarios tenga conocimiento de ellos y hagan el uso del mismo para sus trámites.

Tabla 2

Nivel de dimensiones del Gobierno digital

Niveles	Interacción		Transacción		Transformación	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4.2%	3	3.1%	3	3.1%
Regular	22	22.9%	21	21.9%	19	19.8%
Alto	70	72.9%	72	75%	74	77.1%
Total	96	100%	96	100%	96	100%

Nota: Base de datos del instrumento de medición f = Frecuencia y % = Porcentaje

En este caso, se puede observar los siguientes resultados: La dimensión interacción tiene un nivel de uso de regular a alto por los usuarios lo cual indica que, la implementación de los canales de accesos a la información y comunicación, consultas de trámites y la atención de quejas y reclamos, que se tienen en la página web de la entidad vienen siendo efectivos ya que son de uso masivo por los usuarios. La dimensión Transacción igualmente tiene un nivel de uso de regular a alto, que evidencia la implementación de tramites virtuales en la entidad, y que el nivel de servicio viene siendo satisfactorio para los usuarios. La dimensión Transformación presenta un nivel muy alto de aceptación por parte de los usuarios, lo cual nos indica que la entidad viene realizando las mejoras necesarias en sus servicios y procesos a fin de que, los usuarios accedan sin dificultad a los servicios brindados y pueden realizar sus trámites en los plazos establecidos.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	11.5%
Regular	42	43.8%
Alto	43	44.8%
Total	96	100%

Nota: Base de datos del instrumento de medición

En este caso se puede observar que el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel regular a alto puesto que el porcentaje en ambos casos es similar, no tiene predominancia el alto, sin embargo, se puede inferir que los usuarios se sienten satisfechos con los servicios digitales que ofrece la entidad, y de permanecer esta tendencia el nivel de satisfacción pasaría de ser regular a un nivel de satisfacción alto.

Tabla 4

Nivel de dimensiones de Satisfacción del usuario

Niveles	Elementos tangibles		Elementos intangibles		Sostenible	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	11.5%	11	6%	12	12.5%

Regular	42	43.8%	37	92%	45	46.9%
Alto	43	44.8%	48	2%	39	40.6%
Total	96	100%	96	100%	96	100%

Nota: Base de datos del instrumento de medición f = Frecuencia y % = Porcentaje

En el caso de las dimensiones de Satisfacción del usuario, se puede observar los siguientes resultados: La dimensión elementos tangibles tiene un nivel de satisfacción de regular a alto por los usuarios lo cual nos indica que, la entidad está brindando servicios de calidad y asimismo implementando servicios innovadores que los usuarios pueden utilizar cuando acceden a las plataformas digital. La dimensión elementos intangibles igualmente tiene un nivel de satisfacción de regular a alto, que los usuarios notan tanto en la atención oportuna como en el cumplimiento de los plazos. La dimensión Sostenibilidad al igual que las anteriores presenta un nivel de satisfacción de regular a alto por parte de los usuarios, lo cual nos indica que la entidad pone a disposición de los usuarios diversos canales y medios de atención y tiene la capacidad de brindar sus servicios con el fin de que perduren en el tiempo.

Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Interacción	0.454	96	0.000
Transacción	0.454	96	0.000
Transformación	0.464	96	0.000
Gobierno Digital	0.452	96	0.000
Elementos tangibles	0.293	96	0.000
Elementos intangibles	0.322	96	0.000
Sostenibilidad	0.269	96	0.000
Satisfacción del usuario	0.293	96	0.000

Nota: Base de datos del instrumento de medición

En este caso, al aplicar la prueba de normalidad, se desprende que los datos de las variables, así como de las dimensiones, no se distribuyen de manera normal, puesto que los valores de la significancia son menores a 0.005, en tal sentido, corresponde utilizar la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman, con el fin de determinar la existencia de correlación tanto de las variables como de sus dimensiones.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de gobierno digital y la satisfacción del usuario

	Gobierno digital	Rho (Spearman)	Sig. (p)
Satisfacción del usuario	Interacción	0.506	0.000
	Transacción	0.381	0.000
	Transformación	0.420	0.000

Nota: Base de datos del instrumento de medición

De la tabla precedente, realizada la correlación de Rho Spearman, podemos hacer el análisis inferencial de las dimensiones del gobierno digital y la variable satisfacción del usuario, del cual se obtuvo lo siguiente: Todas las dimensiones del gobierno digital tienen relación con la variable satisfacción del usuario de manera directa y moderada. La relación de las dimensiones del gobierno digital con la variable satisfacción del usuario es significativa, siendo la dimensión interacción más significativa y la dimensión transacción la menos significativa. El grado de significancia de las dimensiones es menor a 0.05, en tal sentido las hipótesis propuestas (H_i) se aceptan y se rechazan las hipótesis nulas (H_0).

Se afirma que, con relación a **la dimensión interacción:**

H₁: Existe relación entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024

Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis propuesta ($\rho = 0.506$; $\text{sig} = 0.00$), pudiendo inferir que a medida que se desarrollen y mejoren los canales de atención y acceso a la información, será mayor la satisfacción de los usuarios.

En relación a la dimensión transacción:

H₂: Existe relación entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024

Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis propuesta ($\rho = 0.381$; $\text{sig} = 0.000$), pudiendo inferir que a medida que se desarrolle plataformas y servicios digitales amigables, será mayor la satisfacción de los usuarios.

En relación a la dimensión transformación:

H₃: Existe relación entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024

Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis propuesta ($\rho = 0.420$; $\text{sig} = 0.000$), pudiendo inferir que a medida que se mejoren los procesos internos tomando en cuenta las necesidades de los usuarios, será mayor la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la relación entre variables:

Tabla 7

Correlación entre Gobierno digital y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Gobierno digital	Correlación de Spearman	0.407
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	96

Nota: Base de datos del instrumento de medición

H_g: Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima - Perú, 2024

De la tabla 7 se obtiene que, el gobierno digital tiene una relación significativa y moderada con la variable satisfacción de usuario ($\rho = 0.407$ y $\text{sig} = 0.000$), lo cual nos permite inferir que, a medida que se implemente y se aplique el gobierno digital en la entidad pública, la satisfacción de los usuarios aumentará.

