



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento  
del Ministerio de Salud de Lima, 2023

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

**AUTOR:**

Cayo Torres, Rafael Cristian (orcid.org/0000-0002-1448-8313)

**ASESORAS:**

Dra. Chipana Fernandez, Yolanda Maribel Mercedes (orcid.org/0000-0002-8609-3409)

Mtra. Garcia Quispe, Gladys Beatriz (orcid.org/0000-0002-3064-7919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

**Dedicatoria:**

A mis padres Félix y Lidia quienes siempre estuvieron ahí presentes para seguir adelante. A mi esposa Marta y mis hijos Marcelo y Thiago, quienes son mi motivación para continuar en busca de nuevos objetivos

**Agradecimiento:**

A Dios por permitirme seguir en la vida para continuar mi formación profesional.

A la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de permitir lograr un objetivo más. A los docentes que me inculcaron sus conocimientos, valores de ética y moral, para desempeñarme como mejor profesional.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES, 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 la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023", cuyo autor es CAYO TORRES RAFAEL CRISTIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma  |
|---|--|
| CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES<br>DNI: 08674883<br>ORCID: 0000-0002-8609-3409 | Firmado electrónicamente<br>por: MCHIPANAFER el<br>09-01-2024 08:31:22 |

Código documento Trilce: TRI - 0719379



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAYO TORRES RAFAEL CRISTIAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos  | Firma   |
|--|---|
| CAYO TORRES RAFAEL CRISTIAN<br>DNI: 08172238<br>ORCID: 0000-0002-1448-8313 | Firmado electrónicamente<br>por: RCAYOT el 12-12-2024<br>00:04:28 |

Código documento Trilce: INV - 1607750

| <b>Índice de contenidos</b>                          | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Carátula   | i           |
| Dedicatoria  | ii          |
| Agradecimiento                                       | iii         |
| Declaratoria de autenticidad del asesor              | iv          |
| Declaratoria de originalidad del autor               | v           |
| Índice de Tablas                                     | vii         |
| Índice de figuras                                    | viii        |
| Resumen  | ix          |
| Abstract   | x           |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1           |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 5           |
| III. METODOLOGÍA                                     | 14          |
| 3.1. Tipo y el diseño de investigación               | 14          |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 15          |
| 3.3. Población muestra y muestreo                    | 16          |
| 3.4. Procedimientos                                  | 18          |
| 3.5. Método para analizar datos                      | 19          |
| 3.6. Aspectos éticos                                 | 19          |
| IV. RESULTADOS                                       | 20          |
| V. DISCUSION   | 38          |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 44          |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 45          |
| REFERENCIAS  | 46          |
| Anexos   |             |
| Anexo 1: Matriz de Operacionalización                |             |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos         |             |
| Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos |             |
| Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto           |             |
| Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos               |             |
| Anexo 6: Base de datos general de las variables      |             |
| Anexo 7: Resultado de similitud de Turnitin          |             |

| <b>Índice de Tablas</b>   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Tabla 1: Validez de instrumento por juicio de expertos  | 18          |
| Tabla 2: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gobierno digital                           | 20          |
| Tabla 3: Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de gobierno digital.                                | 21          |
| Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable la satisfacción de los usuarios.           | 22          |
| Tabla 5: Descripción de los resultados de los niveles de las dimensiones de satisfacción de los usuarios. | 23          |
| Tabla 6: Tabla cruzada entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios.                             | 25          |
| Tabla 7: Tabla cruzada tecnologías digitales y la satisfacción de los usuarios.                           | 26          |
| Tabla 8: Tabla cruzada identidad digital y satisfacción de los usuarios.                                  | 27          |
| Tabla 9: Tabla cruzada interoperabilidad y satisfacción de los usuarios.                                  | 28          |
| Tabla 10: Tabla cruzada servicio digital y satisfacción de los usuarios.                                  | 29          |
| Tabla 11: Tabla cruzada gobernanza de datos y satisfacción de los usuarios.                               | 30          |
| Tabla 12: Tabla seguridad digital y satisfacción de los usuarios.   | 31          |
| Tabla 13: Resultados de la prueba de normalidad.  | 32          |
| Tabla 14: Prueba de correlación de Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios.                    | 33          |
| Tabla 15: Prueba de correlación entre tecnología digital y satisfacción de los usuarios.                  | 33          |
| Tabla 16: Prueba de correlación entre identidad digital y la satisfacción de los usuarios.                | 34          |
| Tabla 17: Prueba de correlación de interoperabilidad y satisfacción de los usuarios.                      | 35          |
| Tabla 18: Prueba de correlación entre servicio digital y satisfacción de los usuarios.                    | 35          |
| Tabla 19: Prueba de correlación entre gobernanza de datos y satisfacción usuarios.                        | 36          |
| Tabla 20: Prueba de correlación entre seguridad digital y satisfacción de los usuarios.                   | 37          |

| <b>Índice de figuras</b>  | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Figura 1: Niveles de Gobierno Digital.                                    | 20          |
| Figura 2: Percepción de dimensiones de la variable de gobierno digital.   | 21          |
| Figura 3: Niveles de satisfacción de los usuarios.                        | 23          |
| Figura 4: Percepción de dimensiones de la variable la satisfacción de los | 24          |
| Figura 5: Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.             | 25          |
| Figura 6: Tecnologías digitales y la satisfacción de los usuarios.        | 26          |
| Figura 7: Identidad digital y la satisfacción de los usuarios.            | 27          |
| Figura 8: Interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios.            | 28          |
| Figura 9: Servicio digital Vs la satisfacción de los usuarios.            | 29          |
| Figura 10: Gobernanza de datos vs la satisfacción de los usuarios.        | 30          |
| Figura 11: Seguridad digital Vs la satisfacción de los usuarios.          | 31          |



## Resumen

El objetivo del trabajo de investigación determino que existe relación entre gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023. El modelo metodológico empleado fue diseño no experimental, correlacional transversal, el enfoque cuantitativo con una población de 350 del cual se obtuvo mediante un muestreo probabilístico 80 colaboradores, utilizando el cuestionario como instrumento.

De los resultados se obtuvieron que el 65.0% de los encuestados manifiestan que el gobierno digital tiene nivel regular, mientras que el 15.0% refirió que el nivel es inadecuado y solo el 20.0% indicó un nivel como adecuado; por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los usuarios un 80.0% manifestó encontrarse en nivel intermedio, el 10.0% indicó que se ubica en nivel alto y el otro 10.0% refirió encontrarse en un nivel bajo. La prueba de Rho Spearman el cual determinó que existe una relación moderada con un valor ( $r=0,453$ ) con sig. bilateral ( $p<0,050$ ). Se concluyó que si se mejora la implementación del gobierno digital en el establecimiento de salud la satisfacción de los usuarios se incrementara.

**Palabras clave: Gobernabilidad, digitalización, tecnología de la información.**

## **Abstract**

The objective of the research work determined the relationship that exists between digital government and user satisfaction in an establishment of the Ministry of Health of Lima, 2023. The methodology used for the research was a non-experimental, cross-sectional correlational design. The approach was quantitative with a population of 350, of which 80 collaborators were obtained through probabilistic sampling, the questionnaire was used as an instrument.

Of the results obtained, 65.0% of those surveyed stated that the digital government is at a regular level, while 15.0% said that the level is inadequate and only 20.0% indicated that the level is adequate; On the other hand, in terms of user satisfaction, 80.0% stated that they were at a medium level, 10.0% indicated that they were at a high level and the other 10.0% reported that they were at a low level. The Rho Spearman test which determined that there is a moderate relationship with a value of ( $r=0.453$ ) and a bilateral significance of ( $p<0.050$ ). Therefore, it was concluded that if the implementation of digital government in the health establishment is improved, user satisfaction will improve.

**Keywords: Governance, digitalization, information technology.**

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación explicó la vinculación de la aplicación del gobierno digital para lograr satisfacer a sus usuarios, debido que los centros y puestos del MINSA son criticados por la lentitud de sus procesos de atención y limitado acceso a las atenciones básicas que el Estado debe garantizar a los ciudadanos, en la actualidad la implementación de TIC's ayudan a ser más eficientes y eficaces a las entidades, para así poder cambiar la percepción que los usuarios. Para dar un repaso sobre el avance la Tecnología a nivel mundial según la ONU en un informe del año 2012, catalogó al país de Tanzania como uno de los 5 países de África Central con mejor avance en gobierno electrónico ocupando la ubicación 139 de los 193 países miembros.

A nivel internacional, las entidades públicas se enfrentaron a los retos del gobierno electrónico a inicios del 2000, debido que la implementación de tecnología en el gobierno, es necesario y beneficioso sus aportaciones en los campos utilizados, se tuvo el objetivo darle un enfoque de prestación a los servicios públicos con eficiencia (Prokopiadou, 2020). En tal sentido, los organismos del gobierno asumieron el desafío de modernizar del Estado y con la finalidad de generar satisfacción en el usuario. En México, las Tecnología de la Información y Comunicaciones resultó ser oportunidad para generar desarrollo e innovar los sistemas del sector salud, incluso la bautizaron como salud electrónica por la utilización de estas herramientas. (Díaz, 2020).

En América Latina, tuvieron como referente internacional a Ecuador que ya ha implementado el gobierno electrónico en las entidades del Estado, realizó inversiones en infraestructura de telecomunicaciones e integrar el personal capacitado para estar a la altura del reto (Suárez y Cedillo, 2019). Asimismo, alcanzar el nivel deseado fue tarea difícil, porque para utilizar las TIC como herramienta con eficacia en la dura tarea de reformar la gestión pública, participando en ella la ciudadanía, las empresas y aquellas entidades que se vinculan al Estado ha sido complicado el camino (Ripalda, 2020).

De la misma forma Zárraga et al. (2018) La satisfacción es concepto clave si es que analizamos entidades que brindan servicios, como los restaurantes o los establecimientos de salud, los usuarios consideran a la atención de los trabajadores mediante su eficiencia al prestar el servicio como un indicador de evaluación de calidad y satisfacción.

Ojeda (2022) la digitalización como proceso de identificación social de las capacidades tecnológicas digitales sociales. A diferencia de otras teorías que vinculan las tecnologías digitales y la sociedad. Para el caso de Bolivia, no se evidencian investigaciones sobre la transición a la digitalización, como fenómeno transversal se ha implementado en las entidades públicas.

En el ámbito nacional la implementación a gobiernos digitales, su ejecución está orientado a que las instituciones públicas del gobierno se adapten a los cambios de la sociedad, tecnología y adecuar las prestaciones que se dan a las personas mediante la transparencia, los gobiernos digitales tienen vínculo directo resaltante con todas las entidades sobre todo salud y educación, se encuentran en constante renovación y actualización utilizando la tecnología moderna se podrá adaptar mejor a estas circunstancias (Vargas 2021). Además, manifiesta Córdova et al. (2021) en los centros públicos satisfacer al paciente es un indicador que perciben, y se considera como instrumento para fiscalizar las funcionalidades en los sistemas de los hospitales del Perú.

En el contexto local la implementación de la digitalización en las entidades públicas del estado utilizando las TIC's resulta importante, esto porque podremos agilizar los procesos administrativos y facilitar a los usuarios su acceso a diferentes servicios, porque aún tenemos una brecha considerable para poder alcanzar la satisfacción del usuario y mejorar su acceso a los sistemas de atención. Se tiene previsto implementar algunos programas pilotos (historia clínica digital, tele consulta y ajustar funciones del trabajo remoto) que permitirá mejorar la percepción de los pacientes en cuanto a la atención que reciben.

Por lo tanto, habiendo revisado los antecedentes se plantearon las siguientes interrogantes de problema en general: ¿Qué relación mantiene el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en el establecimiento del Ministerio de Salud, Lima 2023?, de donde se formularon problemas específicos: ¿Qué relación mantiene tecnología digital y la satisfacción de los usuarios en el establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023?, ¿Qué relación mantiene la identidad digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud, Lima 2023?; ¿Qué relación mantiene servicios digitales y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023?.

¿Qué relación mantiene gobernanza de datos y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023?; ¿Qué relación mantiene interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023?; ¿Qué relación mantiene seguridad digital y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023?

El proyecto de investigación contó con los siguientes aspectos, los cuales justifican la importancia del estudio; a) Justificación teórica se recolectó información del gobierno digital para determinar si tiene relación con la satisfacción de usuarios en una entidad perteneciente del Ministerio de Salud, él se podrá utilizar para futuras investigaciones; b) Justificación práctica permitirá obtener resultados, los mismos que nos brindaran información de los datos recolectados para determinar si existe relación entre las variables de estudio; c) Justificación metodológica: Por su tipo de estudio y diseño metodológico, durante la investigación se realizaron cuestionarios de elaboración del autor para obtener información, los cuales se validaran previamente por el juicio de expertos.

Se estimó como objetivo general: establecer qué relación mantiene el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; de donde se plantearon los objetivos específicos: Determinar qué relación mantiene tecnología digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de salud de Lima 2023; Determinar qué relación mantiene identidad digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Determinar qué relación mantiene prestaciones de servicios digitales y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Determinar qué relación mantiene gobernanza digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud Lima 2023.

Determinar qué relación mantiene interoperabilidad y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Determinar qué relación mantiene seguridad digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023.

Por lo tanto, se plantearon como hipótesis en general: El gobierno digital mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; y las siguientes hipótesis específicas:

Tecnología digital mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Identidad digital mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; servicios digitales mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Gobernanza digital mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023.

Interoperabilidad mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023; Seguridad digital mantiene relación con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos nacionales analizados que nos brindaron mayor amplitud y relevancia en relación al estudio que se realizó, fueron de mucho aporte para la investigación. Calidad, particularidad observable que adquiere diversos indicadores y es capaz de ser medida o verificada en un estudio (Oyola, 2021).

Nacionalmente, Díaz (2019) sostuvo que las Organizaciones Públicas se crearon con el fin de cubrir necesidades a la ciudadanía a un costo mínimo. Los objetivos del Estado es administrar los recursos de manera racional a través de un control y con transparencia. Fue no-experimental de método mixto, concluyendo que se debe implementar los mecanismos para que se apruebe el presupuesto y debe considerarse parte de la agenda del congreso.

Asimismo, Del Valle (2022) buscó establecer cómo el gobierno abierto y gobierno digital ayudarían a mejorar los procesos de participación ciudadana en gobiernos subnacionales. La metodología empleada fue enfoque mixto al pretender establecer conocimiento sobre el modelo de gobierno abierto y gobierno digital para coadyuvar a que se mejore la participación del ciudadano en gobierno subnacional. Concluyó como resultado más relevante de la investigación es el bajo nivel del desarrollo e implementación de los modelos fijados por los gobiernos subnacionales.

Para Moreira M., Hidalgo A., (2020) El avance de las TIC's mejoró los procesos administrativos en Ecuador, es un referente internacional para mejorar los servicios, la infraestructura de las telecomunicaciones y el factor humano, regulando la amplitud de líneas de transmisión de parte de las instituciones que forman parte del Estado, generando mejoras eficientemente y la interoperabilidad.

De forma similar, Eom y Lee (2022) definieron que la utilización de la tecnología innovadora en el gobierno, su objetivo fue agilizar las actividades del gobierno hacia el servicio que se brinda a la sociedad y su ejecución, el resultado esperado es un incremento en la responsabilidad pública respecto al servicio que se da a la población; se dice, que el gobierno digital ha sufrido transformaciones en el tiempo y se ha desarrollado como un proceso digital con innovaciones que brinda respuesta favorable a las condiciones económicas, políticas y sociales.

Igualmente, Cohen (2017) evaluó la utilización del internet y tecnología moderna para evaluar si se incrementa el interés de los ciudadanos, se realizó

el estudio a 165 personas. Mencionando que si generaría más expectativa y útiles a los ciudadanos generando efectos positivos para participar en la democracia participativa.

También determinó, Alayo (2022) qué relación existió entre variables materia de investigación. El tipo utilizado fue correlacional, no experimental, corte transversal. Tuvo 420 trabajadores del Municipio de la Provincia de Huaylas como población y una muestra de 202 colaboradores. Se recolectó información mediante un cuestionario que permitió medir las variables, concluyendo que si existía relación significativa alta positiva.

Igualmente, Egusquiza (2023) se refirió a la relación que existió entre las variables. La metodología básica, descriptivo, transversal y no experimental. Los 165 operadores que por medio de 02 cuestionarios en estructura tipo escala Likert, se establecieron los resultados: el nivel de gobierno digital es positivo 77,5% y medio 22.5%. El nivel de la calidad es alto 69.6% y medio 30.4%. Concluyendo la existencia relación positiva entre ambas variables, indicando como evidencia que el gobierno digital es bueno para la entidad de justicia, creando una positiva impresión sobre el servicio que otorga a la ciudadanía, mejorando sustancialmente en tres aspectos importantes la transparencia, seguridad jurídica y celeridad procesal.

Asimismo, Palomino (2023) estableció que existió relación positiva alta entre variables, diseño no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal de un total de 384 individuos quienes participaron en la encuesta, considera un 62.8% que el gobierno digital está en nivel adecuado, con una relación entre variables con un valor ( $r=0,942$ ) y una sig. ( $p<0,05$ ), arribando a la conclusión de acuerdo al procesamiento de datos, se debe dar mayor valorización a la satisfacción de los usuarios.

También, Ghahramanian et al. (2017) para su estudio utilizó un método transversal a 300 pacientes y 101 enfermeras para medir la calidad de servicio, indicando que un 13.92% tiene dominio de seguridad y un 6.78 empatía, concluyendo que la cultura organizacional por los errores de los profesionales, recomendando implementar una cultura sobre seguridad y el trabajo en equipo.

Del mismo modo, Juárez (2023) realizó una investigación básica, cuantitativo, no experimental hipotético deductivo con un muestreo probabilístico de 129 personas, a quienes aplicó el instrumento el cuestionario para realizar 29



interrogantes, obteniendo una confiabilidad de 0,928; con una relación entre las variables con un valor de ( $r=0,725$ ) y una sig. bilateral ( $p<0,05$ ), con lo cual concluyó que gobierno digital puede mejorar con el uso de las Tic's.

También, Rafael (2022), determinó mediante un estudio cuantitativo, observacional, transversal, basado en una muestra conformada por la población atendida en un municipio distrital de Chiclayo, a quienes se aplicó el instrumento, la cual también se encontró concordancia en tres dimensiones del gobierno digital. Concluyó que, cuando existe buena percepción sobre el gobierno digital el grado de satisfacción será más alto.

De igual importancia, Arias (2022) en su investigación indicó si la variable satisfacción observada por los clientes de las boticas como análisis de estudio. Se aplicó para el estudio de la investigación un enfoque comparativo descriptivo, no experimental. De instrumento utilizó cuestionarios tipo Likert, que medirá satisfacción de los clientes. Concluyendo que existen diferencias de satisfacción observada por los clientes en la botica Chasqui y Yumi.

Internacionalmente, Muksin y Avianto (2021), analizaron que adoptar nuevo modelo de gobernabilidad digital influye en la impresión de los usuarios, utilizo un enfoque cuantitativo, a una muestra de 383 pobladores de Indonesia se aplicó la entrevista. Resaltaron la existencia de una buena percepción en cuestión del servicio y satisfacción, asumiendo que la implementación tecnológica disminuiría la burocracia que existe.