IV. DISCUSIÓN

Luego del análisis de los resultados obtenidos pasaremos a realizar la discusión de estos resultados buscando orientarlos a los objetivos de nuestro estudio y comparándolo con otros trabajos similares, empezando de los objetivos específicos hacia el general.

Respecto al primer objetivo específico, que consiste en identificar la relación que existe entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario, podemos precisar que, un 73% de los encuestados califica a esta dimensión con un nivel alto y un 23% con un nivel regular, lo cual nos indica esta que dimensión está altamente instaurada en la entidad, puesto que los usuarios así, lo reconocen. Cabe señalar que, en un estudio similar realizado por Ojeda (2020) en el Valle del Santa, se obtuvo una calificación alta en el nivel medio (regular en nuestro caso), debido a que según lo mencionado por el citado autor existirían factores que limitan la aceptación en un nivel alto, debido a que no tener implementado en un 100% el gobierno digital en dicha entidad.

En relación a lo señalado por Ojeda (2020), no sería concordante con nuestro resultado, puesto que, a pesar de no tener implementado al 100% el gobierno digital en la entidad de estudio, la interacción que se tiene con los usuarios es buena, por lo que, a nuestro parecer, la implementación en su totalidad del gobierno digital no sería un factor que determina cuan alto o bajo interacción con los usuarios. Por otro lado, en otro estudio similar realizado por Borda (2022), se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.557 y un valor de significancia de $p = 0.000$, para la dimensión interacción, muy similar a nuestro resultado, señalando que existe una relación directa entre dicha dimensión y la satisfacción de los usuarios, con lo cual podemos afirmar que al desarrollar la metodología del gobierno digital así como tener una infraestructura adecuada se podrán obtener servicios innovadores que ofrecer a los ciudadanos en concordancia con González et al., (2020).

Respecto al segundo objetivo específico, sobre identificar la relación que existe entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario, podemos precisar que, un 75 % de los encuestados califica a esta dimensión con un nivel alto y un 22% con un nivel regular, lo cual nos indica esta que dimensión también ha logrado instaurarse en la entidad, puesto que los usuarios lo califican con un nivel alto, lo cual

es concordante con los resultados obtenidos por Díaz et al.,(2022), que entre sus conclusiones señala que existe relación positiva entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios, ya que en nuestro caso la correlación de Rho de Spearman = 0.381 siendo moderada también significativa (sig =0.000). Asimismo, en concordancia con lo indicado por Rojas E. (2019), los usuarios señalan que es buena la transacción del gobierno digital, con lo cual podemos afirmar que, contar con la tramites virtuales mejora el nivel del servicio y conlleva al agrado de los usuarios.

Respecto al tercer objetivo específico que consiste en identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario, podemos precisar que, un 77 % de los encuestados califica a esta dimensión con un valor alto y un 20% con un valor regular, lo cual nos indica que esta dimensión también ha logrado un gran impacto en la entidad, ya que con las mejoras en los servicios y procesos realizados contribuye a lograr que los ciudadanos se sienten satisfechos, lo señalado guarda concordancia con los resultados obtenidos por Rojas et al. (2019) en cuyo estudio determinó que, los usuarios de las entidades públicas desean obtener servicios que vayan acorde a sus necesidades. En tal sentido, podemos afirmar que las entidades deben buscar la modernización de sus servicios, pero tomando como principal fuente de información las necesidades sugerencias de sus usuarios.

Por otro lado, en concordancia con lo señalado por Silva et al., (2021) las entidades que no toman en cuenta la información relacionada a la calidad de los servicios, para la automatización de sus procesos, no podrán adecuar los servicios que brindan para satisfacer alguna o todas las necesidades de sus usuarios, y es por ello que deben considerar en todo momento que es lo que buscan encontrar sus usuarios en los canales virtuales que se ofrecen, asimismo en concordancia con Borda (2021) se debe entender a la satisfacción como el resultado de interacciones que se dan primordialmente cuando un ciudadano realiza una operación con la intención de obtener un resultado óptimo, cuya practica de intercambio debe cumplir con las exigencias que promete el trámite en la etapa de transformación.

En cuanto al objetivo general podemos afirmar la existencia de una correlación significativa y moderada entre las variables gobierno digital y la satisfacción del usuario, puesto que el valor de Rho Spearman obtenido fue de 0.407, lo cual significa que mientras la entidad considere dentro sus planes institucionales la implementación

de servicios más modernos en sus procesos y productos brindados, los usuarios tendrán un grado de aceptación mayor por los servicios que reciben y sentirán más confianza en realizar los trámites de manera virtual. En concordancia con Ruiz (2021), el cual resalta el hecho de una relación muy significativa entre las variables de estudio, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman igual a 0,830. Relacionado a ello, se puede concluir que es importante realizar acciones para prevenir que se presenten errores en la implementación del gobierno digital, así como tomar en cuenta las sugerencias de la población.

Asimismo, en un estudio similar, Pardo R. (2021), concluye que la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio que se brinda en una entidad resulto igualmente moderada, con Rho de Spearman de 0.622 y con una significancia de 0.01; con lo cual se demuestra que realizar buenas prácticas en respecto al gobierno digital mejora la calidad de servicio, y ello conlleva a su satisfacción. Igualmente, en concordancia con Sánchez (2021), quien halló la existencia de correlación significativa y directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, con valores del coeficiente Rho Spearman = 0,675; y un nivel de significancia de $p = 0,000$, se puede afirmar que se necesita generar conciencia de la existencia aún de las brechas digitales en las entidades del estado.