Asimismo, Luna (2019) analizó la implementación en las entidades mexicanas, examinando la modernización aplicada a la administración. La investigación fue tipo exploratorio usó un método cuantitativo, así como técnica encuesta e instrumento cuestionario, a fin de recolectar preferencias del ciudadano y oportunidad para que los ciudadanos puedan integrar, gestionar y simplificar los procesos de la gestión administrativa. Concluyó que las entidades mexicanas tienen una gran fuerza para mejorar las prestaciones de servicios administrativos mediante la implementación de tecnología electrónica y digitales.

De la Cruz et al. (2020) estableció que en la última década los nuevos avances tecnológicos digitales y las plataformas digitales brindan acceso a nuevos escenarios a la sociedad. El estudio se aplicó a un grupo de 80 jóvenes habitantes de un AA.HH. de Ate evidenciando un 99% consumidores de redes

sociales e internet. Concluyo que las tecnologías digitales no solo son beneficiosas para las instituciones sino para la ciudadanía en general.

Por otro lado, Livari et al. (2020) se refirió a las TIC's para analizar su rol en la gestión administrativa del Estado. Las TIC's son herramientas digitales que pueden administrar, procesar y ordenar la información y las comunicaciones de personas jurídicas y naturales, con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia; además, se afirma que los conocimientos y prácticas se encuentran en estas herramientas, desarrollados gracias a la transformación digital.

De forma similar, (Mukhtarov, 2018) analizó que la implementación del gobierno digital, con las TIC's para mejorar procedimientos administrativos de las entidades públicas y organismos de la administración estatal; con fines de agilizar los trámites para que los ciudadanos realicen en menor tiempo sus gestiones y se busca lograr funcionarios transparentes, servicios eficientes de parte del gobierno, e identificar comportamientos orientados a la corrupción.

Por otro lado, Lambrini et al. (2021) refirió que el sistema de salud se orienta a los de servicios de la sociedad, buscó relacionar la calidad de servicios en salud, la metodología fue básica descriptiva correlacional, mientras que los profesionales evalúan el diseño de la prestación del servicio, los usuarios o pacientes evalúan en base a su percepción del servicio recibido, concluyendo que se deben realizar evaluaciones a la calidad de servicios y que en los últimos tiempos percibe que se ha mejorado en la calidad de atención.

Asimismo, Castellón (2019) en su investigación evaluó la satisfacción con el servicio de salud recibida en el servicio médico de consultorio externo, del hospital Bautista en Managua, Nicaragua en junio 2019. Utilizó para su metodología fue descriptivo-transversal con una población de 550 clientes, utilizó como instrumento el cuestionario, dirigido a servicios de salud, 22 preguntas sobre lo que desean y 22 interrogantes de sus impresiones. Concluyendo el sexo de predominio mujeres con mayores expectativas, teniendo como percepción la capacidad de respuesta considerando satisfactorio el servicio recibido.

Además, Rivera (2019) analizó la compañía Greenandes Guayaquil - Ecuador, fue tipo cuantitativo descriptivo y deductivo utilizando la encuesta y el cuestionario para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la atención recibida de la empresa. Concluyó la investigación, que

determinaron que el servicio que brindan es muy inferior a la expectativa de los usuarios, se debe mejorar las responsabilidades y adecuar los procesos.

Asimismo, Febres (2020) indicó que las atenciones en el sector salud son abstractas y genéricas, de criterio objetivo y subjetivo, para poder explicarlo se descompone en varias dimensiones, los cuales se ven influenciados por la transformación cultural y por los ejecutantes del estado.

De igual importancia, Naranjo (2020) determinó que la satisfacción del usuario en la prestación que les recibe del Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano en las ventanillas de atención al usuario para los diversos servicios, su enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional utilizando el cuestionario, concluyendo que la fue significativa positiva del 63% entre las dos variables materias de estudio en el I.S.S.E.

Además, Lora et al. (2021) buscó determinar relación entre satisfacción y calidad del servicio, mediante un estudio con cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal obtuvo resultados de ( $r=0,525$ ) lo que demuestra la relación positiva moderada y una sig. bil. ( $p<0,000$ ) aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que el servicio de telemedicina se encuentra en nivel intermedio.

Con relación a las definiciones previas, el Gobierno del Perú, (2018) estimó conveniente abordar la problemática de tecnología digital en gestión del estado. Según manifiesta el D.L. 1412 mediante el cual se aprobó la Ley del Gobierno Digital es el uso de las TIC's para así generar valor al servicio prestado. Está constituido por los servidores públicos, usuarios y otros, que desean implementar por iniciativa, diseñar y crear plataformas digitales, haciendo prevalecer los derechos de los usuarios.

El cual los dimensionó como: a) Tecnología digital: Son las TIC's para realizar análisis de datos y desarrollar aplicativos propios del gobierno digital ; b) Identidad digital: Son los atributos que diferencian un usuario de otro en los entornos digitales; c) Prestación de servicios digitales: Es reconocer, garantizar, capacitar, facilitar e implementar el acceso a las prestaciones de los servicios; d) Gobernanza de datos: Es la información que las entidades públicas recopilan almacenan y procesan según necesidades, además de proteger la información de todos los usuarios; e) Interoperabilidad: Es el manejo de la información entre las diferentes entidades estatales, así permitir el intercambio de conocimiento e

información a través de los sistemas digitales; f) Seguridad digital: Plantear medidas que aseguren la aplicación y gestión de los datos mediante medidas reactivas a riesgos que afecten a los ciudadanos

Además, Arcentales y Gamboa (2019) mencionaron que la evolución que de un país en temas digitales, mediante cinco modelos de evolución: (a) presencia emergente, asume la propuesta digital por parte del gobierno pero sólo a través del internet con propuestas básicas; (b) presencia ampliada, obtiene mayor presencia mediante el internet, redes y correos (c) presencia interactiva, es más notorio en las entidades públicas, porque permiten interactuar con los usuarios buscando disminuir la complejidad en los procesos; (d) presencia transaccional, cuando permite a adquirir documentos que son ofrecidos por el gobierno para realizarlos mediante la web; y, (e) integración total, cuando se percibe el acceso total.

La tecnología digital: conforma las herramientas de ciencia comunicativa mediante el cual se puede trazar los objetivos de la institución. En los inicios solo se utilizaba como medio para promocionar y ofrecer servicios, en la actualidad la digitalización está más enfocada a crear valor que beneficie al ciudadano y sea participe en los procesos de gobierno. Pero, aún existen brechas en la adaptación del gobierno digital sobre los conocimientos de la población y autoridades. (Malhotra, 2018). Por otro lado, (Erkut, 2020) que la transición hacia el gobierno digital que atraviesan los países, aún existe desconocimiento de la población y autoridades sobre la tecnología, los cuales son brechas a disminuir en forma paulatina respecto a la digitalización y las nuevas innovaciones tecnológicas.

La identidad digital es crear identidades digitales que permitan diferenciar a los individuos en los diferentes puntos de ingreso para poder acceder a los servicios, de manera sencilla y sin mucha complejidad para realizar trámites (Masiero y Bailur, 2021). Por otro lado, se debe tener en consideración que todo ciudadano tendrá identificación única, centrándose en objetivos importantes que debe brindar la tecnología: singularidad, privacidad y seguridad (Mir et al., 2020)

La interoperabilidad para lograr ello se busca llegar a una madurez en las entidades públicas y privadas para intercambiar información sin errores entre las organizaciones, lo cual genera ineficiencia en las gestiones. (Gottschalk, 2019).

Los servicios digitales se basan en la estructura del diseño y los procesos, para ofrecer servicios oportunos enfocados en el beneficio del usuario mediante una plataforma digitalizada, que permita acelerar factores de éxito mediante los nuevos servicios digitales (Mergel, 2019).

La gobernanza de datos el efecto de cómo se generan los datos, se comparten y se utilizan para generar valor a partir de esa información, y la redistribución de datos para un intercambio seguro y confiable (Micheli et al., 2020)

La seguridad digital es la capacidad de una organización como protege los datos que en los entornos digitales están propensos a vulneraciones, que ponen en riesgo a las personas y también a las organizaciones quienes están poniendo sus intereses de importancia en los sistemas implementados en la administración pública y privada (Schinagl et al., 2021).

Por otro lado, el Gobierno del Perú (2018) determinó como características que posee el gobierno digital: a) gestiona e implementa actividades de gobierno en materias digitales, b) integra, c) promueve y coordina la participación entre las entidades públicas, d) desarrolla formación y capacitación en forma constante sobre temas de tecnología digital.

En cuanto a la importancia, sostuvo que ofrece grandes ventajas que van a permitir mejorar el acceso a los servicios digitales con transparencia, con diseños de fácil utilización para que todas las personas accedan con igualdad, privacidad.

Bican y Brem (2020) la digitalización es proceso técnico, describe, la aplicación de tecnologías digitales en las rutinas diarias de vida de las personas. Se considera este proceso desde la observación basada en su programación y su codificación, en otras palabras, transformar lo analógico a formato digital. Divide la digitalización en 3 tipos: a) Productos físicos puros, b) Productos mejorados digitalmente, c) Productos finales digitalizados.

La importancia de la digitalización se puede observar en la mejora optimizada de todo recurso mediante la tecnología digital.

Asimismo, Schroeder et al. (2017) conceptualizó la satisfacción, como la calidad es lo que hace mejorar las atenciones del cliente ahora y siempre, que resulta en cumplir las necesidades de los usuarios. Además, ello es relativo porque varía entre los consumidores y también sobre el mismo producto, todo

depende de las expectativas que tengan los consumidores sobre un producto o servicio.

De igual manera, Febres (2020) busco conocer el grado de satisfacción en los consultorios externos de un nosocomio en Huancayo, fue observacional, transversal, con 292 pacientes, de los cuales el 57% fueron mujeres y un 60,3% manifestaron satisfacción mientras que el 39,7% insatisfacción, concluyendo que se tiene que implementar mejoras a los servicios de atención, para proporcionar servicios oportunos y de calidad.

Igualmente, Casali et al. (2017) en su investigación de enfoque cuantitativo, observacional transversal realizó el estudio a unas farmacias de un municipio, concluyendo que indican una alta satisfacción respecto a los servicios prestados.

Calidad de diseño, se determina antes de elaborar un producto u ofrecer un servicio, considerando no solo la elaboración sino todo lo que implica como la mercadotecnia, ingeniería, operaciones y otras funciones hasta su destino final. Esto se puede elaborar en primer lugar con el estudio de mercado y así poder evaluar los servicios requeridos por los clientes.

Calidad de conformidad, está definida como la creación del producto o servicio capaz de satisfacer las especificaciones, está asociada a la disponibilidad, confiabilidad y condiciones de mantenimiento;

La Disponibilidad, se refiere a la cantidad y el tiempo que podrá usarse un producto y es definida como la continuidad al servicio o producto para el consumidor;

Servicio de Campo, definición que representa la garantía la reparación o reemplazo, también llamado atención al cliente, del cual el cliente espera que si se presenta algún error se corrija en forma inmediata.

Según, Schroeder et al. (2017) considera las siguientes características: a) define a la calidad como todo lo que puede satisfacer el proceso se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente, b) la certificación de los proveedores garantiza que los sistemas de calidad puedan prevenir deficiencias. c) Sostiene que es importante porque hay que cumplir ciertos estándares en el bien o servicio que se ofrece para satisfacer al cliente.

Respecto a la importancia de la satisfacción del usuario nos permite medir para saber si un consumidor realizará otra compra, es un elemento que nos diferencia de la competencia y ayuda evitando la rotación de los clientes.

Asimismo, Kotler y Armstrong (2018), respecto a la satisfacción refiere que es la impresión que el cliente percibe en relación al servicio, y va depender como se considere sus necesidades, de no cumplirse generaría la insatisfacción.

Asimismo, Moreno (2019) precisa que los clientes externos son aquellos que no pertenecen a la entidad, por lo tanto, se califica como toda persona jurídica o natural que necesita satisfacer sus necesidades por intermedio de terceras personas. El cual se basa para satisfacer a sus clientes en 4 puntos: a) Ingreso al mercado internacional, b) Costos eficientes, c) Rapidez y facilidad para captar los clientes, d) Innovación constante de la imagen institucional.

La importancia de la satisfacción de clientes radica en los procesos y organización para las personas, los materiales utilizados, la energía o compromiso de los trabajadores, el equipamiento que permita desarrollar actividades con la finalidad de producir un bien o servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y el diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

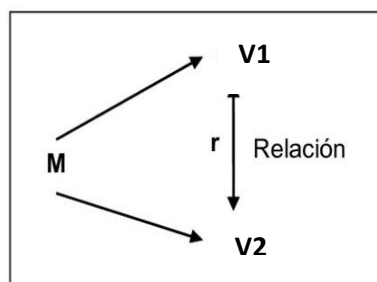
Investigación básica sobre los principios base y los motivos porque ocurre algún evento o fenómeno en particular. También se le denomina investigación teórica. (Arias et al, 2022). Asimismo, es básica, porque nos indicó a la exploración de nuevas áreas, observados en una situación actual y con conocimiento claro (Hernández et al, 2018), también se le denomina investigación pura, no resuelve ningún problema, pero sirve como base teórica para futuras investigaciones. La investigación es básica porque solo buscamos la relación entre variables. (Sampieri, 2018)

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, los elementos son analizados en su estado natural sin alterar situación alguna; asimismo, no se controlan ni manipulan. Transversal, se recopila datos en determinado momento (Arias et al., 2022), igualmente Hernández y Torres (2018), trabajo fue no-experimental, correlacional, porque no modifican alguna de las variables, ni se provocaron cambios. Además, (Sousa et al. 2017) su diseño inicia con un estudio no-experimental, esto indica que no existe ninguna manipulación deliberada a las variables. Agrega, el nivel es descriptivo correlacional.

El método fue hipotético deductivo porque asumimos que el estudio se construyó en base a conocimientos probables o aproximaciones a pesar que conocemos del problema tenemos que avanzar en este esfuerzo para aportar en la construcción teórica (De la cruz, 2020)

Figura: El esquema que representa el estudio:





Indica que:

**M** muestra a estudiar;

**V1** es gobierno digital;

**V2** es satisfacción de usuario;

**r** representa relación de variables.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Sostiene Ñaupas et al. (2018) la operacionalización es un proceso que permitirá a las variables dimensionar y transformar a intermedias, luego volverse empíricas e identificar el indicador.

#### **Definición conceptual de gobierno digital**

Según manifiesta el D.L. 1412 mediante el cual se aprobó la Ley del Gobierno Digital es la aplicación de TIC's e información en los sistemas administrativos para así generar valor al servicio prestado. Está constituido por los servidores públicos, usuarios y otros, que desean implementar por iniciativa, diseñar y crear plataformas digitales, haciendo prevalecer los derechos de los usuarios. (Gobierno del Perú, 2018).

#### **Definición operacional de gobierno digital**

La operacionalización es la articulación de políticas para interés público involucrando a Estado y Sociedad Civil, con la intención de crear valor público a los servicios prestados y optimizar el uso de los recursos, la variable se descompone en 6 dimensiones: gobernanza de datos, tecnología digital, interoperabilidad, identidad digital, prestación de servicio digital, seguridad digital. Conformado por 16 indicadores que serán medidos mediante un cuestionario de 22 preguntas, las cuales se han estructurado y validado, mediante una escala de tipo Likert.

#### **Definición conceptual de satisfacción del usuario**

Es una idea relativa que es variable de acuerdo a diferentes consumidores debido que todos los usuarios tienen distintos gustos y percepciones; de igual manera, hoy nos puede satisfacer algo y para otro momento ya no nos satisface. (Schroeder et al., 2017)

## Definición operacional de satisfacción del usuario

Es la sensación de agrado o desagrado de un usuario que al comparar el producto o prestación de un servicio frente a sus intereses, la variable se descompone en 4 dimensiones: calidad de diseño, la disponibilidad, el servicio de campo y la calidad de conformidad. Conformado por 8 indicadores los cuales serán evaluados mediante un cuestionario con 18 preguntas estructuradas y validadas tipo Likert.

### 3.3 Población muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Según Arias et al (2022) no es mejor cuando más cantidad de participantes tiene; sino la que permite lograr el objetivo con su participación sin limitaciones.

La población de la entidad a estudiar es de **350** personas entre profesionales asistenciales, profesionales administrativos y personal técnico.

#### 3.3.2 Muestra

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) pequeño grupo considerado como parte representativa de la población. La muestra tiene dos partes el lugar de investigación y el muestreo de donde se obtiene la información.

Para calcular la muestra:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

N= tamaño población= 350

p= oportunidad que ocurra= 0,5

q= oportunidad que no ocurra= 0,5

e= margen error = 0,05

z= 95% confiable = 1,96

$$n = \frac{350 * (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}{0,05^2(350) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)} = 183$$

La muestra tuvo como resultado final 183 usuarios.

### **3.3.3 Muestreo**

No probabilístico es utilizado constantemente en investigaciones relacionadas a la salud, por naturaleza de tipo cuantitativa prevalece en las investigaciones del sector salud. En los últimos tiempos se ha acrecentado el uso del muestreo intencionado en estudios de la Ciencia de la Salud. (Reales et al., 2022)

Los individuos fueron elegidos utilizando el muestreo no probabilístico aleatorio estableciendo a 80 colaboradores.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

El servidor público que se vincula con trabajos administrativos y prestación de servicios en un establecimiento del Ministerio de salud.

### **3.3.5 Técnica e instrumento de recolección de información**

La encuesta utilizada a través del cual recopilamos datos de un grupo de la población, ejecutando procesos estandarizados de recolección de datos realizando las mismas preguntas a todos los involucrados. El instrumento utilizado fue el cuestionario que consistió en agrupar preguntas que se harán a las personas para que respondan individualmente.

#### **Validez**

La validación del instrumento se realizó por los expertos quienes verifican que los criterios utilizados sean capaces de medir las variables con pertinencia, claridad y relevancia, para aprobar su aplicación. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) conceptualiza que la variable está orientada para ser evaluada con precisión por el instrumento.

**Tabla 1:** Validez de instrumento por juicio de expertos

| <b>Nro.</b> | <b>Grado Académico</b> | <b>Apellidos y nombre del experto</b>      | <b>Resultado</b> |
|-------------|------------------------|--|------------------|
| 1           | Magíster               | Villavicencio Chacaltana, María del Carmen | Aplicable        |
| 2           | Magíster               | Tarazona Reyes, Marta Pilar                | Aplicable        |
| 3           | Magíster               | García Bernardo, Erika Rocío               | Aplicable        |

Fuente: Creación propia

### **Confiabilidad**

Se procesará con alfa Cronbach la información obtenida del cuestionario. Medina-Díaz y Verdejo-Carrión (2020) la utilización de técnicas e instrumentos servirá para recopilar información que nos permitan emitir decisiones apropiadas y de credibilidad.

Determinando la confiabilidad para la primera variable gobierno digital:

#### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,947             | 22             |

Y para la segunda variable satisfacción de los usuarios.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,953             | 18             |

### **3.4. Procedimientos**

Para aplicar el instrumento previamente se solicitó el acceso a las instalaciones de la entidad donde se realiza el estudio, el cual se realizó mediante una carta emitida por la Universidad, se obtuvo la autorización para poder aplicar nuestro instrumento de manera presencial en las instalaciones del establecimiento mediante un memorándum emitido por el médico jefe de la entidad, se elaboró el cuestionario y se realizó la validación respectiva por tres

expertos con grado de magister, cabe mencionar que el instrumento se aplicó en forma anónima, también fue muy importante el apoyo de la casa de estudios brindando las herramientas de similitud mediante el software turnitin, los servicios bibliotecarios digitales y físicos que sirvieron de guías para la elaboración del proyecto en forma presencial, se procesó con el software SPSS 26, la prueba de normalidad mediante Spearman.