De manera similar, Pillpe (2020), en su investigación en un policlínico de Lima, obtuvo como resultado una relación positiva y altamente significativa con un Rho Spearman de = 0,716 entre las variables de estudio, pudiendo inferir que mientras mayor sea la utilización del gobierno digital, será alta la satisfacción de los usuarios y por ende se logrará un estado con enfoque a la modernidad. Sin embargo, es pertinente considerar estudios como el de Guamán (2019) quien señaló que, la satisfacción de los ciudadanos no solo depende de los niveles de gobierno digital desarrollados sino también se debe considerar que se cuente con el acceso amigable y fácil de usar de las plataformas digitales con el fin de que sea percibido de manera positiva por los usuarios.

En otro estudio similar, Luna (2020), obtuvo una relación altamente significativa de 0.759 concluyendo que, a mayor eficiencia en los componentes del gobierno digital se incrementa la satisfacción de los usuarios al utilizarlas, en tal sentido al compararlo con nuestro valor obtenido de 0.407, inferimos que a pesar de no contar totalmente

con mecanismos virtuales en la entidad, influye positivamente en el agrado de las personas que las utilizan por ende, si la entidad ejecuta todos los proyectos que tiene, incrementaría en gran medida la satisfacción de sus usuarios.

Es importante considerar estudios con resultados contrarios a nuestra investigación puesto que no consideran a la variable satisfacción de usuario, pero sin embargo evalúan la implicancia del gobierno digital con otras variables, en este sentido Díaz (2019), busco encontrar como se relaciona el gobierno digital y la gestión de control del presupuesto en una entidad, aplicando un estudio práctico, obteniendo como resultado que los ciudadanos están muy interesados por el gobierno digital, pero sin embargo el estado, no realiza un proceso adecuado para la ejecución de los proyectos relacionados al gobierno digital. Por ello es necesario buscar el cambio en esta época de virtualidad, en la que se ha pasado de ser simples usuarios a ser usuarios digitales.

Igualmente, en concordancia con estos resultados González et al., (2020) concluyeron que la conectividad a las redes como el internet es una variable importante en el desarrollo del gobierno electrónico; asimismo la ejecución de un gobierno digital adecuado involucra tener una infraestructura que pueda garantizar el brindar servicios generales que favorezcan a los usuarios y la población en general. De esta manera, es importante considerar las dimensiones de interacción, transacción y transformación, así como otras que permitan evaluar o analizar si mejorará el nivel de aceptación y satisfacción de los usuarios.

De manera similar, Ojeda (2021), llegó a la conclusión que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio, con coeficiente Rho de Spearman = 0,540 y significancia = 0,000. Sin embargo, evidenció que la satisfacción del usuario no ocurre de manera total, sino solo parcialmente, ya que existen observaciones por parte de los usuarios que demuestran deficiencias en cuanto al manejo de las herramientas utilizadas, lo que disminuye en gran medida su grado de aceptación. Según los encuestados, a pesar de que el gobierno digital se encuentra en un nivel medio, los usuarios no estarían realmente satisfechos, puesto que existirían diversos factores que no permitirían que se alcance un nivel deseado.

Como parte final, en un aporte crítico, considero necesario que el estado brinde el acceso a la información en relación a herramientas o software digitales que las

entidades del estado puedan implementar en sus procesos operativos, con todos los protocolos de seguridad requeridos, así como atacar las brechas digitales que existen a nivel nacional, en lugares de menos acceso a las comunicaciones, ya que en la era digital en la que vivimos, a pesar de estar inmersos en la virtualidad y la automatización de servicios, los usuarios no tienen un conocimiento masivo de su importancia y de cómo utilizarlo de manera eficiente, por ello considero importante concientizar tanto a las entidades como a la población en el uso adecuado de la información, y utilizar los medios digitales siempre que se requiera, a fin de que las instituciones públicas puedan mejorarlas y masificarlas para todos sus procesos y servicios.

V. CONCLUSIONES

Primera: En una muestra de 96 usuarios, se determinó que existe una relación significativa pero moderada entre la variable de gobierno digital y la variable satisfacción del usuario al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.407 y sig = 0.000, por lo cual se concluye que, si se mejoran los procesos de interacción, transacción y transformación mejorará también el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la entidad.

Segunda: Se determinó que existe una relación directa moderada entre la dimensión interacción y la satisfacción de los usuarios, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.506 y sig = 0.000, por lo cual se concluye que, si se realizan las mejoras en la implementación de los canales de información, atención, comunicación, también se incrementará la satisfacción de los usuarios.

Tercera: Se determinó que existe una relación directa poco moderada entre la dimensión transacción y la satisfacción de los usuarios, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.381 y sig = 0.000, por lo cual se concluye que, si se realizan mejoras en los tramites virtuales, influirá en la satisfacción de los usuarios.

Cuarta: Se determinó que existe una relación directa poco moderada entre la dimensión transformación y la satisfacción de los usuarios, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.420 y sig = 0.000, por lo cual se concluye que, si se realizan mejoras en los procesos y servicios, también mejorará la satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda tomar como referencia artículos o trabajos de investigación relacionados a diferentes temas en las que se estudie las variables a analizar, puesto que, al tener un mayor número de referencias, posibilitará tener una mayor panorama del tratamiento de las técnicas y metodología a emplear para determinar la correlación de dichas variables, así como lo sugirió Ojeda (2020), quien señaló que se deben buscar diferentes enfoques relacionados al conocimiento de las variables de estudio y a su correlación.

Segunda: Se recomienda realizar la aplicación de los instrumentos de medición a una población mayor de 100 personas, a fin de contar con una buena dispersión de datos, que pueda ser analizada de forma estadística y permita tener conocimiento de la conducta de cada variable y determinar si las hipótesis planteadas son válidas, así como lo señaló Borda (2022), quien indicó que los coeficientes de correlación obtenidos a partir del análisis de datos servirán para contrastar las hipótesis.

Tercera: Se recomienda elaborar encuestas que permitan evaluar la situación concreta de estudio, considerando para ello buenos indicadores que representen a cada una de las dimensiones de estudio, empleando preguntas específicas al caso de estudio, así como lo señala Ruiz (2021), quien indicó que las encuestas son herramientas útiles para tomar decisiones a partir de los resultados obtenidos.

Cuarta: Se recomienda que la entidad, continúe con el desarrollo de los proyectos relacionados al gobierno digital e ir mejorando continuamente sus aplicativos y plataformas virtuales tomando en cuenta las incidencias que reportan los usuarios y asimismo considerando los lineamientos y disposiciones que establece la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD.

REFERENCIAS

- Agüero, J. O. (2021). *Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético*. <https://hdl.handle.net/20.500.12219/4897>
- Aragón, C. L. M., González, A. A., & Mendivil, B. C. (2020). La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. *Revista de la facultad de Ciencias Económicas*, 24(1), 72-92. <https://scholar.googleusercontent.com/scholar>
- Baum, C., & Di Maio, A. (2020). Information Technology Law and E-government. *Garner Research*. Obtenido de <https://acortar.link/WGPrvC>
- Blanco-Ariza, A. B., Vásquez-García, Á. W., García-Jiménez, R., & Melamed-Varela, E. (2020). *Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5949>
- Borda Ccaihuari, V. (2023). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una oficina registral de Lima, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110062>
- Bravo Estrada, L. A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna–Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019*. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1912>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carrasco Flores, D. (2023). *Gobierno electrónico y calidad de servicio de una institución edil en la Provincia de Abancay, Apurímac–2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119996>
- Decreto Supremo 123-2018-PCM (2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/>

- Decreto Supremo 029-2021-PCM (2021) *Decreto Supremo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- De la Cruz, E. C. I. L., & Bailón, F. E. E. (2021). Conectivismo, ¿un nuevo paradigma del aprendizaje? *Desafíos* 12(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.259>
- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J., y Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza*, 728– 744. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Domínguez, F. A., Mejía, E. V., Servigon, C. M., & Sellan, M. M. (2024). Análisis Jerárquico de Conglomerados: Una Revisión Bibliográfica de los Sistemas. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9262988>
- Domínguez, F. (2023). Optimización de la planificación a través del método de expertos: Una perspectiva metodológica. *Ciencia y Educación*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10384271>
- Editora Perú-El peruano (2024) <https://elperuano.pe/noticia/112992-avances-y-retos-en-transformacion-digital-en-el-peru-para-el-2021>
- Enríquez, A. (2022). *Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. <https://hdl.handle.net/11362/47811>
- Espinoza, J. R. S. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://orcid.org/0000-0001-9402-2638>
- Farro, Y. A. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Ficco, C., Werbin, E., Díaz, M., & Prieto Moreno, M. (2021). Relevancia de los intangibles para la valoración de las acciones de las empresas en el mercado: evidencias desde el contexto argentino. *Contaduría y administración*, 66(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2558>

- Fontalvo, T., De la Hoz-Domínguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de 44 evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Información Técnica*, 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Gargicevich, A. (2020). En tiempos de pandemia y cuarentena: el CONECTIVISMO como nueva teoría de aprendizaje en la era digital. *Revista Agromensajes*, 1, 5-8. <https://redextensionrural.blogspot.com/>
- Giribaldi, A., Cama, S., & Massa-Palacios, L. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*: RVG, 28(9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142762>
- Gobierno del Perú – Gob.pe (2024) <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/5146601-001-2024-pcm-sgtd>
- Gobierno del Perú – Gob.pe (2024) <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2047372-lineamientos-para-la-conversion-integral-de-procedimientos-administrativos-a-plataformas-o-servicios-digitales>
- González, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>
- Guarín, G., Rojas, M., & Álvarez, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental.

- SIGNOS-*Investigación en sistemas de gestión*, 12(2), 127-147.
<https://doi.org/10.15332/24631140.5941>
- Hernández, J., & Chávez, W. (2023). *Public management modernization policy and quality of broadcasting authorization service*, 26(51), 117-132.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25513>
- Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería* (Lima, En Línea), 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- La Torre Santos, G. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario-municipalidad distrital Tabaconas, 2019*.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/4764>
- López, L. & Bardales, J. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2586
- Lucas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>
- Martínez, X. (2022). Gobierno electrónico local del Ecuador. Espacios públicos, 22(54),81-102.
<https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121>
- Medina-Chicaiza, P., Chango-Guanoluisa, M., Corella-Cobos, M., & Guizado-Toscano, D. (2022). Digital transformation in companies: a conceptual review. *Journal of Science and Research*, 7(CININGEC II).
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>
- Mera, M. & Ávila, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 5(7), 520-542.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9083764>
- Miranda Polich, P. (2023). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/125818>

- Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020) Digital government in Latin America: a challenge for open government public management? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2) <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Monroy, B., Dávila, M., Calderón, D., Torres, J. M. A., Díaz, K., Torres, C. & Cervantes, C. (2021). Connectivist Learning Theory, Outstanding of the 21st Century. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1) <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/159>
- Navarro, L., Chacón, A., Panduro, J., & Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890738>
- Ojeda Vargas, V. J. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>
- Panduro Guerrero, M. (2023). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la fiscalía provincial penal de El Dorado, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119601>
- Perilla, R. & González, M. (2021). La innovación organizacional examinada desde las teorías del diseño, el cambio, la cognición y aprendizaje organizacionales. *Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p08.pdf>
- Ríos Ochoa, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCSS UPLA, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2240>
- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruiz Guevara, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>
- Rucoba Reategui, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Sánchez, W. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57559>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico*. CienciaUAT, <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tinoco Padaui, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3485>
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C. & Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- UNESCO (2024) <https://www.unesco.org/es/digital>
- Velásquez, F., Ramos, V., & Arteaga, F. (2020). Competencias de innovación en entornos virtuales de aprendizaje basados en gestión del conocimiento. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8281274>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velástegui, L. (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), 101-110.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500101&script=sci_arttext