### **3.5. Método para analizar datos**

Primero se recopiló información de los datos necesarios mediante el uso del cuestionario previamente validados por el juicio de expertos, así aplicar a la muestra y luego procesar la información en el Excel, luego ingresar la información al software informático SPSS 26 aplicando el tipo descriptiva, se interpretó los resultados mediante las figuras y gráficos.

### **3.6. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta ciertos aspectos, respetando los autores intelectuales de los libros de mis variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios, de los antecedentes de otros investigadores utilizados, se realizó el estudio del idioma extranjero a nivel intermedio solicitado para optar el grado académico de maestro, se rindió el examen de conducta responsable de investigación de concytec., se aplicó los lineamientos establecidos por las normas APA 7ma, edición; asimismo aplicando los documentos normativos entregados por la casa de estudios mediante las R.V.I. N° 062 - 2023 guía de trabajos conducentes de grados y títulos; R.V.I. N° 066 – 2023 directiva de investigación formativa; RCUN N° 470-2022 código de ética en investigación, reglamento de estudiantes, política ambiental, líneas de investigación RCUN N° 200-2018, resolución N° 107-2022 articulación de líneas de investigación, reglamento de propiedad intelectual y demás documentos normativos.

Del Castillo y Rodríguez (2018) define la ética como parte filosófica que trata sobre la moral para desarrollar investigaciones y además todas las obligaciones como ser humano que debe estar presente en nuestras actuaciones a desarrollar.

## IV. RESULTADOS

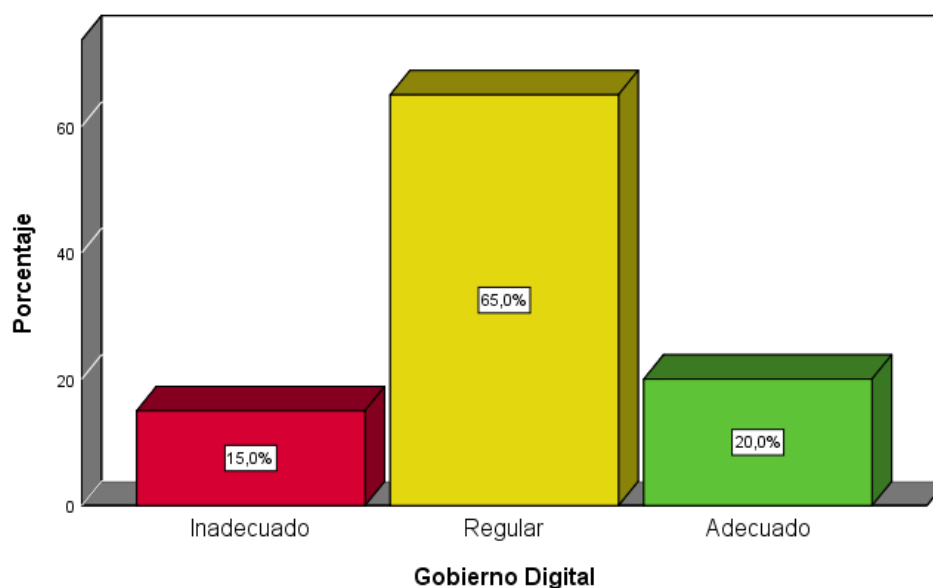
### 4.1. Resultados descriptivos.

**Tabla 2:** Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable Gobierno Digital

|            | f  | %      |
|------------|----|--------|
| Inadecuado | 12 | 15,0%  |
| Regular    | 52 | 65,0%  |
| Adecuado   | 16 | 20,0%  |
| Total      | 80 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1:** Niveles de Gobierno Digital.



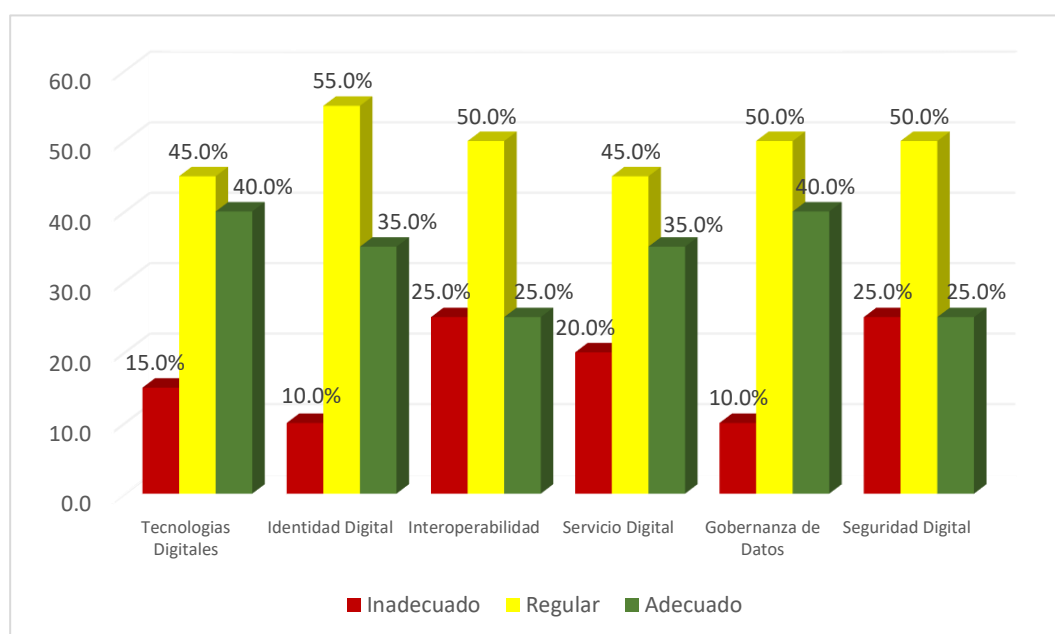
Se obtiene como resultado lo indicado en la tabla 2 y se grafica en la figura 2, el 65.0% de los trabajadores a quienes se aplicó la encuesta respondieron que las actividades de implementación del gobierno digital esta en nivel regular, y el 15.0% manifestaron que el nivel es inadecuado, lo que indica que en las áreas del establecimiento no está implementado el gobierno digital, mientras que un 20.0% indicaron que el nivel de implementación se encuentra en nivel adecuado. Esto indica que los trabajadores que participaron en la encuesta manifestaron que gobierno digital tiene nivel intermedio.

**Tabla 3:** Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de gobierno digital.

| Niveles    | Tecnologías Digitales |       | Identidad Digital |       | Interoperabilidad |       | Servicio Digital |       | Gobernanza de Datos |       | Seguridad Digital |       |
|------------|-----------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|
|            | f                     | %     | f                 | %     | f                 | %     | f                | %     | f                   | %     | f                 | %     |
| Inadecuado | 12                    | 15.0  | 8                 | 10.0  | 20                | 25.0  | 16               | 20.0  | 8                   | 10.0  | 20                | 25.0  |
| Regular    | 36                    | 45.0  | 44                | 55.0  | 40                | 50.0  | 36               | 45.0  | 40                  | 50.0  | 40                | 50.0  |
| Adecuado   | 32                    | 40.0  | 28                | 35.0  | 20                | 25.0  | 28               | 35.0  | 32                  | 40.0  | 20                | 25.0  |
| Total      | 80                    | 100.0 | 80                | 100.0 | 80                | 100.0 | 80               | 100.0 | 80                  | 100.0 | 80                | 100.0 |

Fuente: Creación Propia

**Figura 2:** Observación de dimensiones de la variable de gobierno digital.



De acuerdo a los resultados de la tabla 3, el cual se grafica en la figura 3 nos señala las seis dimensiones de la primera variable, sobre el cual podemos indicar que de los 80 encuestados manifestaron sobre la primera dimensión tecnologías digitales un 45% indicó que tienen nivel regular, el 15% de los encuestados señaló un nivel inadecuado y un 40% indica que se encuentra en nivel adecuado, lo que evidencia que la primera dimensión se encuentra en un nivel intermedio de implementación. Para la 2da dimensión tenemos que el 55.0% expresó que la identidad digital se utiliza en forma regular, mientras que el 10.0% indica que se encuentra en nivel inadecuado y el 35.0% señaló que existe un uso adecuado, lo que nos indicó que esta encaminó la aplicación de esta dimensión.

Respecto a la tercera dimensión el 50.0% refirieron que se tiene una interoperabilidad regular, frente a un 25.0% que indicó el nivel de interoperabilidad

es inadecuado, sin embargo, un 25.0% señalaron que el nivel es adecuado. Lo que nos señala que la relación con otras entidades públicas es regular. Asimismo, la cuarta dimensión señala que los servicios digitales en un 45.0% es regular, mientras que el 20.0% manifestó que es inadecuado y un 35.0% indicó que es adecuado. Sin embargo, la mayoría indica que los servicios digitales están encaminados de manera regular para su aplicación en el establecimiento.

Referente a la gobernanza de datos como quinta dimensión el 50.0% manifestó que está aplicada de manera regular, un 10.0% que es inadecuado y el 40% que es adecuado, aquí refleja el desconocimiento de los que quieren medir esta dimensión. Y por último la sexta dimensión nos indica que el 50.0% es regular la seguridad digital, mientras 25.0% indica que es inadecuada y el 25.0% refleja que el uso es adecuado, esto nos dice que la protección de la información es vulnerable a error y funcionamiento.

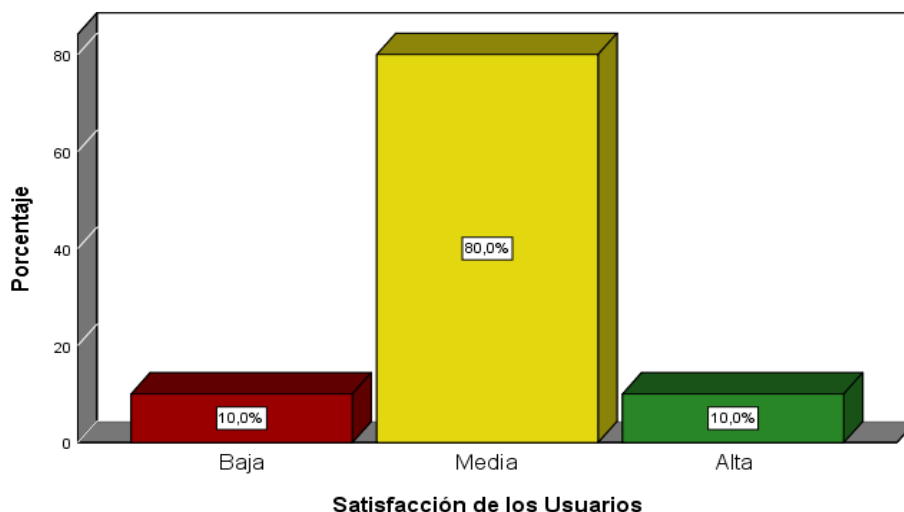
**Tabla 4:** *Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable la satisfacción de los usuarios.*

|       | f  | %      |
|-------|----|--------|
| Baja  | 8  | 10,0%  |
| Media | 64 | 80,0%  |
| Alta  | 8  | 10,0%  |
| Total | 80 | 100,0% |

Fuente: Creación propia



**Figura 3:** Niveles de satisfacción de los usuarios.



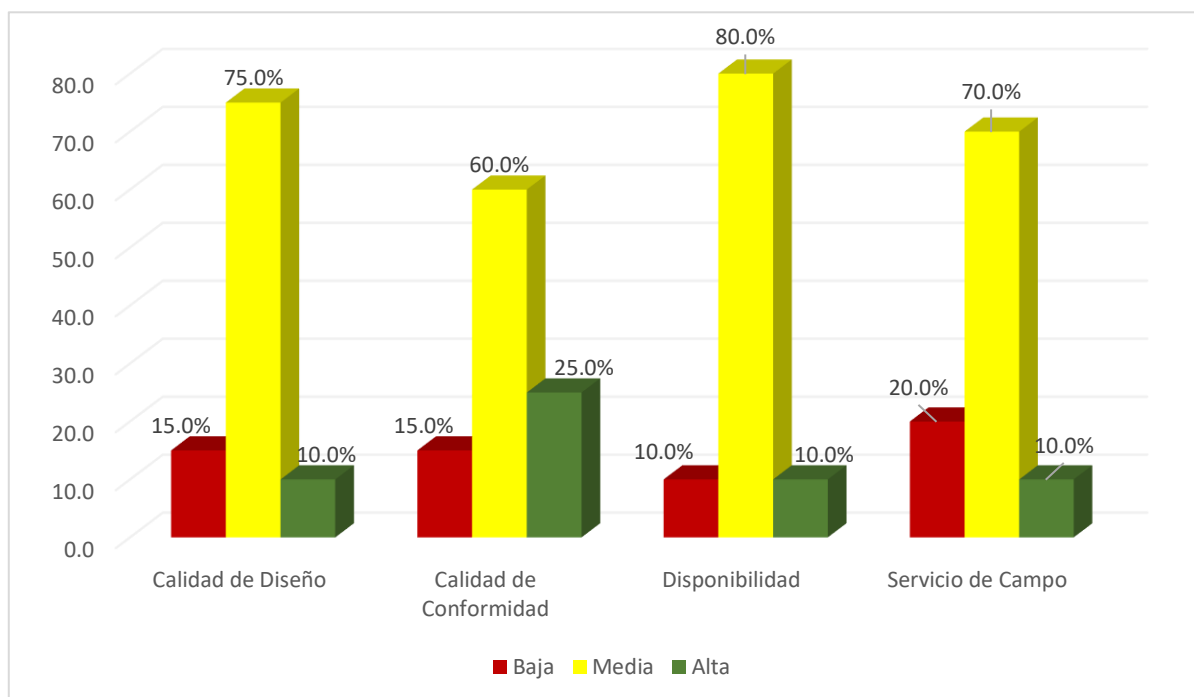
De acuerdo a los resultados en el cuadro 4 y visualizado en la figura 4 indica que el 80.0% de los encuestados manifestaron que la satisfacción es intermedia, mientras que el 10.0% manifiesta que es baja y el otro 10.0% indico que existe una satisfacción alta, quiere decir que los servicios brindados no generan alta satisfacción en los usuarios.

**Tabla 5:** Descripción de los resultados de los niveles de las dimensiones de satisfacción de los usuarios.

|        |       | Calidad de Diseño |       | Calidad de Conformidad |       | Disponibilidad |       | Servicio de Campo |       |
|--------|-------|-------------------|-------|------------------------|-------|----------------|-------|-------------------|-------|
|        |       | f                 | %     | f                      | %     | f              | %     | f                 | %     |
| Válido | Baja  | 12                | 15.0  | 12                     | 15.0  | 8              | 10.0  | 16                | 20.0  |
|        | Media | 60                | 75.0  | 48                     | 60.0  | 64             | 80.0  | 56                | 70.0  |
|        | Alta  | 8                 | 10.0  | 20                     | 25.0  | 8              | 10.0  | 8                 | 10.0  |
|        | Total | 80                | 100.0 | 80                     | 100.0 | 80             | 100.0 | 80                | 100.0 |

Fuente: Creación propia

**Figura 4:** Observación de dimensiones de la variable la satisfacción de los usuarios.



Se puede visualizar en la tabla 5 y reforzar con el gráfico en la figura 5, nos indica que la dimensión calidad de diseño se tiene un 75.0% en nivel intermedio de satisfacción, un 15.0% manifestó que es baja y el 10.0% considera que la satisfacción es alta, quiere decir que la entidad está enfocada a mejorar los diseños de atención. Por otra parte, la dimensión calidad de conformidad nos indica que un 60.0% se encuentra en nivel intermedio, 15.0% de encuestados señala un nivel bajo y un 25.0% considera un nivel alto, indicando que no hay mucha conformidad respecto a los servicios recibidos.

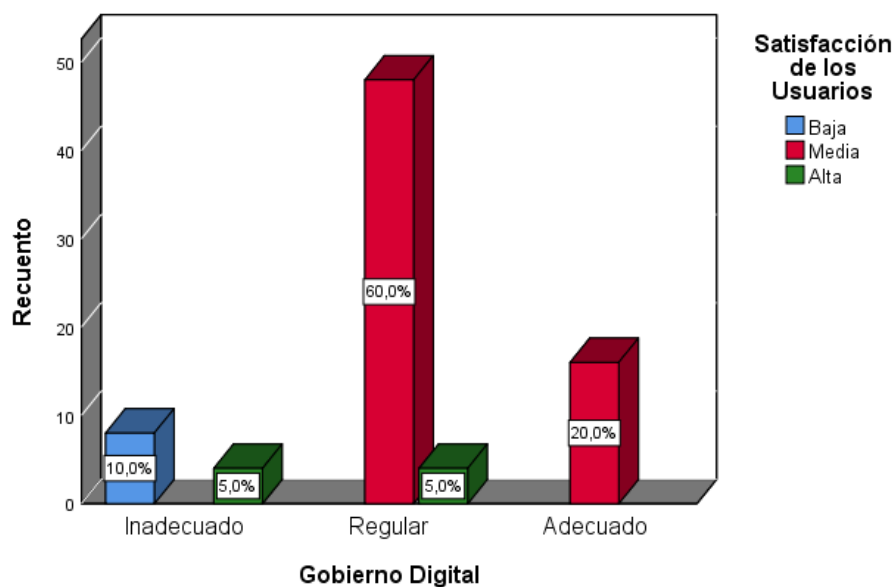
En cuanto a la tercera dimensión manifestaron que la disponibilidad esta en nivel medio con un 80.0% mientras que un 10.0% refirió que es bajo y el otro 10.0% dijo que el nivel es alto, esto señala que no existe mucha disponibilidad de los servicios ofrecidos a los pacientes. Respecto a la cuarta dimensión servicio de campo se encuentra reflejado con un 70.0% en nivel medio, mientras que 20.0% refiere que el nivel es bajo y solo un 10.0% afirma que tiene nivel alto, nos indica que está mejorando el trabajo de campo para una mejor percepción de los usuarios.