Zegarra Valdivia, D. (2019). *Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica*. (6). doi:
<https://doi.org/10.24965/da.i6.10769>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno Digital y satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima. 2024						
AUTOR: Luciano Pacco, Marybel Gregoria						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024?</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024?;</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024?;</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre la interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024;</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024;</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024</p> <p>Específicas:</p> <p>1. Existe relación entre la interacción del gobierno electrónico y la satisfacción al usuario en una entidad pública de Lima, 2024</p> <p>2. Existe relación entre la transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024;</p> <p>3. Existe relación entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción del</p>	Variable 1: Gobierno Digital			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			D1: Interacción	Implementación de consulta de trámites Atención de quejas y reclamos Uso de canales de información y comunicación.	1-6	Bajo: 18-41 Regular: 42-65 Alto: 66-90
			D2: Transacción	Implementación de trámites virtuales Nivel del servicio Mejoras en la satisfacción	7-14	
D3: Transformación	Mejoras en los servicios Mejoras en el proceso Transparencia	13-18				
Variable 2: Satisfacción del usuario						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			

<p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la transformación de gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024?</p>	<p>3. Identificar la relación que existe entre la transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario en una entidad pública de Lima, 2024.</p>	<p>usuario en una entidad pública de Lima, 2024.</p>	<p>D1: Elementos Tangibles D2: Elementos Intangibles D3: Sostenibilidad</p>	<p>Calidad del servicio Servicios Innovadores Respuesta rápida Cumplimiento en los plazos de atención Disponibilidad del servicio Capacidad de atención</p>	<p>1-5 6-12 13-16</p>	<p>Bajo: 59-80 Medio: 37-58 Alto: 16-36</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística descriptiva e inferencial</p>	
<p>Tipo: Básica Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal</p>	<p>Población: 250 usuarios Muestra: 96 usuarios</p>		<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Uso del programa para describir tablas y figuras Inferencial: Uso de un programa para contrastar las hipótesis Prueba de Normalidad</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Gobierno Digital	La variable gobierno digital se define como la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y lograr el acercamiento de los ciudadanos con las tecnologías de información y comunicaciones, la cual permite lograr su satisfacción y bienestar general. (García et. al, 2020).	La variable esta operacionalizada en razón a las dimensiones interacción, transacción y transformación	Interacción	Implementación de consulta de trámites	Ordinal
				Atención de quejas y reclamos	
				Uso de canales de información y comunicación	
			Transacción	Implementación de trámites virtuales	
				Nivel del servicio	
				Mejoras en la satisfacción	
			Transformación	Mejoras en los servicios	
				Mejoras en el proceso	
				Transparencia	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario se define como el nivel de agrado que	La variable esta operacionalizada en razón a las	Elementos tangibles	Calidad del servicio	Ordinal
				Servicios innovadores	

	produce un producto o servicio consumido por el ciudadano, dependiendo del cumplimiento de sus expectativas, el producto o servicio le brindara menor o mayor satisfacción. (Santos, 2022).	dimensiones de elementos tangibles, elementos intangibles y sostenibilidad	Elementos intangibles	Respuesta rápida	
				Cumplimiento en los plazos de atención	
			Sostenibilidad	Disponibilidad del servicio	
				Capacidad de atención	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Estimado participante:

El instrumento que se presenta a continuación es una encuesta anónima que pretende medir la percepción sobre la implementación del gobierno digital en la entidad. Tú aporte es valioso, por lo cual solicitamos que responda con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta. Recuerda, no hay respuestas correctas o incorrectas ni buenas, o malas. Contesta todas las preguntas con sinceridad, considerando la siguiente escala valorativa:

Pésimo (1)	Malo (2)	Normal (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
-------------------	-----------------	-------------------	------------------	----------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Interacción						
1	¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?					
2	¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?					
3	¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?					
4	¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la entidad?					
5	¿Cómo califica usted el acceso a los canales de atención del portal web de la entidad?					
6	¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?					
DIMENSIÓN: Transacción						
7	¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?					

8	¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?					
9	¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?					
10	¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?					
11	¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?					
12	¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?					
DIMENSIÓN: Transformación						
13	¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?					
14	¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?					
15	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?					
16	¿Cómo califica usted la gestión de la entidad para la implementación de los tramites virtuales?					
17	¿Cómo califica usted la claridad de información que se encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites?					
18	¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?					

Muchas gracias

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Estimado participante:

El instrumento que se presenta a continuación es una encuesta anónima que pretende medir el nivel de la satisfacción que tiene el usuario de la entidad. Tú aporte es valioso, por lo cual solicitamos que responda con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con aspa (x) la alternativa que a su criterio sea la correcta. Recuerda, no hay respuestas correctas o incorrectas ni buenas, o malas. Contesta todas las preguntas con sinceridad, considerando la siguiente escala valorativa:

Pésimo (1)	Malo (2)	Normal (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
-------------------	-----------------	-------------------	------------------	----------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
DIMENSIÓN: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?					
2	¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?					
3	¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?					
4	¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?					
5	¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?					
DIMENSIÓN: Elementos intangibles						
6	¿Cómo califica la atención brindada por el personal?					
7	¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?					
8	¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?					
9	¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?					

10	¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?					
11	¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?					
12	¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarle?					
DIMENSIÓN: Sostenibilidad						
13	¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?					
14	¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?					
15	¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?					
16	¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?					

Muchas gracias

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos de las variables

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANA BEATRIZ MILLONES ACOSTA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Proyectos, Gestión por Procesos, Gestión Pública, Transformación Digital, Sistemas de Gestión, Gestión Documental, Acceso a la Información Pública	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DE CARMEN DE LA LEGUA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Gobierno Digital
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la percepción de los usuarios sobre la implementación del gobierno digital en la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 18 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Interacción Transacción Transformación	Según García et al. (2020), es la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y acercamiento de los ciudadanos con las tecnologías de Información y comunicaciones, la cual permite lograr su satisfacción y bienestar general.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Instrumento de medición de Gobierno Digital" elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de interacción de los ciudadanos a través de los canales de comunicación en el entorno designado.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de consulta de trámites	1. ¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	4	4	4	
	3. ¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	4	4	4	
Atención de quejas y reclamos	4. ¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en Migraciones?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Cómo califica usted el acceso a los canales de	4	4	4	

	atención del portal web de Migraciones? 6. ¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transacción de los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de trámites virtuales	7. ¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
Nivel del servicio	9. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	10. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	
Mejoras en la satisfacción	11. ¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	

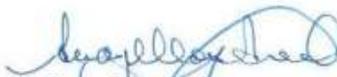
	12. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Tercera dimensión: Transformación

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transformación que tiene la entidad en estudio de los servicios que brinda a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en los servicios	13. ¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	4	4	4	
Mejoras en el proceso	15. ¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica usted la gestión de la entidad p la implementación de los tramites virtuales?				
Transparencia	17. ¿Cómo califica usted la claridad de información que se	4	4	4	

	encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites? 18. ¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--



Firma del experto

Mag. ANA BEATRIZ MILLONES ACOSTA
DNI: 06269141

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANA BEATRIZ MILLONES ACOSTA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Proyectos, Gestión por Procesos, Gestión Pública, Transformación Digital, Sistemas de Gestión, Gestión Documental, Acceso a la Información Pública.		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DE CARMEN DE LA LEGUA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde):	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Satisfacción del Usuario
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir el nivel de la satisfacción que tiene el usuario de la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 16 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles Elementos intangibles Sostenibilidad	Según Santos et al. (2021), es el nivel de aceptación del producto o servicio consumido y de los beneficios que recibe después de haberlo utilizado lo que determina el grado de aceptación cuando se comprueba que tiene todas las características requeridas por el usuario.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Instrumento de medición de Satisfacción del Usuario" elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos tangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio	1. ¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
Servicios innovadores	3. ¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?	4	4	4	
	4. ¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	5. ¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: Elementos intangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos intangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta rápida	6. ¿Cómo califica la atención brindada por el personal?	4	4	4	
	7. ¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?	4	4	4	
	9. ¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?	4	4	4	
Cumplimiento de los plazos de atención	10. ¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?	4	4	4	
	11. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?	4	4	4	
	12. ¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarlo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Sostenibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de sostenibilidad que tiene los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	13. ¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?	4	4	4	
Capacidad de atención	15. ¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?	4	4	4	



Firma del experto

Meg. ANA BEATRIZ MILLONES ACOSTA

DNI: 06269141

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELIANA CECILIA RIZABAL FLORES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Proyectos, Gestión por Procesos, Gestión Pública, Transformación Digital, Sistemas de Gestión, Gestión Documental, Acceso a la Información Pública, Planeamiento.	
Institución donde labora:	FONDOEMPLEO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Gobierno Digital
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la percepción de los usuarios sobre la implementación del gobierno digital en la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 18 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Interacción Transacción Transformación	Según García et al. (2020), es la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y acercamiento de los ciudadanos con las tecnologías de información y comunicaciones, la cual permite lograr su satisfacción y bienestar general.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Instrumento de medición de Gobierno Digital" elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de interacción de los ciudadanos a través de los canales de comunicación en el entorno designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de consulta de trámites	1. ¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	4	4	4	
	3. ¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	4	4	4	
Atención de quejas y reclamos	4. ¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en Migraciones?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Cómo califica usted el acceso a los canales de	4	4	4	

	atención del portal web de Migraciones? 6. ¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transacción de los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de trámites virtuales	7. ¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
Nivel del servicio	9. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	10. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	
Mejoras en la satisfacción	11. ¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	

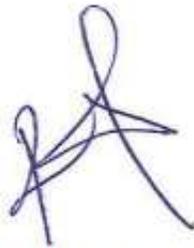
	12. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Tercera dimensión: Transformación

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transformación que tiene la entidad en estudio de los servicios que brinda a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en los servicios	13. ¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	4	4	4	
Mejoras en el proceso	15. ¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica usted la gestión de la entidad por la implementación de los tramites virtuales?				
Transparencia	17. ¿Cómo califica usted la claridad de información que se	4	4	4	

	encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites? 18. ¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--



Firma del experto
ELIANA CECILIA RIZABAL FLORES
DNI: 16023383

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable **satisfacción del usuario**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELIANA CECILIA RIZABAL FLORES		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Proyectos, Gestión por Procesos, Gestión Pública, Transformación Digital, Sistemas de Gestión, Gestión Documental, Acceso a la Información Pública, Planeamiento.		
Institución donde labora:	FONDOEMPLEO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Satisfacción del Usuario
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir el nivel de la satisfacción que tiene el usuario de la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 16 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles Elementos intangibles Sostenibilidad	Según Santos et al. (2021), es el nivel de aceptación del producto o servicio consumido y de los beneficios que recibe después de haberlo utilizado lo que determina el grado de aceptación cuando se comprueba que tiene todas las características requeridas por el usuario.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Instrumento de medición de Satisfacción del Usuario" elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos tangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio	1. ¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
Servicios innovadores	3. ¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?	4	4	4	
	4. ¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	5. ¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: Elementos intangibles

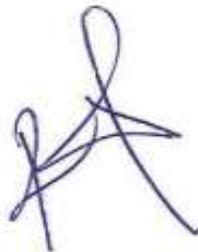
Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos intangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta rápida	6. ¿Cómo califica la atención brindada por el personal?	4	4	4	
	7. ¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?	4	4	4	
	9. ¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?	4	4	4	
	10. ¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?	4	4	4	
Cumplimiento de los plazos de atención	11. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?	4	4	4	
	12. ¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarlo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Sostenibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de sostenibilidad que tiene los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	13. ¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?	4	4	4	
Capacidad de atención	15. ¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?	4	4	4	