**Tabla 6:** *Tabla cruzada entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios.*

|                  |            |             | Satisfacción de los Usuarios |       |       |        |
|------------------|------------|-------------|------------------------------|-------|-------|--------|
|                  |            |             | Baja                         | Media | Alta  | Total  |
| Gobierno Digital | Inadecuado | Conteo      | 8                            | 0     | 4     | 12     |
|                  |            | % del total | 10,0%                        | 0,0%  | 5,0%  | 15,0%  |
|                  | Regular    | Conteo      | 0                            | 48    | 4     | 52     |
|                  |            | % del total | 0,0%                         | 60,0% | 5,0%  | 65,0%  |
|                  | Adecuado   | Conteo      | 0                            | 16    | 0     | 16     |
|                  |            | % del total | 0,0%                         | 20,0% | 0,0%  | 20,0%  |
| Total            |            | Conteo      | 8                            | 64    | 8     | 80     |
|                  |            | % del total | 10,0%                        | 80,0% | 10,0% | 100,0% |

Fuente: Creación propia

**Figura 5:** *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios.*



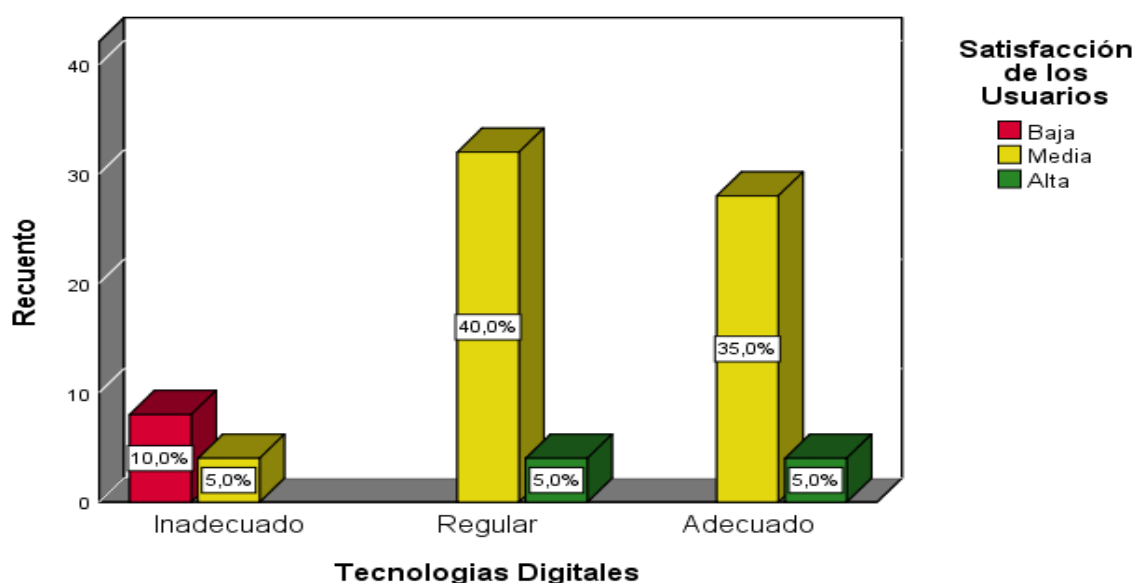
Según muestra la tabla 6 y se grafica en la figura 6 indica que el 60.0% indicaron a gobierno digital en nivel regular y la satisfacción de los usuarios en nivel intermedio, el 20.0% considera que gobierno digital es adecuado y que satisfacción es nivel medio, el 10.0% señala que gobierno digital es inadecuado y la satisfacción alta.

**Tabla 7:** *Tabla cruzada tecnologías digitales y la satisfacción de los usuarios.*

|                       |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |        |       |
|-----------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|--------|-------|
|                       |             |             | Baja                         | Media | Alta   | Total |
| Tecnologías Digitales | Inadecuado  | Conteo      | 8                            | 4     | 0      | 12    |
|                       |             | % del total | 10,0%                        | 5,0%  | 0,0%   | 15,0% |
|                       | Regular     | Conteo      | 0                            | 32    | 4      | 36    |
|                       |             | % del total | 0,0%                         | 40,0% | 5,0%   | 45,0% |
|                       | Adecuado    | Conteo      | 0                            | 28    | 4      | 32    |
|                       |             | % del total | 0,0%                         | 35,0% | 5,0%   | 40,0% |
| Total                 | Conteo      | 8           | 64                           | 8     | 80     |       |
|                       | % del total | 10,0%       | 80,0%                        | 10,0% | 100,0% |       |

Fuente: Creación propia

**Figura 6:** *Tecnologías digitales y satisfacción de los usuarios.*



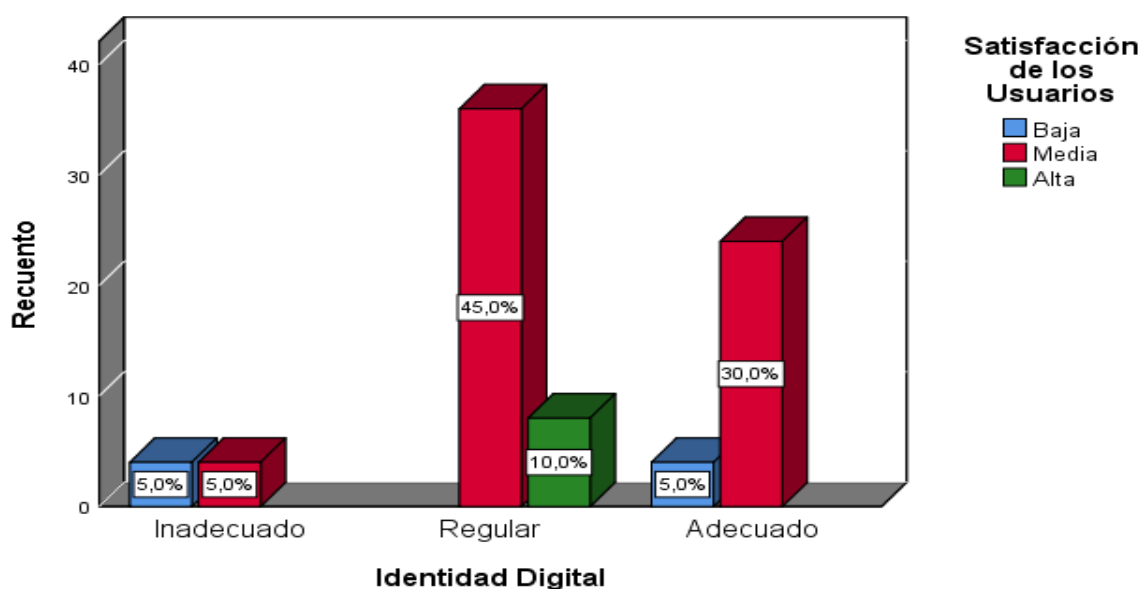
Los resultados de la tabla 7 y visualizando el gráfico 7 se aprecia 40.0% manifestó el nivel de tecnologías digitales regular y la satisfacción de los usuarios es media, el 35.0% manifiesta que es adecuado la tecnología digital pero la satisfacción es media y por último el 10.0% indica que es inadecuado y en un nivel bajo. En líneas generales las tecnologías no están siendo aplicadas en nivel adecuado para conseguir una satisfacción.

**Tabla 8:** *Tabla cruzada identidad digital y satisfacción de los usuarios.*

|                   |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |        | Total |
|-------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|--------|-------|
|                   |             |             | Baja                         | Media | Alta   |       |
| Identidad Digital | Inadecuado  | Conteo      | 4                            | 4     | 0      | 8     |
|                   |             | % del total | 5,0%                         | 5,0%  | 0,0%   | 10,0% |
|                   | Regular     | Conteo      | 0                            | 36    | 8      | 44    |
|                   |             | % del total | 0,0%                         | 45,0% | 10,0%  | 55,0% |
|                   | Adecuado    | Conteo      | 4                            | 24    | 0      | 28    |
|                   |             | % del total | 5,0%                         | 30,0% | 0,0%   | 35,0% |
| Total             | Conteo      | 8           | 64                           | 8     | 80     |       |
|                   | % del total | 10,0%       | 80,0%                        | 10,0% | 100,0% |       |

Fuente: Creación propia

**Figura 7:** *Identidad digital y satisfacción de los usuarios.*



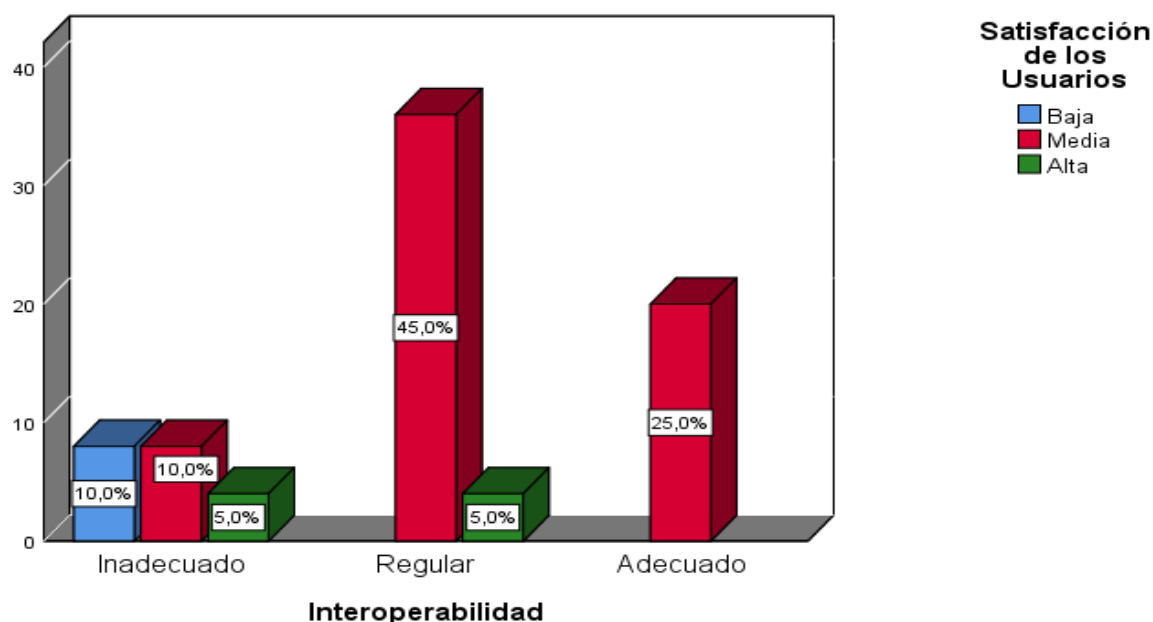
Según se detalla, el cuadro 8 y se visualiza en el gráfico 8 la identidad digital se encuentra en un nivel regular con 45.0% y una satisfacción intermedia, un 30.0% indicó que se encuentra en un nivel adecuado con una satisfacción media y un 5.0% señaló que tiene nivel adecuado, pero con bajo nivel de satisfacción, mientras que el nivel inadecuado es representado con un 5.0% a nivel medio de satisfacción y 5.0% nivel inadecuado con satisfacción baja.

**Tabla 9:** *Tabla cruzada interoperabilidad y satisfacción de los usuarios.*

|                   |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |       |        |
|-------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|-------|--------|
|                   |             |             | Baja                         | Media | Alta  | Total  |
| Interoperabilidad | Inadecuado  | Conteo      | 8                            | 8     | 4     | 20     |
|                   |             | % del total | 10,0%                        | 10,0% | 5,0%  | 25,0%  |
|                   | Regular     | Conteo      | 0                            | 36    | 4     | 40     |
|                   |             | % del total | 0,0%                         | 45,0% | 5,0%  | 50,0%  |
|                   | Adecuado    | Conteo      | 0                            | 20    | 0     | 20     |
|                   |             | % del total | 0,0%                         | 25,0% | 0,0%  | 25,0%  |
| Total             | Conteo      |             | 8                            | 64    | 8     | 80     |
|                   | % del total |             | 10,0%                        | 80,0% | 10,0% | 100,0% |

Fuente: Creación propia

**Figura 8:** *Interoperabilidad y satisfacción de los usuarios.*



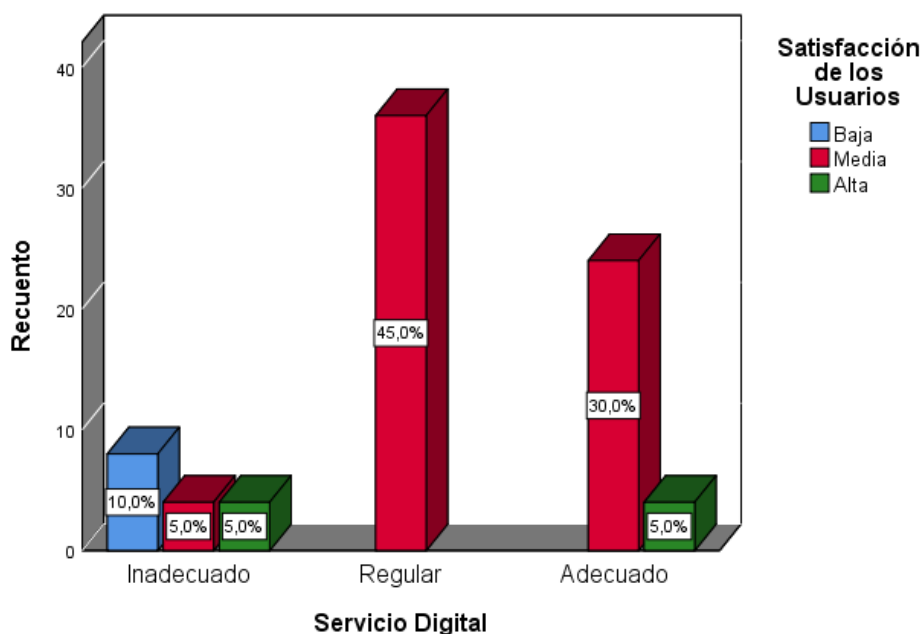
El resultado nos indica que la interoperabilidad tiene nivel regular, 45.0% con satisfacción media y un 5.0% con satisfacción alta, mientras que el 25.0% señaló que se encuentra en el nivel adecuado con una satisfacción media, para el nivel inadecuado el 10.0% indica que la satisfacción es baja y media, asimismo el 10.0% indica que el nivel es inadecuado con nivel medio, finalmente el 5.0% indica que es inadecuado con un nivel alto.

**Tabla 10:** *Tabla cruzada servicio digital y satisfacción de los usuarios.*

|                  |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |        |       |
|------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|--------|-------|
|                  |             |             | Baja                         | Media | Alta   | Total |
| Servicio Digital | Inadecuado  | Conteo      | 8                            | 4     | 4      | 16    |
|                  |             | % del total | 10,0%                        | 5,0%  | 5,0%   | 20,0% |
|                  | Regular     | Conteo      | 0                            | 36    | 0      | 36    |
|                  |             | % del total | 0,0%                         | 45,0% | 0,0%   | 45,0% |
|                  | Adecuado    | Conteo      | 0                            | 24    | 4      | 28    |
|                  |             | % del total | 0,0%                         | 30,0% | 5,0%   | 35,0% |
| Total            | Conteo      | 8           | 64                           | 8     | 80     |       |
|                  | % del total | 10,0%       | 80,0%                        | 10,0% | 100,0% |       |

Fuente: Creación propia

**Figura 9:** *Servicio digital y satisfacción de los usuarios.*



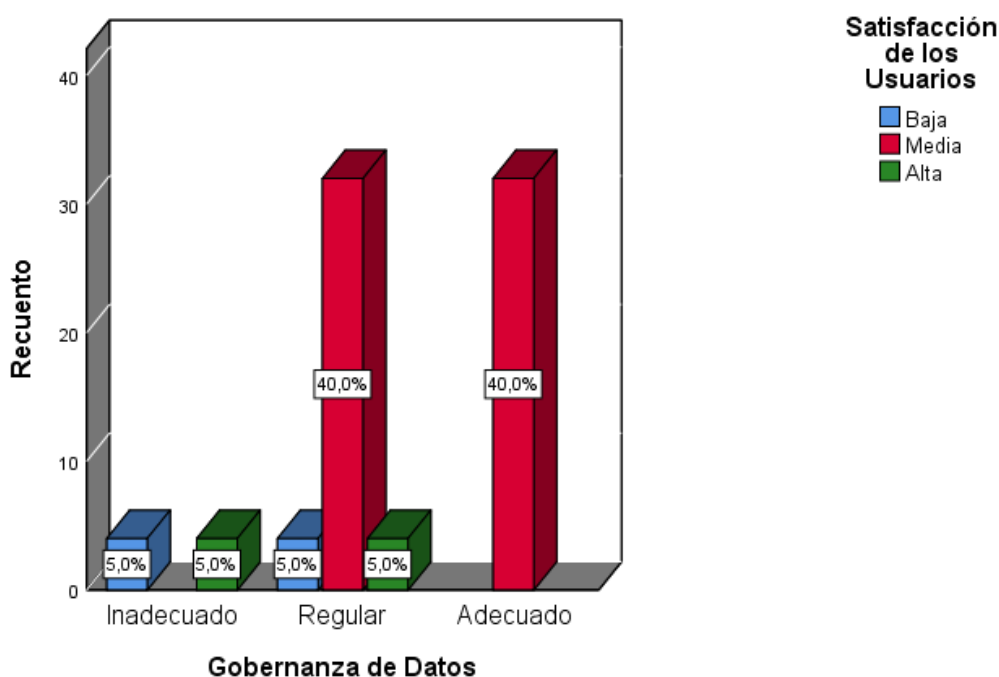
Se muestra en la tabla 10 y se grafica en la figura 10 que el Servicio Digital está en 45.0% nivel regular y satisfacción intermedia, para el 30.0% el nivel es adecuado con nivel medio y el 5.0% es adecuado con un nivel alto, asimismo el 10.0% indica que es inadecuado con nivel de satisfacción media, el 5.0% señala que es inadecuado con un nivel medio y el 5.0% manifiesta que es inadecuado con un nivel alto de satisfacción

**Tabla 11:** *Tabla cruzada gobernanza de datos y satisfacción de los usuarios.*

|                     |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |        |       |
|---------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|--------|-------|
|                     |             |             | Baja                         | Media | Alta   | Total |
| Gobernanza de Datos | Inadecuado  | Conteo      | 4                            | 0     | 4      | 8     |
|                     |             | % del total | 5,0%                         | 0,0%  | 5,0%   | 10,0% |
|                     | Regular     | Conteo      | 4                            | 32    | 4      | 40    |
|                     |             | % del total | 5,0%                         | 40,0% | 5,0%   | 50,0% |
|                     | Adecuado    | Conteo      | 0                            | 32    | 0      | 32    |
|                     |             | % del total | 0,0%                         | 40,0% | 0,0%   | 40,0% |
| Total               | Conteo      | 8           | 64                           | 8     | 80     |       |
|                     | % del total | 10,0%       | 80,0%                        | 10,0% | 100,0% |       |

Fuente: Creación propia

**Figura 10:** *Gobernanza de datos y satisfacción de los usuarios.*



Como muestra la tabla 11 y se grafica en la figura 11 indica que el 40.0% tiene nivel regular e intermedio de satisfacción, el 5.0% en nivel regular con un nivel bajo de satisfacción y el 5.0% en nivel regular con una satisfacción alta. En el nivel adecuado solo el 40.0% es regular. El 5.0% indica que se encuentra en un nivel inadecuado con una satisfacción baja y el 5.0% manifiesta que tiene nivel inadecuado, pero con satisfacción alta.

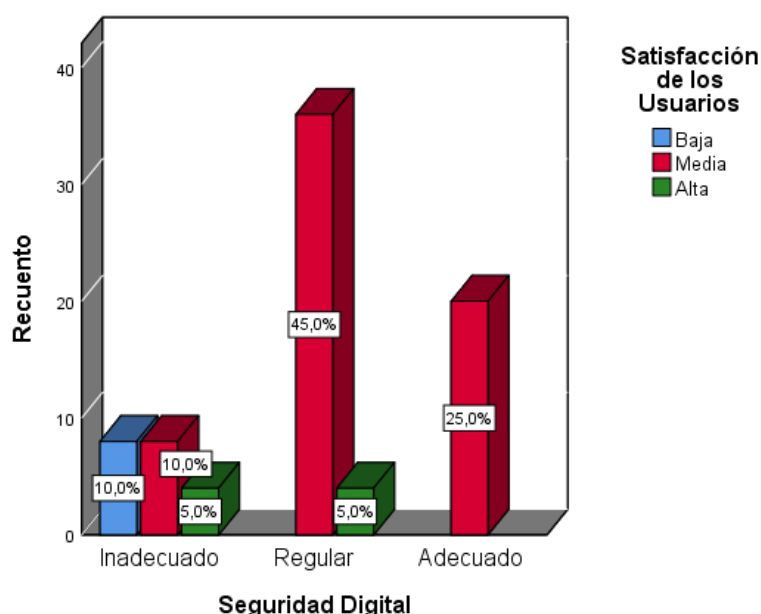


**Tabla 12:** *Tabla seguridad digital y satisfacción de los usuarios.*

|                   |             |             | Satisfacción de los Usuarios |       |        |       |
|-------------------|-------------|-------------|------------------------------|-------|--------|-------|
|                   |             |             | Baja                         | Media | Alta   | Total |
| Seguridad Digital | Inadecuado  | Conteo      | 8                            | 8     | 4      | 20    |
|                   |             | % del total | 10,0%                        | 10,0% | 5,0%   | 25,0% |
|                   | Regular     | Conteo      | 0                            | 36    | 4      | 40    |
|                   |             | % del total | 0,0%                         | 45,0% | 5,0%   | 50,0% |
|                   | Adecuado    | Conteo      | 0                            | 20    | 0      | 20    |
|                   |             | % del total | 0,0%                         | 25,0% | 0,0%   | 25,0% |
| Total             | Conteo      | 8           | 64                           | 8     | 80     |       |
|                   | % del total | 10,0%       | 80,0%                        | 10,0% | 100,0% |       |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:** *Seguridad digital y satisfacción de los usuarios.*



Según se muestra el cuadro 12 y gráfica la figura 12 nos indica que la seguridad digital con un 45.0% tiene nivel regular con satisfacción intermedia y el 5.0% tiene en nivel regular, con satisfacción alto. El 25.0% indicó que se encuentra en un nivel adecuado y media de satisfacción. Asimismo, para el nivel inadecuado con el 10.0% con un nivel de satisfacción bajo, el 10.0% con nivel inadecuado, pero con nivel de satisfacción regular y finalmente el 5.0% manifestó que es inadecuado con un nivel de satisfacción alto.

## 4.2. Prueba de normalidad

Luego de culminar el **análisis descriptivo**, realizamos la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**, teniendo en consideración que utilizaremos una muestra mayor a 50. Tendremos como referencia las premisas siguientes:

H<sub>0</sub>: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

**Tabla 13:** Resultados de la prueba de normalidad.

|                              | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|
|                              | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Gobierno Digital             | ,137                            | 80 | ,001 |
| Tecnologías Digitales        | ,230                            | 80 | ,000 |
| Identidad Digital            | ,232                            | 80 | ,000 |
| Interoperabilidad            | ,171                            | 80 | ,000 |
| Servicio Digital             | ,153                            | 80 | ,000 |
| Gobernanza de Datos          | ,168                            | 80 | ,000 |
| Seguridad Digital            | ,171                            | 80 | ,000 |
| Satisfacción de los Usuarios | ,175                            | 80 | ,000 |
| Calidad de Diseño            | ,222                            | 80 | ,000 |
| Calidad de Conformidad       | ,175                            | 80 | ,000 |
| Disponibilidad               | ,164                            | 80 | ,000 |
| Servicio de Campo            | ,162                            | 80 | ,000 |

Fuente: Creación propia

Los resultados mostrados en tabla 13, determina la significancia según los niveles de las variables la mayoría tienen resultados significativos ( $p < 0,05$ ) al no aproximarse a normalidad. Entonces, se utilizó la prueba Rho de Spearman.

## 4.3 Análisis inferencial

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El gobierno digital tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: El gobierno digital si tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 14:** Prueba de correlación de Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios.

|                 |                              |                            | Gobierno Digital | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Gobierno Digital             | Coeficiente de correlación | 1,000            | ,453**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | .                | ,000                         |
|                 |                              | N                          | 80               | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coeficiente de correlación | ,453**           | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | ,000             | .                            |
|                 |                              | N                          | 80               | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** Como nos muestra la tabla 14 podemos observar relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios es de ( $r=0,453$ ) significa la existencia de una correlación de grado positiva moderada, dado que ( $p<0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

H0: La tecnología digital no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: La tecnología digital tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 15:** Prueba de correlación entre tecnología digital y satisfacción de los Usuarios.

|                 |                              |                            | Tecnologías Digitales | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Tecnologías Digitales        | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,371**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | .                     | ,001                         |
|                 |                              | N                          | 80                    | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coeficiente de correlación | ,371**                | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | ,001                  | .                            |
|                 |                              | N                          | 80                    | 80                           |

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Según se muestra la tabla 15 se observa la relación entre tecnología digital y satisfacción de los usuarios es de ( $r=0,371$ ) significa que existe una correlación positiva baja, dado que ( $p<0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H0: La identidad digital no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: La identidad digital tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 16:** Prueba de correlación entre identidad digital y la satisfacción de los Usuarios.

|          |              |                            | Identidad Digital | Satisfacción de los Usuarios |
|----------|--------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|
| Rho de   | Identidad    | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,367**                       |
| Spearman | Digital      | Sig. (bilateral)           | .                 | ,001                         |
| n        |              | N                          | 80                | 80                           |
|          | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,367**            | 1,000                        |
|          | de los       | Sig. (bilateral)           | ,001              | .                            |
|          | Usuarios     | N                          | 80                | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** Según se muestra en la tabla 16 se observa la relación de identidad digital y la satisfacción de los usuarios es ( $r=0,367$ ) indica positiva baja, dado que ( $p<0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

H0: La interoperabilidad no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: La interoperabilidad tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 17:** Prueba de correlación de interoperabilidad y satisfacción de los usuarios.

|                 |                              |                             | Interoperabilidad | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Interoperabilidad            | Coefficiente de correlación | 1,000             | ,438**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)            | .                 | ,000                         |
|                 |                              | N                           | 80                | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coefficiente de correlación | ,438**            | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)            | ,000              | .                            |
|                 |                              | N                           | 80                | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** En la tabla 15 se observa la relación entre interoperabilidad y satisfacción de los usuarios es de ( $r=0,438$ ) significa que existe una relación positiva moderada, dado que ( $p<0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

H0: Los servicios digitales no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: Los servicios digitales tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 18:** Prueba de correlación entre servicio digital y satisfacción de los usuarios.

|                 |                              |                             | Servicio Digital | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio Digital             | Coefficiente de correlación | 1,000            | ,422**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)            | .                | ,000                         |
|                 |                              | N                           | 80               | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coefficiente de correlación | ,422**           | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)            | ,000             | .                            |
|                 |                              | N                           | 80               | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** Según muestra la tabla 18 se observa que tiene relación servicio digital y satisfacción de los usuarios es de ( $r=0,422$ ) lo que significa que tiene

una relación positiva moderada, dado que ( $p < 0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 5

H0: La gobernanza de datos no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: La gobernanza de datos tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 19:** Prueba de correlación entre gobernanza de datos y satisfacción de los usuarios.

|                 |                              |                            | Gobernanza de Datos | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Gobernanza de Datos          | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,437**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000                         |
|                 |                              | N                          | 80                  | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coeficiente de correlación | ,437**              | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                            |
|                 |                              | N                          | 80                  | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** Según se muestra en la tabla 19 se observa relación entre servicio digital y satisfacción de los usuarios con ( $r=0,437$ ) lo que significa que existe una relación de grado positiva moderada, dado que ( $p < 0,005$ ); se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 6

H0: La seguridad digital no tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

Ha: La seguridad digital tiene relación con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023.

**Tabla 20:** Prueba de correlación entre seguridad digital y satisfacción de los usuarios.

|                 |                              |                            | Seguridad Digital | Satisfacción de los Usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad Digital            | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,438**                       |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000                         |
|                 |                              | N                          | 80                | 80                           |
|                 | Satisfacción de los Usuarios | Coeficiente de correlación | ,438**            | 1,000                        |
|                 |                              | Sig. (bilateral)           | ,000              | .                            |
|                 |                              | N                          | 80                | 80                           |

Fuente: Creación propia

**Interpretación:** Según muestra la tabla 20 se observa relación entre seguridad digital y satisfacción de los usuarios es de ( $r=0,438$ ) lo que significa que existe una correlación de grado positiva moderada, dado que ( $p<0,005$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSION

La investigación determinó una relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023, nos dio como resultado el valor de ( $p < 0,05$ ) con una significancia positiva realizada por el coeficiente de correlación de spearman, determinando que existe correlación moderada, representado por el valor de ( $r = 0,453$ ) esto nos indica que al nivel de implementación del gobierno digital se relaciona con satisfacción de los usuarios.

Esto significa que, a medida que se implemente en los niveles de atención primaria del marco de gobierno digital, para brindar una atención de calidad de salud y un acceso oportuno a los servicios, se conseguirá mayor satisfacción de los pacientes, debido que son los ciudadanos los que se beneficiaran directamente con la prestación de los servicios digitales, que se brindan en las instituciones del estado.

En este sentido, se acepta la hipótesis alterna, lo que indica la existencia de relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023. El resultado tiene concordancia con los resultados de (Documet, 2023) quien obtuvo como valor de ( $p < 0,05$ ) y correlación spearman ( $r = 0,606$ ) donde existe una relación entre gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, aceptando la hipótesis alterna. Asimismo (Egusquiza, 2023) determino que existe relación entre gobierno digital y gestión de calidad obteniendo como resultados de sig. ( $p < 0,000$ ) con una correlación de Rho Spearman de ( $r = 0,682$ ) que significa que su relación es positivo moderado, admitiendo la hipótesis alterna de la investigación.

Según el Decreto Legislativo 1412 del gobierno digital indica los lineamientos y marcos normativos que se deben seguir para implementarlos en los procesos administrativos públicos, y a su vez aplicarlos en las unidades ejecutoras y estas deben dotar de todos los instrumentos y herramientas para que los establecimientos de salud que son los centro de atención de primer nivel, donde asisten los usuarios a solicitar los servicios de salud, y según los resultados obtenidos no se implementan aún como indica en el DL 1412. También podemos mencionar que se puede evidenciar que los resultados tienen relación con la investigación realizada por (Rafael, 2022) donde muestra como resultado una relación con la prueba de Rho Spearman de ( $r = 0,583$ ) de la



satisfacción del usuario con gobierno digital y una sig. ( $p < 0,05$ ) que indica relación moderada.

De este modo, se acepta la hipótesis general debido a que se encuentra implementadas el gobierno digital en un nivel intermedio, esto sucede porque siempre se aplica las mejoras en las sedes centrales y se le da menor énfasis los establecimientos que atienden directamente a la población, lo cual debería cambiar la forma de ejecución, así mejorar la opinión que tienen los ciudadanos respecto a las atenciones que reciben al acceder a los servicios ofertados por las instituciones públicas.

Asimismo, también podemos referirnos a la investigación realizada por (Urrutia, 2018) que realizó entre las variables satisfacción del usuario y la calidad del servicio en un centro médico, con una correlación Rho Spearman ( $r = 0,782$ ) y una sig. ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis alterna, también indica que la satisfacción se encuentra en un nivel por mejorar con un 48.0% considerado por los usuarios que participaron en la encuesta.

Ante ello podemos decir que, para lograr una mejor satisfacción a los usuarios de los establecimientos médicos, se tiene que mejorar con la implementación del gobierno digital, a medida que esto avance la percepción de los profesionales como de los usuarios mejorará, esto debido a que los beneficiarios directos serán los pacientes que acuden diariamente en forma masiva en busca de una atención de calidad eficiente.

Referente al objetivo específico 1, la relación que tiene las tecnologías digitales y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023 donde se muestra una correlación de Rho Spearman ( $r = 0,371$ ) y un nivel de sig. ( $p < 0,05$ ) que indica una relación positiva baja. Esto quiere decir que la implementación digital y uso de la tecnología digital en los establecimientos de salud se encuentra en un nivel bajo, lo que no permite generar valor público.

Los softwares con los que cuentan los establecimientos son limitados en cuanto a los datos que se ingresan no brinda reportes que puedan ayudar a tener indicadores para analizar el establecimiento; en los equipos tecnológicos también existen falencias porque no son de última generación, solo se renuevan cuando se malogran o se reparan pero con los avances tecnológicos se necesitan equipos renovables en forma continua que soporten sistemas

modernos y procesen información en forma oportuna, los servicios de internet también son parte importante para utilizar los sistemas y procesar información de los usuarios.

Eso quiere decir que la tecnología digital se encuentra implementada en un nivel bajo, para poder realizar una satisfacción en los usuarios se debe implementar mejoras en los equipos tecnológicos y en los softwares, que permitan a los usuarios acceder de manera oportuna a los servicios. Ante los resultados mencionados líneas arriba, podemos aceptar la hipótesis alterna que refiere que existe relación entre la tecnología digital y la satisfacción de los usuarios.

Los resultados guardan concordancia con lo señalado por (Alayo, 2022) en relación de la dimensión tecnología digital y la variable municipal donde determinó una relación moderada con un valor de ( $r=0,525$ ), señalando que la dimensión si afecta a la variable gestión municipal, el 57.7% manifestaron que ambos se encuentran en nivel regular y si mejora la implementación de la dimensión tecnología digital mejorará la gestión municipal.

Asimismo, (Juárez, 2023) en relación a tecnología digital y uso de TIC, determinó relación alta positiva con un valor ( $r=0,725$ ) y una sig. ( $p<0,05$ ), se aceptó la hipótesis alterna, el uso de la tecnología digital cumplió un rol importante en la emergencia del COVID-19, muchos negocios y empresas corrieron el riesgo de cerrar sus actividades. Otros vieron en la tecnología una opción para reinventarse y permanecer en el mercado. Asimismo, las instituciones públicas con los pocos recursos que disponen aplicaron el trabajo remoto para tratar de cumplir con su comunidad, tal como la entidad donde hemos realizado el estudio donde se brindaban citas telefónicas, tele consultas médicas, etc.

Respecto al segundo objetivo específico se determinó que tienen relación identidad digital y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023, se puede observar el valor ( $r=0,367$ ) con un sig. ( $p<0,05$ ) nos indica la existencia de relación positiva baja, esto significa que la implementación de la identidad digital es mínima en la unidad de análisis, por ello no se logra alta satisfacción en los pacientes al acceder a los servicios que ofrece el establecimiento, en la actualidad como se manejan historias clínicas manuales, como identificación de los usuarios en los establecimientos de salud

de aplicarse el gobierno digital se utilizaría el documento nacional de identidad como historia clínica a nivel nacional lo que permitiría su identificación única.

Los resultados arribados por (Alayo, 2022) quien indico un valor ( $r=0,571$ ) y una sig. Bilateral ( $p<0,05$ ), refiere que existe relación moderada, por ello, la dimensión identidad digital si afecta a la satisfacción del usuario. Además, ambas se encuentran en nivel regular con 64,7% que así lo manifestaron en la encuesta y solo un 10.9% manifiestan un nivel eficiente entre la dimensión y la variable, y que el 1,5% encuestados indica que es deficiente.

También nos refiere lo contrario (Palomino, 2023) quien manifiesta que existe relación alta con un resultado ( $r=0,901$ ) y una sig. bil ( $p<0,05$ ), pero hacemos la aclaración que una red de salud es una entidad administrativa, mientras que un establecimiento de salud es atención directa con los usuarios, es por ello que, la sensación de percepción de satisfacción es un poco más elevado. Asimismo, los resultados de (Juárez, 2023) muestran una relación moderada resultado con un valor ( $r=0,619$ ) y una sig. bilateral ( $p<0,05$ ) aceptando la hipótesis alterna.

En el tercer objetivo específico se determinó la relación que tiene servicio digital y satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023, se halló el valor ( $r=0,422$ ) y una sign bil de ( $p<0,05$ ) esto nos indica relación moderada, esto quiere decir que los niveles de implementación de los servicios digitales son regulares.

Es por ello que la satisfacción del usuario se encuentra en nivel intermedio, actualmente entregan citas en el sistema Sihce las cuales pueden reservar para días posteriores, pero implica que los pacientes tengan que realizar largas colas, con la implementación del gobierno digital se adicionaría las citas telefónicas, así como el sistema de referencias Refcon para que los pacientes puedan hacer seguimiento de sus trámites en la página institucional, porque tienen muchas deficiencias, en un futuro se puedan superar y subsanar los errores y así brindar un mejor acceso digital a los usuarios.

Lo contrario manifestó (Alayo, 2022) quien en su estudio obtuvo como resultado de relación entre la dimensión servicio digital y gestión municipal el valor de ( $r=0,716$ ) y una significancia bilateral ( $p<0,05$ ) indica el grado de relación es alta, señalando que su nivel de servicio digital es regular con un 62.1%. Esto se refleja porque la municipalidad es una unidad ejecutora que dispone de su

presupuesto directamente, mientras que los establecimientos de salud dependen de la unidad ejecutora que tiene que aprobar y ejecutar sus requerimientos.

Respalda con los resultados obtenidos por (Palomino, 2023) quien obtuvo una relación alta con ( $r=0,912$ ) sig. bilateral ( $p<0,05$ ) se aceptó la hipótesis alterna, los servicios digitales brindados a la población son adecuados. Según los resultados podemos mencionar que una Red de Salud unidad ejecutora y no tiene contacto directo con los ciudadanos, como los establecimientos de salud y ellos ejecutan el presupuesto directamente.

Referente al cuarto objetivo específico se ha determinado que existe relación de la gobernanza de datos con satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023, se obtuvo el valor de ( $r=0,437$ ) y una significancia bilateral de ( $p<0,05$ ) lo que indicó que existe una relación moderada, señalando que la implementación de gobernanza de datos está en nivel regular.

Para poder implementar se tiene que mejorar la capacidad de la base de datos, así los sistemas utilizados en el establecimiento no tengan problemas al momento de procesar la información. (Juárez, 2023) tuvo similar hallazgo en su resultado obteniendo un valor de relación de ( $r=0,574$ ) con una significancia de ( $p<0,05$ ) entre la dimensión gobernanza de datos y el uso de la TIC, lo que indicó que tiene una relación moderada, señalando que los datos se deben almacenar y procesar, para ello se deben mejorar las herramientas de las TIC.

En cuanto al quinto objetivo específico se determinó, que tiene relación la interoperabilidad y satisfacción de los usuarios de un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023, obteniendo como resultado un valor de ( $r=0,438$ ) con una significancia ( $p<0,05$ ) lo que nos dice que existe una relación positiva moderada, indicando que el proceso de interoperabilidad entre el establecimiento de salud y otras entidades, se encuentra funcionando en nivel regular con ciertas limitaciones, que no permiten que los usuarios sientan una satisfacción en cuanto al servicio que se les brinda.

Según Palomino (2022) por el contrario en su investigación determinó que entre la dimensión interoperabilidad y la satisfacción del usuario en una red de salud obtuvo una relación alta con un valor ( $r=0,819$ ) y una sig. bilateral ( $p<0,05$ ) se aceptó la hipótesis alterna.

Respecto al sexto objetivo específico determinó que tiene relación variable seguridad digital y satisfacción del usuario en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023, con un resultado ( $r=0,438$ ) que indica relación moderada y una significancia bilateral ( $p<0,05$ ) indicando que aceptamos la hipótesis alterna, esto significa que la implementación de seguridad digital se encuentra en nivel regular y satisfacción del usuario en un nivel medio.

Concuerta (Juárez, 2023) que obtuvo en su investigación un valor de ( $r=0,671$ ) y una sig. bil. ( $p<0,05$ ) lo que señaló que también obtuvo una relación moderada, lo que indica que la implementación de la seguridad digital se encuentra en un nivel regular y para poder alcanzar un nivel de satisfacción alto del usuario, se debe salvaguardar con mayor seguridad la información en el establecimiento.