Firma del experto
ELIANA CECILIA RIZABAL FLORES
DNI: 16023383

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANGÉLICA MARIA BARRERA LAURENTE		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión y Políticas Públicas, Proyectos con enfoque PMI, Gestión por Procesos, Sistemas Integrados de Gestión y Sistema de Gestión de Documentos, Gestión de Archivos, Digitalización de microformas con valor legal.		
Institución donde labora:	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Gobierno Digital
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la percepción de los usuarios sobre la implementación del gobierno digital en la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 18 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Interacción Transacción Transformación	Según García et al. (2020), es la nueva opción que tiene el Estado para fortalecer la confianza y acercamiento de los ciudadanos con las tecnologías de información y comunicaciones, la cual permite lograr su satisfacción y bienestar general.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **"Instrumento de medición de Gobierno Digital"** elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de interacción de los ciudadanos a través de los canales de comunicación en el entorno designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de consulta de trámites	1. ¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	4	4	4	
	3. ¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	4	4	4	
Atención de quejas y reclamos	4. ¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en Migraciones?	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	5. ¿Cómo califica usted el acceso a los canales de	4	4	4	

	atención del portal web de Migraciones? 6. ¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Segunda dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transacción de los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de trámites virtuales	7. ¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
Nivel del servicio	9. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	10. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	
Mejoras en la satisfacción	11. ¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	

	12. ¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Tercera dimensión: Transformación

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de transformación que tiene la entidad en estudio de los servicios que brinda a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en los servicios	13. ¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	4	4	4	
Mejoras en el proceso	15. ¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica usted la gestión de la entidad p la implementación de los tramites virtuales?				
Transparencia	17. ¿Cómo califica usted la claridad de información que se	4	4	4	

	encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites? 18. ¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	4	4	4	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--



Firma del experto
ANGELICA MARIA BARRERA LAURENTE
DNI: 07482585

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Instrumento que mide la variable **satisfacción del usuario**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANGELICA MARIA BARRERA LAURENTE	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gestión y Políticas Públicas, Proyectos con enfoque PMI, Gestión por Procesos, Sistemas Integrados de Gestión y Sistema de Gestión de Documentos, Gestión de Archivos, Digitalización de microformas con valor legal.	
Institución donde labora:	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la variable Satisfacción del Usuario
Origen:	Lima - Perú
Adaptación:	Adaptado de Carrasco (2023)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la entidad
Significación:	El objetivo del instrumento es medir el nivel de la satisfacción que tiene el usuario de la entidad, la cual tiene 3 dimensiones, y se compone de 16 ítems.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles Elementos intangibles Sostenibilidad	Según Santos et al. (2021), es el nivel de aceptación del producto o servicio consumido y de los beneficios que recibe después de haberlo utilizado lo que determina el grado de aceptación cuando se comprueba que tiene todas las características requeridas por el usuario.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Instrumento de medición de Satisfacción del Usuario" elaborado por la investigadora. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos tangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del servicio	1. ¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?	4	4	4	
	2. ¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?	4	4	4	
Servicios innovadores	3. ¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?	4	4	4	
	4. ¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?	4	4	4	
	5. ¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?	4	4	4	

Segunda dimensión: Elementos intangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los elementos intangibles para los ciudadanos en el entorno de estudio designado.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta rápida	6. ¿Cómo califica la atención brindada por el personal?	4	4	4	
	7. ¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?	4	4	4	
	8. ¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?	4	4	4	
	9. ¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?	4	4	4	
Cumplimiento de los plazos de atención	10. ¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?	4	4	4	
	11. ¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?	4	4	4	
	12. ¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarlo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Sostenibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de sostenibilidad que tiene los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del servicio	13. ¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
	14. ¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?	4	4	4	
Capacidad de atención	15. ¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?	4	4	4	
	16. ¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?	4	4	4	



Firma del experto
ANGELICA MARIA BARRERA LAURENTE
DNI: 07482585

Anexo 5. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Variable Gobierno digital

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

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
.967	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	4.5000	.51299	20
¿Cómo califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	4.3500	.67082	20
¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	4.5500	.68633	20
¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la entidad?	3.9500	.82558	20
¿Cómo califica usted el acceso a los canales de atención del portal web de la entidad?	4.2000	.89443	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	4.2000	.83351	20
¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	4.4500	.68633	20
¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	4.3500	.74516	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	4.2000	.76777	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	4.4500	.60481	20
¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	4.3000	.80131	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	4.0000	.97333	20
¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	4.3000	.73270	20
¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	4.0500	.88704	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	4.2000	.76777	20
¿Cómo califica usted la gestión de la entidad para la implementación de los tramites virtuales?	4.4000	.75394	20
¿Cómo califica usted la claridad de información que se encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites?	4.3000	.65695	20
¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	4.1000	.85224	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	72.3500	113.503	.756	.966
¿Cómo califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	72.5000	111.316	.725	.966
¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	72.3000	110.537	.764	.965

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la entidad?	72.9000	110.832	.605	.968
¿Cómo califica usted el acceso a los canales de atención del portal web de la entidad?	72.6500	104.661	.905	.963
¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	72.6500	106.766	.846	.964
¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	72.4000	109.937	.807	.965
¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	72.5000	109.316	.780	.965
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	72.6500	112.345	.559	.968
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	72.4000	110.884	.846	.965
¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	72.5500	106.576	.895	.964
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	72.8500	105.608	.773	.966

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	72.5500	111.208	.666	.967
¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	72.8000	104.589	.918	.963
¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	72.6500	107.608	.868	.964
¿Cómo califica usted la gestión de la entidad para la implementación de los tramites virtuales?	72.4500	107.839	.870	.964
¿Cómo califica usted la claridad de información que se encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites?	72.5500	110.366	.814	.965
¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	72.7500	109.145	.683	.967

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
76.8500	122.029	11.04667	18

Variable satisfacción del usuario

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

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
.967	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	4.5000	.51299	20
¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	4.3500	.67082	20
¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	4.5500	.68633	20
¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la entidad?	3.9500	.82558	20
¿Cómo califica usted el acceso a los canales de atención del portal web de la entidad?	4.2000	.89443	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	4.2000	.83351	20
¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	4.4500	.68633	20
¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	4.3500	.74516	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	4.2000	.76777	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	4.4500	.60481	20
¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	4.3000	.80131	20
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	4.0000	.97333	20
¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	4.3000	.73270	20
¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	4.0500	.88704	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	4.2000	.76777	20
¿Cómo califica usted la gestión de la entidad para la implementación de los tramites virtuales?	4.4000	.75394	20
¿Cómo califica usted la claridad de información que se encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites?	4.3000	.65695	20
¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	4.1000	.85224	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la posibilidad de solicitar acceso a la información de forma virtual en la agencia digital de la entidad?	72.3500	113.503	.756	.966
¿Como califica usted el acceso a la consulta de estado de tramites que se encuentra en el portal web de la entidad?	72.5000	111.316	.725	.966
¿Cómo califica usted el sistema de citas en línea del portal web de la entidad?	72.3000	110.537	.764	.965