Lo contrario manifiesta (Alayo, 2022) en su estudio de investigación donde obtuvo un valor ( $r=0,756$ ) y una sig. bil. ( $p<0,05$ ) determinó que tiene relación alta, quienes ya han aplicado protocolos que les permite tener mayor seguridad de sus datos que son almacenados en los servidores físicos o en la nube. Resultado similar al obtenido por (Palomino, 2022) con un valor de ( $r=0,786$ ) significa que tiene una relación alta de seguridad digital y satisfacción del usuario y una sig. bilateral ( $p<0,05$ ), se aceptó la hipótesis alterna.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron nos indica que gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, la relación es moderada. Se aceptó la hipótesis alterna y además que el gobierno digital tiene nivel regular y satisfacción del usuario un nivel intermedio.

### **Segunda:**

Respecto a las evidencias encontradas aceptamos la hipótesis alterna además la relación fue positiva baja. Esto indica que se debe mejorar con la adquisición e implementación de tecnología digital en el establecimiento para mejorar la percepción de los usuarios.

### **Tercera:**

Los resultados revelan que se cuenta con una identificación única pero solo es a nivel establecimiento si el paciente asiste a otro centro hospitalario le asignan otro código de identificación, ese proceso genera cierta incomodidad a los usuarios.

### **Cuarta:**

Los servicios digitales se encuentran en nivel intermedio, debido a que estos no se encuentran implementados completamente con las herramientas y plataformas de ayuda a los usuarios, así los ciudadanos no tendrían que asistir al establecimiento a realizar consultas.

### **Quinta:**

El nivel de implementación de gobernanza de datos en el establecimiento, es mínimo, se debe tener en consideración la cantidad población de la jurisdicción y pacientes referidos de otros establecimientos, además la información actual almacenada en los servidores genera fallas.

### **Sexta:**

Por el momento la interoperabilidad con otras instituciones es limitada, el cual debería mejorar con una mejor implementación de redes y sistemas en línea que beneficien a los usuarios, así optimicen la atención en el establecimiento.

### **Séptima:**

La seguridad digital se encuentra implementada en un nivel regular, por lo que esto debe mejorar para salvaguardar la información de los usuarios y del establecimiento.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se realizan las recomendaciones al médico jefe del establecimiento de salud, que permitirá mejorar los servicios de salud que se ofrece a los usuarios:

### **Primera:**

Solicitar a la DIRIS Lima Norte la implementación del gobierno digital en el establecimiento para mejorar la atención a los usuarios que acceden a los servicios de salud, teniendo en consideración los lineamientos normativos establecidos en el Decreto Legislativo 1412-2018

### **Segunda:**

Gestionar ante la DIRIS Lima Norte las mejoras de las TIC's (software, hardware) porque esto optimizara los procesos administrativos para los usuarios, asimismo los trabajadores tendrán herramientas digitales para realizar sus actividades cotidianas con mayor eficiencia y eficacia.

### **Tercera:**

Planificar la creación la identificación digital a los usuarios, para que con la implementación del gobierno digital permita ser utilizado como identificador único de cada ciudadano a nivel nacional.

### **Cuarta:**

Elaborar la cartera de servicios que ofrece el establecimiento de salud de acuerdo a su categoría, el cual se podrá mejorar con la implementación del gobierno digital, y utilizar las plataformas sociales para su difusión.

### **Quinta:**

Conformar el comité para realizar la depuración de las historias clínicas físicas con la finalidad de minimizar el uso del almacenamiento en la data que se implemente, porque en el servidor se alojara las historias clínicas digitalizadas y todos los exámenes auxiliares que los profesionales soliciten.

### **Sexta:**

Instar a la DIRIS Lima Norte a mejorar la interconexión de los sistemas utilizados en el establecimiento, para lograr una mejor interoperabilidad con las entidades que se interactúa diariamente como las plataformas del SIS, REFCON, SIHCE.

### **Séptima:**

Requerir a la DIRIS Lima Norte softwares antivirus que brinden mayor protección ante cualquier intento de vulnerar las historias clínicas que contienen los datos de los pacientes, los cuales son documentos legales y confidenciales.

## REFERENCIAS

- Ahmad Muksin y Bhakti Nur Avianto, 2021. "Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction," Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, Research Centre in Public Administration and Public Services, Bucharest, Romania, vol. 16(1), pages 40-60, February. <https://um.ase.ro/no161/3.pdf>
- Alayo, A. P. (2022) Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022 [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97274/Alayo\\_GAP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97274/Alayo_GAP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arcentales, R. A., & Gamboa, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arias-Gonzales, J. L., Holgado-Tisoc, J., Tafur-Pittman, T. L., Vasquez-Pauca, M. J. (2022) Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/22/16/32>
- Arias, J. E. (2022) Satisfacción de los usuarios en las boticas Pharmacy Yumi y Chasqui Pharma, Lima 2022 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98283/Arias\\_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98283/Arias_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bican, P. M., & Brem, A. (2020). Digital business model, digital transformation, digital entrepreneurship: Is there A sustainable "Digital"? *Sustainability*, 12(13), 5239. doi:<https://doi.org/10.3390/su12135239> <https://www.proquest.com/docview/2419605931?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=mBvPdksxKW%2F2i9S5Jy8Ql1o%2Bq9oPBTpsUp0UhkX7KD4%3D>
- Casali Bandeira, VA, Schneider, A., Barden Schalleberger, J., Codinotti, M., Uecker Pletsch, M. y de Fátima Colet, C. (2017). AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS FARMÁCIAS DO SISTEMA



PÚBLICO DE SAÚDE. Revista Brasileira em Promoção da Saúde , 30 (3),  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40854839016>

Castellón, R. J. (2019) Satisfacción del usuario, y la calidad de atención recibida en medicina interna, consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019 [tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] Repositorio Institucional UNAN  
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093>

Cohen, S., Mamakou, X., & Karatzimas, S. (2017). IT-enhanced popular reports: Analyzing citizen preferences. *Government Information Quarterly*.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.04.003>

Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. (2021) Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM* 2021; 24: 277. doi: 10.33588/fem.245.1150.

De la Cruz Sullca, Pepe Raú (2020) El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales *Horizonte de la Ciencia*, vol. 10, núm. 18, 2020 Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú DOI:  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>

Del Castillo SD, Rodríguez ATN. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Med Cent*. 2018;12(2):213-227.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medicadelcentro/mec-2018/mec182n.pdf>

Del Valle, J. L., Gonzales, C. F. (2022) Perú. Gobierno abierto y digital: mecanismos alternativos para mejorar la participación ciudadana en los gobiernos subnacionales [tesis de maestría. Universidad Católica Sedes Sapientiae] Repositorio Institucional UCSS,  
[https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1586/DelValle\\_Gonzalez\\_tesis\\_maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1586/DelValle_Gonzalez_tesis_maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz de León, C. (2020). Las TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades. *Acta Universitaria* 30, e2650. doi.  
<http://doi.org/10.15174.au.2020.2650>

Díaz, P. F. (2019) El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, periodo 2016-2018 [tesis

de maestría, Universidad de San Martín de Porres] Repositorio Institucional SMP,

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6891/d%203%20adaz\\_gpf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6891/d%203%20adaz_gpf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Egusquiza, M. A. (2023) Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121812/Egusquiza\\_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121812/Egusquiza_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Eom, S., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Ghahramanian, A., Rezaei, T., Abdollahzadeh, F., Sheikhalipour, Z., & Dianat, I. (2017). Quality of healthcare services and its relationship with patient safety culture and nurse-physician professional communication. *Health Promotion Perspectives*, 7(3), 168-174. <https://doi.org/10.15171/hpp.2017.30>
- Gobierno del Perú. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Gobierno Digital. El Peruano Normas Legales, 4–8. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Gottschalk, P. (2019). Maturity levels for interoperability in digital government. *Government Information Quarterly*, 26(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.03.003>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México:

- Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Juarez, J., (2023). Gobierno digital y uso de tecnologías de información y comunicación en un instituto tecnológico, Sullana 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122133>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Marketing (16 edición ed.). México DF: Pearson.
- Lambrini, K., Christos, Il., Christos, S., Theodoula, A., Petros, O., y Christos K. (2021). Quality of health services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(01) ,498–502. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2021.12.1.0555>
- Livari, N., Sharma, S., & Leena Venta, O. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? *International Journal of Information Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183>
- Lora-Loza, M.; Quispe Barra, M.; Rodriguez Vega, J.; Salinas Mendoza, d.; Fabian Ramirez J. Calidad y satisfacción de los usuarios del servicio de telemedicina en cardiología durante el COVID 19 [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135097757&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9\\_61&origin=inward&txGid=5fa9ceef58762e634071e7fbb83b9699](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135097757&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_61&origin=inward&txGid=5fa9ceef58762e634071e7fbb83b9699)
- Luna, I. (2019) Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital. [tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México] Repositorio Institucional UAM <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Ilian%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malhotra, C. (2018). Role of Digital Technologies in Governance. Indian Institute of Public Administration, New Delhi. <https://www.iipa.org.in/new/upload/theme2018.pdf>
- Masiero, S., & Bailur, S. (2021). Digital identity for development: The quest for justice and a research agenda. In *Information Technology for Development* (Vol. 27, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/02681102.2021.1859669>

- Medina-Díaz, María del R., Verdejo-Carrión Ada L. . Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación* [en línea]. 2020, 15(2), 270-284[fecha de Consulta 25 de diciembre de 2023]. ISSN: 1390-325X. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467763400011>
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Micheli, M., Ponti, M., Craglia, M., & Berti Suman, A. (2020). Emerging models of data governance in the age of datafication. *Big Data and Society*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2053951720948087>
- Mir, U. B., Kar, A. K., Dwivedi, Y. K., Gupta, M. P., & Sharma, R. S. (2020). Realizing digital identity in government: Prioritizing design and 42 implementation objectives for Aadhaar in India. *Government Information Quarterly*, 37(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442>
- Moreira-Mera, M. M., (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 48(5).945-949 <http://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>
- Moreno Cardenas, Edison Yuyer. "Calidad del servicio de internet y satisfaccion del cliente." *Industrial data*, vol. 22, no. 2, July-Dec. 2019, pp. 105+. *Gale OneFile: Informe Académico*, [link.gale.com/apps/doc/A621405916/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=a7e4e01d](http://link.gale.com/apps/doc/A621405916/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=a7e4e01d). Accessed 1 Nov. 2023.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A621405916/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=a7e4e01d>
- Mukhtarov, F., Dieperink, C., & Driessen, P. (2018). The influence of information and communication technologies on public participation in urban water governance: A review of place-based research. *Environmental Science & Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.08.015>
- Naranjo, R. G. (2020) La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional UTA, 04 ADP.pdf (uta.edu.ec)
- Ojeda, A. (2022) Estudios sociales de digitalización en Bolivia 2000-2020. Centro

de estudios superiores universitarios – Universidad Mayor de San Simon, Cochabamba, Bolivia <http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n50/2413-5720-rts-50-169.pdf>

Oyola-García, Alfredo Enrique. (2021). La variable. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 90-93. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>

Palomino, J., (2023). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una red de salud en Callao, 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122452>

Prokopiadou, G. (2020). Administrative Efficiency and E-government in the Greek Educational Sector. Oxford Research Encyclopedias. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190264093.013.710>

Rafael, F. D. (2022) Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael\\_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reales Chacón, L, J., Robalino Morales, G, E., Peñafiel Luna, A, C., Cárdenas Medina, J, H., Cantuña-Vallejo, P, F., (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338/3278>

Ripalda, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 25, 1-30. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas>

Rivera, S. J. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio UCSG <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

- Schinagl, S., Khapova, S., & Shahim, A. (2021). Tensions that Hinder the Implementation of Digital Security Governance. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 625. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0_28)
- Schroeder, Roger; Goldstein, Susan; Rungtusanatham (2017) *Administración de Operaciones – Conceptos y casos contemporáneos* (4ª ed.) - Interamericana Editores S.A.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2017). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte1: Diseño de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3), 6. [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Suarez-Matamoros, V., & Cedillo-Fajardo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 6(2 Dicbre.), 91-99. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>
- Vargas-Bravo, C. O. (2021) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre, 2021, Volumen 5, Número 6. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356) p 13770
- Zárraga-Cano, Lucila; Molina-Morejón, Victor; Corona-Sandoval, Enrique. La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, [S.l.], v. 7, n. 18, p. 46 - 65, abr. 2018. ISSN 2007-5278. Disponible en: <<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION  |   |  |                                |  |                    |
|---|---|--|--------------------------------|--|--------------------|
| GOBIERNO DIGITAL Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN ESTABLECIMIENTO DEL MINISTERIO DE SALUD 2023 |   |  |                                |  |                    |
| VARIABLES   | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIONES                    | INDICADORES  | Escala de medicion |
| GOBIERNO DIGITAL  | (Gobierno del Perú, 2018) estimó conveniente abordar la problemática conceptualizando la utilización estratégica de la tecnología digital en la Gestión Pública. Según manifiesta el D.L. 1412 mediante el cual se aprobó la Ley del Gobierno Digital es la utilización estratégica de TIC's y datos en la gestión pública para así generar valor al servicio prestado. Está constituido por los servidores públicos, usuarios y otros, que desean implementar por iniciativa, diseñar y crear plataformas digitales, haciendo prevalecer los derechos de los usuarios. | Es la articulación de políticas para interés público involucrando a Estado y Sociedad Civil, con la intención de crear valor público a los servicios prestados y optimizar uso de los recursos, la variable se descompone en 6 dimensiones: tecnología digital, identidad digital, gobernanza de datos, prestación de servicio digital, seguridad digital e interoperabilidad. Conformado por 18 indicadores los cuales serán medidos mediante un cuestionario de 22 preguntas, las cuales se han estructurado y validado, mediante una escala de medición tipo Likert: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo. | Tecnología digital             | - Tecnología de Información<br>- Telecomunicaciones<br>- Aplicaciones Informaticos                       | Escala Ordinal     |
|   |   |  | Identidad digital              | - Credencial digital<br>- Identificación digital   |                    |
|   |   |  | Gobernanza de datos            | - Datos<br>- Infraestructura nacional de datos<br>-Marco de gobernanza y gestión de datos                |                    |
|   |   |  | Prestación de Servicio digital | - Sede digital<br>- Registro digital<br>- Domicilio digital<br>- Conservacion de documentos electronicos |                    |
|   |   |  | Seguridad digital              | - Marco de seguridad digital<br>- Articulacion de seguridad digital                                      |                    |
|   |   |  | Interoperabilidad              | - Marco de Interoperabilidad<br>- Gestion del marco de interoperabilidad                                 |                    |



| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION  |  |  |                        |  |                    |
|---|--|--|------------------------|--|--------------------|
| GOBIERNO DIGITAL Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN ESTABLECIMIENTO DEL MINISTERIO DE SALUD 2023 |  |  |                        |  |                    |
| VARIABLES   | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIONES            | INDICADORES  | Escala de medicion |
| SATISFACCION DE LOS USUARIOS  | Schroeder et al, (2017) Es una idea relativa que es variable de acuerdo a diferentes consumidores debido que todos los usuarios tienen distintos gustos y percepciones; de igual manera, hoy nos puede satisfacer algo y para otro momento ya no nos satisface | Es la sensación de agrado o desagrado de un usuario que resulta de comparar el resultado de un producto o percepción de un servicio frente a sus expectativas, la variable se descompone en 4 dimensiones: calidad de diseño, calidad de conformidad, disponibilidad y servicio de campo. Conformado por 8 indicadores los cuales serán medidos por un cuestionario de 18 preguntas estructuradas y validadas, se utilizará la escala de medición tipo Likert: nunca, Casi nunca, a veces, casi siempre, siempre | Calidad de Diseño      | - Calidad de Concepto<br>- Calidad de especificación |                    |
|   |  |  | Calidad de Conformidad | - Empleados<br>- Administración                      |                    |
|   |  |  | Disponibilidad         | - Condiciones de mantenimiento<br>- Apoyo logístico  |                    |
|   |  |  | Servicio de Campo      | - Competencia<br>- Integridad                        |                    |

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gobierno digital

Estimado trabajador el presente instrumento básico tiene por finalidad recopilar opiniones sobre el gobierno digital en un establecimiento del Ministerio de salud.

Instrucciones: para este proceso debe leer atentamente cada pregunta y marcar con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo, cabe mencionar que no existen respuestas "buenas" o "malas", por lo que le recomendamos ser lo más sincero(a) posible.

La información registrada será confidencial y será utilizada para fines académicos de esta investigación. No dejar ninguna respuesta en blanco, agradezco su colaboración.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |

| N°                                     | DIMENSIONES / ITEMS  | Escala de valoración |   |   |   |   |
|--|--|----------------------|---|---|---|---|
|  |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Sobre las Tecnologías digitales</b> |  |                      |   |   |   |   |
| 01                                     | Considera usted que la implementación de tecnología en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado   |                      |   |   |   |   |
| 02                                     | Las tecnologías de información en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado, son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas               |                      |   |   |   |   |
| 03                                     | Cree usted que las telecomunicaciones en un establecimiento del Ministerio de Salud considera que es el adecuado, permiten una mejor comunicación con los usuarios |                      |   |   |   |   |
| 04                                     | Considera usted que la implementación de los contenidos en canales digitales y redes sociales permitirán una mejor interrelación con los usuarios                  |                      |   |   |   |   |
| 05                                     | El análisis de los datos recogidos de las aplicaciones informáticas en un establecimiento del Ministerio de Salud permite tomar decisiones                         |                      |   |   |   |   |
| 06                                     | Los sistemas de información implementados le ayudan en su Trabajo en un establecimiento del Ministerio de Salud  |                      |   |   |   |   |
| <b>Sobre la identidad digital</b>      |  |                      |   |   |   |   |
| 07                                     | La credencial digital o DNI electrónico es de uso constante en un establecimiento del Ministerio de Salud  |                      |   |   |   |   |
| 08                                     | Se identifica digitalmente para tener acceso a los servicios brindados por un establecimiento del Ministerio de Salud  |                      |   |   |   |   |

| <b>Sobre la interoperabilidad</b>              |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| 9  | Conoce usted el marco de interoperabilidad en un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| 10   | Conoce usted si la gestión de interoperabilidad en un establecimiento del ministerio de salud se realiza con otras entidades de la administración pública   |  |  |  |  |
| <b>Sobre la prestación de servicio digital</b> |   |  |  |  |  |
| 11   | Conoce usted si existe una sede digital en un establecimiento del Ministerio de Salud   |  |  |  |  |
| 12   | Se cuenta con registro digitales de los documentos recibidos de un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| 13   | Conoce usted si los registros digitales ayuda en la gestión administrativa de un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| 14   | Conoce usted si se cuenta con domicilio digital de las personas que asisten a un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| 15   | Conoce usted si se conservan los documentos electrónicos en un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| 16   | Considera que se debería utilizar las firmas electrónicas en un establecimiento del Ministerio de Salud   |  |  |  |  |
| <b>Sobre la gobernanza de datos</b>            |   |  |  |  |  |
| 17   | Considera que la recopilación de los datos para el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite mantenerlo actualizado  |  |  |  |  |
| 18   | El procesamiento de los datos en el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite una mejor relación con los usuarios  |  |  |  |  |
| 19   | Conoce usted sobre la infraestructura nacional de datos (políticas, normas, tecnologías digitales, etc.) para una adecuada recopilación, almacenamiento y disposición de los mismos.              |  |  |  |  |
| 20   | Conoce usted sobre el marco de gobernanza y gestión de datos en un establecimiento del Ministerio de Salud  |  |  |  |  |
| <b>Sobre la seguridad digital</b>              |   |  |  |  |  |
| 21   | Conoce usted sobre el marco de seguridad digital en un establecimiento del Ministerio de Salud (entidades que brindan seguridad en los ámbito de defensa, inteligencia, justicia e institucional) |  |  |  |  |
| 22   | Conoce usted si las medidas de seguridad digital han sido implementadas en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  |  |  |  |  |

## Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Estimado trabajador el presente instrumento básico tiene por finalidad recopilar opiniones sobre el gobierno digital en un establecimiento del Ministerio de salud. Instrucciones: para este proceso debe leer atentamente cada pregunta y marcar con una "X" su nivel de siempre o nunca, cabe mencionar que no existen respuestas "buenas" o "malas", por lo que le recomendamos ser lo más sincero(a) posible.

La información registrada será confidencial y será utilizada para fines académicos de esta investigación. No dejar ninguna respuesta en blanco, agradezco su colaboración.

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

|          | DIMENSIONES / ITEMS   | Escala de valoración |   |   |   |   |
|----------|---|----------------------|---|---|---|---|
|          |   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|          | <b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE DISEÑO</b>   |                      |   |   |   |   |
| <b>1</b> | Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud soluciona satisfactoriamente sus necesidades.            |                      |   |   |   |   |
| <b>2</b> | Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud da el servicio que usted espera.  |                      |   |   |   |   |
| <b>3</b> | Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.      |                      |   |   |   |   |
| <b>4</b> | Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud presta un servicio satisfactorio en comparación con entidades privadas. |                      |   |   |   |   |
|          | <b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE CONFORMIDAD</b>  |                      |   |   |   |   |
| <b>5</b> | Opina usted que la calidad de los servicios prestados en un establecimiento del Ministerio de salud al usuario es bueno.          |                      |   |   |   |   |
| <b>6</b> | Opina usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud se toma el tiempo necesario para absolver su necesidad. |                      |   |   |   |   |
| <b>7</b> | Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                                |                      |   |   |   |   |
| <b>8</b> | Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                        |                      |   |   |   |   |

| <b>DIMENSIÓN 3 : DISPONIBILIDAD</b>   |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>9</b>                              | Percibe usted que tiene confianza de atenderse en un establecimiento del Ministerio de salud.  |  |  |  |  |  |
| <b>10</b>                             | Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por un establecimiento del Ministerio de salud.  |  |  |  |  |  |
| <b>11</b>                             | Piensa usted que el personal de un establecimiento del ministerio de salud le trata con confianza.   |  |  |  |  |  |
| <b>12</b>                             | Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en un establecimiento del Ministerio de Salud, mostro un interés por resolverlo. |  |  |  |  |  |
| <b>13</b>                             | Percibe usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.                                      |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: SERVICIO DE CAMPO</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>14</b>                             | Piensa usted que un establecimiento del Ministerio de salud se preocupa por las necesidades de sus usuarios.   |  |  |  |  |  |
| <b>15</b>                             | Considera usted que el servicio que ofrece un establecimiento del Ministerio de salud se adapta a sus necesidades según su competencia   |  |  |  |  |  |
| <b>16</b>                             | Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud es claro en explicarle o brindarle la información solicitada en sus trabajos extramurales.         |  |  |  |  |  |
| <b>17</b>                             | Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud tiene los conocimientos acerca de los servicios prestados.   |  |  |  |  |  |
| <b>18</b>                             | Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.   |  |  |  |  |  |

## Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos



Lima, 07 de Noviembre de 2023

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO

Señora: **Erika Roció García Bernardo**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula N°A1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Rafael Cristian Cayo Torres

DNI: 08172238

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Gobierno Digital

### 1. Datos generales del juez

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | ERIKA ROCIO GARCIA BERNARDO             |                      |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( X )                          | Doctor ( )           |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clinica ( )                             | Social ( )           |
|  | Educativa ( )                           | Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Modernización del Estado                |                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | DIRISLIMA NORTE – CSMI SANTA LUZMILA II |                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | Más de 5 años                           |                      |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario: Gobierno Digital  |
| <b>Autora:</b>               | Rafael Cristian Cayo Torres   |
| <b>Procedencia:</b>          | Autoría propia  |
| <b>Administración:</b>       | puede ser por:<br>- Presencial - Virtual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud  |
| <b>Significación:</b>        | El cuestionario está compuesto por 6 dimensiones, 18 indicadores y 22 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del gobierno digital en un establecimiento del Ministerio de Salud |

**4. Soporte teórico**

Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA      | Subescala (dimensiones)        | Definición  |
|------------------|--------------------------------|---|
| Gobierno Digital | Tecnología Digital             | Se conforma por las herramientas de ciencia comunicativa mediante el cual se puede trazar los objetivos de la institución. En los inicios solo se utilizaba como medio para promocionar y ofrecer servicios, en la actualidad la digitalización está más enfocada a crear valor que beneficie al ciudadano (Malhotra, 2018)                   |
|                  | Identidad Digital              | Es crear identidades digitales que permitan diferenciar a los individuos en los diferentes puntos de ingreso para poder acceder a los servicios, de manera sencilla y sin mucha complejidad para realizar trámites (Masiero & Bailur, 2021).  |
|                  | Gobernanza de Datos            | Es el efecto de cómo se generan los datos, se comparten y se utilizan para generar valor a partir de esa información, y la redistribución de datos para un intercambio seguro y confiable (Micheli et al., 2020)  |
|                  | Prestación de Servicio Digital | Se basan en la estructura del diseño y los procesos, para ofrecer servicios oportunos enfocados en el beneficio de usuario mediante un sistema de información centralizada, que permita acelerar los factores de éxito mediante los nuevos servicios digitales (Mergel, 2019)   |
|                  | Seguridad Digital              | Es la capacidad de una organización como protege los datos que en los entornos digitales están propensos a vulneraciones, que ponen en riesgo a las personas y también a las organizaciones quienes están poniendo sus intereses de importancia en los sistemas implementados en la administración pública y privada (Schinagl et al., 2021). |
|                  | Interoperabilidad              | Para lograr ello se busca llegar a una madurez en las entidades del sector público y privado a fin de poder intercambiar información sin errores entre las organizaciones, lo cual genera ineficiencia en las gestiones. (Gottschalk, 2009).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gobierno Digital elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |



|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Tecnologías digitales; b) Identidad digital; c) Interoperabilidad; d) Prestación de servicio digital; e) Gobernanza de datos; f) Seguridad digital

- Primera dimensión: Tecnologías digitales
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del uso de las tecnologías.

| Indicadores                  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Tecnología de la Información | 1<br>Considera usted que la implementación de tecnología en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 2<br>Las tecnologías de información en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado, son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Telecomunicaciones           | 3<br>Cree usted que las telecomunicaciones en un establecimiento del Ministerio de Salud considera que es el adecuado, permiten una mejor comunicación con los usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 4<br>Considera usted que la implementación de los contenidos en canales digitales y redes sociales permitirán una mejor interrelación con los usuarios                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Aplicaciones Informáticos    | 5<br>El análisis de los datos recogidos de las aplicaciones informáticas en un establecimiento del Ministerio de Salud permite tomar decisiones.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 6<br>Los sistemas de información implementados le ayudan en su Trabajo en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con identificación digital.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Credencial digital     | 7<br>La credencial digital o DNI electrónico es de uso constante en un establecimiento del Ministerio de Salud             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Identificación digital | 8<br>Se identifica digitalmente para tener acceso a los Servicios brindados por un establecimiento del Ministerio de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se realizan acciones interinstitucionales

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Interoperabilidad             | 9<br>Conoce usted el marco de interoperabilidad en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Gestión del marco de Interoperabilidad | 10<br>Conoce usted si la gestión de interoperabilidad en un establecimiento del ministerio de salud se realiza con otras entidades de la administración pública | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: Prestación de Servicio Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si existe algún donde se registran los servicios digitales


| Indicadores                             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Sede digital                            | 11<br>Conoce usted si existe una sede digital en un establecimiento del Ministerio de Salud                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro digital                        | 12<br>Se cuenta con registro digitales de los documentos recibidos de un establecimiento del Ministerio de Salud               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 13<br>Conoce usted si los registros digitales ayuda en la gestión administrativa de un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Domicilio digital                       | 14<br>Conoce usted si se cuenta con domicilio digital de las personas que asisten a un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Conservación de documentos electrónicos | 15<br>Conoce usted si se conservan los documentos electrónicos en un establecimiento del Ministerio de Salud                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 16<br>Considera que se debería utilizar las firmas electrónicas en un establecimiento del Ministerio de Salud                  | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Quinta dimensión: Gobernanza de Datos
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se tiene un lugar de almacenamiento de la información

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Datos                                  | 17<br>Considera que la recopilación de los datos para el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite mantenerlo actualizado   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | 18<br>El procesamiento de los datos en el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite una mejor relación con los usuarios   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Infraestructura Nacional de datos      | 19<br>Conoce usted sobre la infraestructura nacional de datos (políticas, normas, tecnologías digitales, etc.) para una adecuada recopilación, almacenamiento y disposición de los mismos. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Marco de Gobernanza y gestión de datos | 20<br>Conoce usted sobre el marco de gobernanza y gestión de datos en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Sexta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con medidas de seguridad de la información

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Seguridad digital        | 21<br>Conoce usted sobre el marco de seguridad digital en un establecimiento del Ministerio de Salud (entidades que brindan seguridad en los ámbito de defensa, inteligencia, justicia e institucional) | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Articulación de seguridad digital | 22<br>Conoce usted si las medidas de seguridad digital han sido implementadas en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                   |

  
 Firma del evaluador  
 Dña. Genia Bernardo  
 VICEDIRECTORA GENERAL DE CONTROL  
 DE CALIDAD Y EFICIENCIA

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Satisfacción de los usuarios.

1. **Datos generales del juez**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| Nombre del juez:                              | ERIKA ROCIO GARCIA BERNARDO             |                    |
| Grado profesional:                            | Maestría ( X )                          | Doctor ( )         |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( )                             | Social ( )         |
|   | Educativa ( )                           | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Modernización del Estado                |                    |
| Institución donde labora:                     | DIRISLIMA NORTE – CSMI SANTA LUZMILA II |                    |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | Más de 5 años ( X )                     |                    |

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Escala de Likert)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario: Satisfacción de los usuarios   |
| Autora:               | Rafael Cristian Cayo Torres  |
| Procedencia:          | Autoría propia   |
| Administración:       | puede ser por:<br><b>Presencial - Virtual</b>  |
| Tiempo de aplicación: | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud   |
| Significación:        | El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones, 8 indicadores y 18 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud |

4. **Soporte teórico**

Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA                  | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción de los usuarios | Calidad de Diseño       | Se determina antes de elaborar un producto u ofrecer un servicio, considerando no solo la elaboración sino todo lo que implica como la mercadotecnia, ingeniería, operaciones y otras funciones hasta su destino final. (Schroeder et al., 2017) |
|                              | Calidad de Conformidad  | Está definida como la creación del producto o servicio capaz de satisfacer las especificaciones, está asociada a la disponibilidad, confiabilidad y condiciones de mantenimiento (Schroeder et al., 2017)  |
|                              | Disponibilidad          | Se refiere a la cantidad y el tiempo que podrá usarse un producto y es definida como la continuidad al servicio o producto para el consumidor (Schroeder et al., 2017)   |
|                              | Servicio de Campo       | Representa la garantía la reparación o reemplazo, también llamado atención al cliente, del cual el cliente espera que si se presenta algún error se corrija en forma inmediata. (Schroeder et al., 2017)   |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Calidad de Diseño; b) Calidad de Conformidad; c) Disponibilidad; d) Servicio de Campo

- Primera dimensión: Calidad de Diseño.
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si el diseño está enfocado en satisfacer a los usuarios

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de Concepto       | 1<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud soluciona satisfactoriamente sus necesidades..           | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 2<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud da el servicio que usted espera.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Calidad de especificación | 3<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 4<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud presta un servicio satisfactorio en comparación con entidades privadas. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Calidad de Conformidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios brindados han cumplido con las expectativas de los usuarios


| Indicadores    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empleados      | 5<br>Opina usted que la calidad de los servicios prestados en un establecimiento del Ministerio de salud al usuario es bueno.          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 6<br>Opina usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud se toma el tiempo necesario para absolver su necesidad. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Administración | 7<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 8<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios son disponibles en el tiempo

| Indicadores                  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Condiciones de mantenimiento | 9<br>Percibe usted que tiene confianza de atenderse en un establecimiento del Ministerio de salud..                             | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 10<br>Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por un establecimiento del Ministerio de salud. | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 11<br>Piensa usted que el personal de un establecimiento del ministerio de salud le trata con confianza.                        | 4        | 4          | 4          |                                |
| Apoyo Logístico              | 12<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 13<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Servicio de Campo
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar si todos los trabajadores están comprometidos con los servicios que ofrecen.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Competencia | 14<br>Piensa usted que un establecimiento del Ministerio de salud se preocupa por las necesidades de sus usuarios.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|             | 15<br>Considera usted que el servicio que ofrece un establecimiento del Ministerio de salud se adapta a sus necesidades según su competencia                                   | 4        | 4          | 4          |                                |
|             | 16<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud es claro en explicarle o brindarle la información solicitada en sus trabajos extramurales. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Integridad  | 17<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud tiene los conocimientos acerca de los servicios prestados.                                 | 4        | 4          | 4          |                                |
|             | 18<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.   | 4        | 4          | 4          |                                |

  
 PERU  
 Firma del evaluador.....  
 M.G. Erika B. García Bernado  
 2024-01-17 10:00 AM



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

|  |   |  |
|--|---|--|
| GARCIA BERNARDO, ERIKA ROCIO<br>DNI 10161334 | CONTADOR PUBLICO<br>Fecha de diploma: 18/07/2014<br>Modalidad de estudio: -   | UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI<br>PERU |
| GARCIA BERNARDO, ERIKA ROCIO<br>DNI 10161334 | BACHILLER EN CONTABILIDAD<br>Fecha de diploma: 12/04/2013<br>Modalidad de estudio: -<br>Fecha matricula: Sin informacion (***)<br>Fecha egreso: Sin informacion (***) | UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI<br>PERU |
| GARCIA BERNARDO, ERIKA ROCIO<br>DNI 10161334 | MAESTRA EN GESTION PUBLICA<br>Fecha de diploma: 11/05/18<br>Modalidad de estudio: PRESENCIAL<br>Fecha matricula: 16/04/2016<br>Fecha egreso: 20/12/2017               | UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO<br>PERU  |



Lima, 07 de noviembre de 2023

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO**

Señora: **María del Carmen Villavicencio Chacaltana**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula N°A1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Rafael Cristian Cayo Torres

DNI 08172238

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Gobierno Digital

### 1. Datos generales del juez

|   |  |
|---|--|
| Nombre del juez:                              | MARIA DEL CARMEN VILLAVICENCIO CHACALTANA  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( X )                          Doctor ( )   |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( )    Social ( )<br><br>Educativa ( )    Organizacional ( X ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Modernización del Estado   |
| Institución donde labora:                     | Hospital Carlos Lanfranco La Hoz   |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | Más de 5 años  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario: Gobierno Digital  |
| Autora:               | Rafael Cristian Cayo Torres   |
| Procedencia:          | Autoría propia  |
| Administración:       | puede ser por:<br>-                          Presencial - Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)   |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud  |
| Significación:        | El cuestionario está compuesto por 6 dimensiones, 18 indicadores y 22 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del gobierno digital en un establecimiento del Ministerio de Salud |

**4. Soporte teórico**

Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA      | Subescala (dimensiones)        | Definición  |
|------------------|--------------------------------|---|
| Gobierno Digital | Tecnología Digital             | Se conforma por las herramientas de ciencia comunicativa mediante el cual se puede trazar los objetivos de la institución. En los inicios solo se utilizaba como medio para promocionar y ofrecer servicios, en la actualidad la digitalización está más enfocada a crear valor que beneficia al ciudadano (Malhotra, 2018)                   |
|                  | Identidad Digital              | Es crear identidades digitales que permitan diferenciar a los individuos en los diferentes puntos de ingreso para poder acceder a los servicios, de manera sencilla y sin mucha complejidad para realizar trámites (Masiero & Bailur, 2021)   |
|                  | Gobernanza de Datos            | Es el efecto de cómo se generan los datos, se comparten y se utilizan para generar valor a partir de esa información, y la redistribución de datos para un intercambio seguro y confiable (Micheli et al., 2020)  |
|                  | Prestación de Servicio Digital | Se basan en la estructura del diseño y los procesos, para ofrecer servicios oportunos enfocados en el beneficio del usuario mediante un sistema de información centralizada, que permita acelerar los factores de éxito mediante los nuevos servicios digitales (Mergel, 2019)  |
|                  | Seguridad Digital              | Es la capacidad de una organización como protege los datos que en los entornos digitales están propensos a vulneraciones, que ponen en riesgo a las personas y también a las organizaciones quienes están poniendo sus intereses de importancia en los sistemas implementados en la administración pública y privada (Schinagl et al., 2021). |
|                  | Interoperabilidad              | Para lograr ello se busca llegar a una madurez en las entidades del sector público y privado a fin de poder intercambiar información sin errores entre las organizaciones, lo cual genera ineficiencia en las gestiones. (Gottschalk, 2009).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gobierno Digital elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Tecnologías digitales; b) Identidad digital; c) Interoperabilidad; d) Prestación de servicio digital; e) Gobernanza de datos; f) Seguridad digital

- Primera dimensión: Tecnologías digitales
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del uso de las tecnologías.

| Indicadores                  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Tecnología de la Información | 1<br>Considera usted que la implementación de tecnología en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 2<br>Las tecnologías de información en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado, son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Telecomunicaciones           | 3<br>Cree usted que las telecomunicaciones en un establecimiento del Ministerio de Salud considera que es el adecuado, permiten una mejor comunicación con los usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 4<br>Considera usted que la implementación de los contenidos en canales digitales y redes sociales permitirán una mejor interrelación con los usuarios                   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Aplicaciones Informáticas    | 5<br>El análisis de los datos recogidos de las aplicaciones informáticas en un establecimiento del Ministerio de Salud permite tomar decisiones.                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|                              | 6<br>Los sistemas de información implementados le ayudan en su Trabajo en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                |

- Segunda dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con identificación digital.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Credencial digital     | 7<br>La credencial digital o DNI electrónico es de uso constante en un establecimiento del Ministerio de Salud             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Identificación digital | 8<br>Se identifica digitalmente para tener acceso a los Servicios brindados por un establecimiento del Ministerio de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se realizan acciones interinstitucionales

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Interoperabilidad             | 9<br>Conoce usted el marco de interoperabilidad en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Gestión del marco de Interoperabilidad | 10<br>Conoce usted si la gestión de interoperabilidad en un establecimiento del ministerio de salud se realiza con otras entidades de la administración pública | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: Prestación de Servicio Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si existe algún donde se registran los servicios digitales

| Indicadores                             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Sede digital                            | 11<br>Conoce usted si existe una sede digital en un establecimiento del Ministerio de Salud                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro digital                        | 12<br>Se cuenta con registro digitales de los documentos recibidos de un establecimiento del Ministerio de Salud               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 13<br>Conoce usted si los registros digitales ayuda en la gestión administrativa de un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Domicilio digital                       | 14<br>Conoce usted si se cuenta con domicilio digital de las personas que asisten a un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Conservación de documentos electrónicos | 15<br>Conoce usted si se conservan los documentos electrónicos en un establecimiento del Ministerio de Salud                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 16<br>Considera que se debería utilizar las firmas electrónicas en un establecimiento del Ministerio de Salud                  | 4        | 4          | 4          |                                   |