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la atención de quejas y reclamos de forma virtual en la entidad?	72.9000	110.832	.605	.968
¿Cómo califica usted el acceso a los canales de atención del portal web de la entidad?	72.6500	104.661	.905	.963
¿Cómo califica usted los canales de información y comunicación con los que cuenta la entidad?	72.6500	106.766	.846	.964
¿Cómo califica usted la facilidad para realizar los trámites virtuales a través de la agencia digital de la entidad?	72.4000	109.937	.807	.965
¿Cómo califica usted los servicios que se encuentran implementados de manera virtual en la agencia digital de la entidad?	72.5000	109.316	.780	.965
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la agencia digital de la entidad?	72.6500	112.345	.559	.968
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder a la mesa de partes virtual de la entidad?	72.4000	110.884	.846	.965
¿Cómo califica usted los servicios de emisión de certificados a través de la agencia digital de la entidad?	72.5500	106.576	.895	.964
¿Cómo califica usted la facilidad para acceder al libro de reclamaciones del portal web de la entidad?	72.8500	105.608	.773	.966

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica usted la implementación de mesa de partes virtual en la agencia digital de la entidad?	72.5500	111.208	.666	.967
¿Cómo califica usted los tiempos de atención que se han reducido con la implementación de los tramites virtuales en la entidad?	72.8000	104.589	.918	.963
¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la mesa de partes virtual para el registro de sus solicitudes?	72.6500	107.608	.868	.964
¿Cómo califica usted la gestión de la entidad para la implementación de los tramites virtuales?	72.4500	107.839	.870	.964
¿Cómo califica usted la claridad de información que se encuentra en la agencia digital para la realización de sus trámites?	72.5500	110.366	.814	.965
¿Cómo califica usted la actualización de información de los tramites virtuales que se publican en el portal web de la entidad?	72.7500	109.145	.683	.967

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
76.8500	122.029	11.04667	18

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

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
.939	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?	4.1500	.74516	20
¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?	4.3000	.65695	20
¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?	4.4000	.59824	20
¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?	4.3000	.73270	20
¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?	4.4000	.68056	20
¿Cómo califica la atención brindada por el personal?	4.8000	.41039	20
¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarle?	4.7500	.44426	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?	4.6000	.68056	20
¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?	4.7000	.65695	20
¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?	4.5000	.76089	20
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?	4.1500	1.18210	20
¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarlo?	4.6500	.48936	20
¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?	4.2500	.71635	20
¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?	4.1500	.93330	20
¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?	4.5000	.76089	20
¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?	4.3000	.73270	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica las aplicaciones e instalaciones con las que cuenta la entidad?	66.7500	60.408	.734	.934
¿Cómo califica los materiales informativos con los que cuenta la entidad?	66.6000	61.937	.686	.935
¿Cómo califica los medios digitales donde la entidad difunde la información que requiere para sus trámites?	66.5000	62.474	.701	.935
¿Cómo califica el nivel de modernidad de la agencia digital de la entidad?	66.6000	60.779	.713	.934
¿Cómo califica el proceso de llenado de formularios de la mesa de partes virtual de la entidad?	66.5000	61.632	.690	.935
¿Cómo califica la atención brindada por el personal?	66.1000	66.095	.480	.939
¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?	66.1500	66.555	.374	.941
¿Cómo califica las respuestas recibidas por parte del personal que lo atendió?	66.3000	61.695	.683	.935
¿Cómo califica interés mostrado por el personal para ayudarlo?	66.2000	61.853	.695	.935
¿Cómo califica el conocimiento de información del personal para atenderlo?	66.4000	60.463	.712	.934
¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos de atención brindados?	66.7500	56.618	.643	.940

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo que el personal tuvo para ayudarle?	66.2500	62.408	.882	.933
¿Cómo califica la facilidad para acceder a los servicios brindados por la entidad?	66.6500	60.976	.713	.934
¿Cómo califica el nivel de respuesta ante consultas realizadas en línea?	66.7500	58.724	.690	.936
¿Cómo califica la calidad de atención que brinda la entidad?	66.4000	58.884	.856	.931
¿Cómo califica su experiencia cuando ingresa al portal web de la entidad?	66.6000	59.305	.853	.931

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
70.9000	69.463	8.33446	16

Anexo 6. Base de datos para confiabilidad de las variables

Variable Gobierno Digital

GOBIERNO DIGITAL																			
	Dimension 1: Interacción					Dimension 2: Transacción					Dimension 3: Transformación								
	Item N° 1	Item N° 2	Item N° 3	Item N° 4	Item N° 5	Item N° 6	Item N° 7	Item N° 8	Item N° 9	Item N° 10	Item N° 11	Item N° 12	Item N° 13	Item N° 14	Item N° 15	Item N° 16	Item N° 17	Item N° 18	Item N° 19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2
7	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
8	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
14	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
16	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4

Excelente (5)
Bueno (4)
Normal (3)
Malo (2)
Pesimo (1)

Variable Satisfacción del usuario

SATISFACCION DEL USUARIO																	
	Dimension 1: Elementos tangibles					Dimension 2: Elementos intangibles					Dimension 3: Sostenibilidad						
	Item N° 1	Item N° 2	Item N° 3	Item N° 4	Item N° 5	Item N° 6	Item N° 7	Item N° 8	Item N° 9	Item N° 10	Item N° 11	Item N° 12	Item N° 13	Item N° 14	Item N° 15	Item N° 16	Item N° 17
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	4
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3
13	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	3	3	3	4	4
20	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4

Excelente (5)
Bueno (4)
Normal (3)
Malo (2)
Pesimo (1)