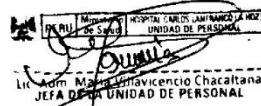
- Quinta dimensión: Gobernanza de Datos
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se tiene un lugar de almacenamiento de la información

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Datos                                  | 17<br>Considera que la recopilación de los datos para el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite mantenerlo actualizado   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | 18<br>El procesamiento de los datos en el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite una mejor relación con los usuarios   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Infraestructura Nacional de datos      | 19<br>Conoce usted sobre la infraestructura nacional de datos (políticas, normas, tecnologías digitales, etc.) para una adecuada recopilación, almacenamiento y disposición de los mismos. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Marco de Gobernanza y gestión de datos | 20<br>Conoce usted sobre el marco de gobernanza y gestión de datos en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Sexta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con medidas de seguridad de la información

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Seguridad digital        | 21<br>Conoce usted sobre el marco de seguridad digital en un establecimiento del Ministerio de Salud (entidades que brindan seguridad en los ámbito de defensa, inteligencia, justicia e institucional) | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Articulación de seguridad digital | 22<br>Conoce usted si las medidas de seguridad digital han sido implementadas en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                   |

Firma del evaluador  
DNI:


  
 HOSPITAL CARLOS LAMAMCO LA HOZ  
 UNIDAD DE PERSONAL  
 Lic. María Vivian Chacaltana  
 JEFA DE LA UNIDAD DE PERSONAL

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Satisfacción de los usuarios.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | MARIA DEL CARMEN VILLAVICENCIO CHACALTANA                              |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( X )      Doctor ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clinica ( )      Social ( )<br>Educativa ( )      Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Modernización del Estado   |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Hospital Carlos Lanfranco La Hoz                                       |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( X )                                  |

2. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios  |
| <b>Autora:</b>               | Rafael Cristian Cayo Torres  |
| <b>Procedencia:</b>          | Autoría propia   |
| <b>Administración:</b>       | puede ser por:<br>Enlace google  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud   |
| <b>Significación:</b>        | El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones, 8 indicadores y 18 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud |

4. **Soporte teórico**  
 Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA                  | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción de los usuarios | Calidad de Diseño       | Se determina antes de elaborar un producto u ofrecer un servicio, considerando no solo la elaboración sino todo lo que implica como la mercadotecnia, ingeniería, operaciones y otras funciones hasta su destino final. (Schroeder et al., 2017) |
|                              | Calidad de Conformidad  | Está definida como la creación del producto o servicio capaz de satisfacer las especificaciones, está asociada a la disponibilidad, confiabilidad y condiciones de mantenimiento (Schroeder et al., 2017)  |
|                              | Disponibilidad          | Se refiere a la cantidad y el tiempo que podrá usarse un producto y es definida como la continuidad al servicio o producto para el consumidor (Schroeder et al., 2017)   |
|                              | Servicio de Campo       | Representa la garantía la reparación o reemplazo, también llamado atención al cliente, del cual el cliente espera que si se presenta algún error se corrija en forma inmediata. (Schroeder et al., 2017)   |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Calidad de Diseño; b) Calidad de Conformidad; c) Disponibilidad; d) Servicio de Campo

- Primera dimensión: Calidad de Diseño.
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si el diseño está enfocado en satisfacer a los usuarios

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de Concepto       | 1<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud soluciona satisfactoriamente sus necesidades..           | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 2<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud da el servicio que usted espera.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Calidad de especificación | 3<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 4<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud presta un servicio satisfactorio en comparación con entidades privadas. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Calidad de Conformidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios brindados han cumplido con las expectativas de los usuarios

| Indicadores    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empleados      | 5<br>Opina usted que la calidad de los servicios prestados en un establecimiento del Ministerio de salud al usuario es bueno.          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 6<br>Opina usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud se toma el tiempo necesario para absolver su necesidad. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Administración | 7<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 8<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- Tercera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios son disponibles en el tiempo

| Indicadores                  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Condiciones de mantenimiento | 9<br>Percibe usted que tiene confianza de atenderse en un establecimiento del Ministerio de salud..                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 10<br>Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por un establecimiento del Ministerio de salud. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 11<br>Piensa usted que el personal de un establecimiento del ministerio de salud le trata con confianza.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Apoyo Logístico              | 12<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 13<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                | 4        | 4          | 4          |                                   |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- Cuarta dimensión: Servicio de Campo
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar si todos los trabajadores están comprometidos con los servicios que ofrecen.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencia | 14<br>Piensa usted que un establecimiento del Ministerio de salud se preocupa por las necesidades de sus usuarios.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 15<br>Considera usted que el servicio que ofrece un establecimiento del Ministerio de salud se adapta a sus necesidades según su competencia                                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 16<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud es claro en explicarle o brindarle la información solicitada en sus trabajos extramurales. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Integridad  | 17<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud tiene los conocimientos acerca de los servicios prestados.                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 18<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

  
 Lic. Adm. María Villavicencio, Católica  
 JEFA DE LA UNIDAD DE PERSONAL

Firma del evaluador  
DNI



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

|   |   |  |
|---|---|--|
| VILLAVICENCIO CHACALTANA,<br>MARIA DEL CARMEN<br>DNI 08168518 | LICENCIADO EN<br>ADMINISTRACION<br><br>Fecha de diploma: 06/07/2010<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA<br>VEGA ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| VILLAVICENCIO CHACALTANA,<br>MARIA DEL CARMEN<br>DNI 08168518 | BACHILLER EN CIENCIAS<br>ADMINISTRATIVAS<br><br>Fecha de diploma: 12/01/2010<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA<br>VEGA ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| VILLAVICENCIO CHACALTANA,<br>MARIA DEL CARMEN<br>DNI 08168518 | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA<br><br>Fecha de diploma: 11/06/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 01/08/2014<br>Fecha egreso: 06/03/2016                             | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLIJO<br><i>PERU</i>                         |

Lima, 07 de noviembre de 2023

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO**

Señora: **Marta Pilar Tarazona Reyes**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula N°A1 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Rafael Cristian Cayo Torres

DNI: 08172238

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Gobierno Digital

### 1. Datos generales del juez

|  |                                      |                      |
|--|--------------------------------------|----------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | MARTA PILAR TARAZONA REYES           |                      |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( X )                       | Doctor ( )           |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Clinica ( )                          | Social ( )           |
|  | Educativa ( )                        | Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Modernización del Estado             |                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                     | Instituto Nacional de Rehabilitación |                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | Más de 5 años                        |                      |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala de Likert)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario: Gobierno Digital  |
| <b>Autora:</b>               | Rafael Cristian Cayo Torres   |
| <b>Procedencia:</b>          | Autoría propia  |
| <b>Administración:</b>       | puede ser por:<br>Presencial - Virtual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud  |
| <b>Significación:</b>        | El cuestionario está compuesto por 6 dimensiones, 18 indicadores y 22 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del gobierno digital en un establecimiento del Ministerio de Salud |

**4. Soporte teórico**

Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA      | Subescala (dimensiones)        | Definición  |
|------------------|--------------------------------|---|
| Gobierno Digital | Tecnología Digital             | Se conforma por las herramientas de ciencia comunicativa mediante el cual se puede trazar los objetivos de la institución. En los inicios solo se utilizaba como medio para promocionar y ofrecer servicios, en la actualidad la digitalización está más enfocada a crear valor que beneficia al ciudadano (Malhotra, 2018)                   |
|                  | Identidad Digital              | Es crear identidades digitales que permitan diferenciar a los individuos en los diferentes puntos de ingreso para poder acceder a los servicios, de manera sencilla y sin mucha complejidad para realizar trámites (Masiero & Bailur, 2021)   |
|                  | Gobernanza de Datos            | Es el efecto de cómo se generan los datos, se comparten y se utilizan para generar valor a partir de esa información, y la redistribución de datos para un intercambio seguro y confiable (Micheli et al., 2020)  |
|                  | Prestación de Servicio Digital | Se basan en la estructura del diseño y los procesos, para ofrecer servicios oportunos enfocados en el beneficio del usuario mediante un sistema de información centralizada, que permita acelerar los factores de éxito mediante los nuevos servicios digitales (Mergel, 2019)  |
|                  | Seguridad Digital              | Es la capacidad de una organización como protege los datos que en los entornos digitales están propensos a vulneraciones, que ponen en riesgo a las personas y también a las organizaciones quienes están poniendo sus intereses de importancia en los sistemas implementados en la administración pública y privada (Schinagl et al., 2021). |
|                  | Interoperabilidad              | Para lograr ello se busca llegar a una madurez en las entidades del sector público y privado a fin de poder intercambiar información sin errores entre las organizaciones, lo cual genera ineficiencia en las gestiones. (Gottschalk, 2009).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gobierno Digital elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Tecnologías digitales; b) Identidad digital; c) Interoperabilidad; d) Prestación de servicio digital; e) Gobernanza de datos; f) Seguridad digital

- Primera dimensión: Tecnologías digitales
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar la importancia del uso de las tecnologías.

| Indicadores                  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Tecnología de la Información | 1<br>Considera usted que la implementación de tecnología en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 2<br>Las tecnologías de información en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado, son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Telecomunicaciones           | 3<br>Cree usted que las telecomunicaciones en un establecimiento del Ministerio de Salud considera que es el adecuado, permiten una mejor comunicación con los usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 4<br>Considera usted que la implementación de los contenidos en canales digitales y redes sociales permitirán una mejor interrelación con los usuarios                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Aplicaciones Informáticas    | 5<br>El análisis de los datos recogidos de las aplicaciones informáticas en un establecimiento del Ministerio de Salud permite tomar decisiones.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 6<br>Los sistemas de información implementados le ayudan en su Trabajo en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Identidad digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con identificación digital.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Credencial digital     | 7<br>La credencial digital o DNI electrónico es de uso constante en un establecimiento del Ministerio de Salud             | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Identificación digital | 8<br>Se identifica digitalmente para tener acceso a los Servicios brindados por un establecimiento del Ministerio de salud | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: Interoperabilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se realizan acciones interinstitucionales

| Indicadores                            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Interoperabilidad             | 9<br>Conoce usted el marco de interoperabilidad en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Gestión del marco de Interoperabilidad | 10<br>Conoce usted si la gestión de interoperabilidad en un establecimiento del ministerio de salud se realiza con otras entidades de la administración pública | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Cuarta dimensión: Prestación de Servicio Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si existe algún donde se registran los servicios digitales

| Indicadores                             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Sede digital                            | 11<br>Conoce usted si existe una sede digital en un establecimiento del Ministerio de Salud                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro digital                        | 12<br>Se cuenta con registro digitales de los documentos recibidos de un establecimiento del Ministerio de Salud               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 13<br>Conoce usted si los registros digitales ayuda en la gestión administrativa de un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Domicilio digital                       | 14<br>Conoce usted si se cuenta con domicilio digital de las personas que asisten a un establecimiento del Ministerio de Salud | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Conservación de documentos electrónicos | 15<br>Conoce usted si se conservan los documentos electrónicos en un establecimiento del Ministerio de Salud                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | 16<br>Considera que se debería utilizar las firmas electrónicas en un establecimiento del Ministerio de Salud                  | 4        | 4          | 4          |                                   |

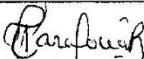


- Quinta dimensión: Gobernanza de Datos
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se tiene un lugar de almacenamiento de la información

| Indicadores                            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Datos                                  | 17<br>Considera que la recopilación de los datos para el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite mantenerlo actualizado   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | 18<br>El procesamiento de los datos en el portal de un establecimiento del Ministerio de Salud permite una mejor relación con los usuarios   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Infraestructura Nacional de datos      | 19<br>Conoce usted sobre la infraestructura nacional de datos (políticas, normas, tecnologías digitales, etc.) para una adecuada recopilación, almacenamiento y disposición de los mismos. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Marco de Gobernanza y gestión de datos | 20<br>Conoce usted sobre el marco de gobernanza y gestión de datos en un establecimiento del Ministerio de Salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Sexta dimensión: Seguridad Digital
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si se cuenta con medidas de seguridad de la información

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Marco de Seguridad digital        | 21<br>Conoce usted sobre el marco de seguridad digital en un establecimiento del Ministerio de Salud (entidades que brindan seguridad en los ámbito de defensa, inteligencia, justicia e institucional) | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Articulación de seguridad digital | 22<br>Conoce usted si las medidas de seguridad digital han sido implementadas en un establecimiento del Ministerio de Salud es el adecuado  | 4        | 4          | 4          |                                   |

  
**Firma del evaluador**  
**DNI: 09619426.**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el ámbito sobre Satisfacción de los usuarios.

**1. Datos generales del juez**

|   |                                      |                      |
|---|--------------------------------------|----------------------|
| Nombre del juez:                              | MARTA PILAR TARAZONA REYES           |                      |
| Grado profesional:                            | Maestría ( X )                       | Doctor ( )           |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( )                          | Social ( )           |
|   | Educativa ( )                        | Organizacional ( X ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Modernización del Estado             |                      |
| Institución donde labora:                     | Instituto Nacional de Rehabilitación |                      |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )                       | Más de 5 años ( X )  |

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Escala de Likert)**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios  |
| Autora:               | Rafael Cristian Cayo Torres  |
| Procedencia:          | Autoría propia   |
| Administración:       | puede ser por:<br>Enlace <a href="#">google</a>  |
| Tiempo de aplicación: | 30 minutos/40 minutos (depende de cuánto estimen ustedes)  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de un establecimiento del Ministerio de Salud   |
| Significación:        | El cuestionario está compuesto por 4 dimensiones, 8 indicadores y 18 ítems. El objetivo de esta prueba es determinar la satisfacción de los usuarios en un establecimiento del Ministerio de Salud |



4. **Soporte teórico**

Oyola (2021) Es la descripción precisa de las normas y procedimientos que seguirá el investigador para objetivar las variables en su estudio, como resultado de la información obtenida del conocimiento científico previo, así como de su experiencia personal.

| Escala/ÁREA                  | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción de los usuarios | Calidad de Diseño       | Se determina antes de elaborar un producto u ofrecer un servicio, considerando no solo la elaboración sino todo lo que implica como la mercadotecnia, ingeniería, operaciones y otras funciones hasta su destino final. (Schroeder et al., 2017) |
|                              | Calidad de Conformidad  | Está definida como la creación del producto o servicio capaz de satisfacer las especificaciones, está asociada a la disponibilidad, confiabilidad y condiciones de mantenimiento (Schroeder et al., 2017)  |
|                              | Disponibilidad          | Se refiere a la cantidad y el tiempo que podrá usarse un producto y es definida como la continuidad al servicio o producto para el consumidor (Schroeder et al., 2017)   |
|                              | Servicio de Campo       | Representa la garantía la reparación o reemplazo, también llamado atención al cliente, del cual el cliente espera que si se presenta algún error se corrija en forma inmediata. (Schroeder et al., 2017)   |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios elaborado por Rafael Cristian Cayo Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>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:** a) Calidad de Diseño; b) Calidad de Conformidad; c) Disponibilidad; d) Servicio de Campo

- Primera dimensión: Calidad de Diseño.
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si el diseño está enfocado en satisfacer a los usuarios

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de Concepto       | 1<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud soluciona satisfactoriamente sus necesidades..           | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 2<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud da el servicio que usted espera.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Calidad de especificación | 3<br>Cree usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                           | 4<br>Cree usted que un establecimiento del Ministerio de salud presta un servicio satisfactorio en comparación con entidades privadas. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: Calidad de Conformidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios brindados han cumplido con las expectativas de los usuarios

| Indicadores    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Empleados      | 5<br>Opina usted que la calidad de los servicios prestados en un establecimiento del Ministerio de salud al usuario es bueno.          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 6<br>Opina usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud se toma el tiempo necesario para absolver su necesidad. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Administración | 7<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                | 8<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

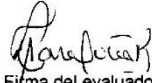
- Tercera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es si los servicios son disponibles en el tiempo

| Indicadores                  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Condiciones de mantenimiento | 9<br>Percibe usted que tiene confianza de atenderse en un establecimiento del Ministerio de salud..                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 10<br>Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por un establecimiento del Ministerio de salud. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 11<br>Piensa usted que el personal de un establecimiento del ministerio de salud le trata con confianza.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Apoyo Logístico              | 12<br>Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en un establecimiento del Ministerio de salud.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                              | 13<br>Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de un establecimiento del Ministerio de salud.                | 4        | 4          | 4          |                                   |

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- Cuarta dimensión: Servicio de Campo
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es determinar si todos los trabajadores están comprometidos con los servicios que ofrecen.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencia | 14<br>Piensa usted que un establecimiento del Ministerio de salud se preocupa por las necesidades de sus usuarios.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 15<br>Considera usted que el servicio que ofrece un establecimiento del Ministerio de salud se adapta a sus necesidades según su competencia                                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 16<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud es claro en explicarle o brindarle la información solicitada en sus trabajos extramurales. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Integridad  | 17<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud tiene los conocimientos acerca de los servicios prestados.                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | 18<br>Considera usted que el personal de un establecimiento del Ministerio de salud simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.   | 4        | 4          | 4          |                                   |

  
Firma del evaluador  
DNI 09619426



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

|  |   |   |
|--|---|---|
| PARAZONA REYES, MARTA<br>PILAR<br>DNI 09619426 | INGENIERO PESQUERO<br>ALICULTOR<br><br>Fecha de diploma: 07/12/1998<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO<br>VILLARREAL<br>PERÚ |
| PARAZONA REYES, MARTA<br>PILAR<br>DNI 09619426 | BACHILLER EN CIENCIAS<br><br>Fecha de diploma: 12/09/1997<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricular: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO<br>VILLARREAL<br>PERÚ |
| PARAZONA REYES, MARTA<br>PILAR<br>DNI 09619426 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA<br><br>Fecha de diploma: 11/06/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 01/08/2014<br>Fecha egreso: 19/05/2016            | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br>PERÚ           |

**Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto**

|                  |
|------------------|
| Gobierno digital |
|------------------|

|    | Tecnologías Digitales |   |   |   |   |   |    | Identidad Digital |   |    | Interoperabilidad |    |   | Servicio Digital |    |    |    |    |    |    | Gobernanza de Datos |    |    |    |    | Seguridad Digital |    |    |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|----|-------------------|---|----|-------------------|----|---|------------------|----|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|
|    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |    | 7                 | 8 |    | 9                 | 10 |   | 11               | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |    | 17                  | 18 | 19 | 20 |    | 21                | 22 |    |
| 1  | 4                     | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 1                 | 1 | 2  | 5                 | 4  | 9 | 5                | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 27 | 5                   | 1  | 3  | 5  | 14 | 4                 | 5  | 9  |
| 2  | 4                     | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 2  | 4 | 4                | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 19 | 4                   | 2  | 3  | 4  | 13 | 4                 | 2  | 6  |
| 3  | 5                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20 | 3                 | 3 | 6  | 5                 | 3  | 8 | 2                | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 21 | 3                   | 4  | 4  | 3  | 14 | 4                 | 4  | 8  |
| 4  | 2                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2                 | 2 | 4  | 2                 | 2  | 4 | 2                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 2                 | 2  | 4  |
| 5  | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 22 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 4                 | 4  | 8  |
| 6  | 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 3                 | 3  | 6  |
| 7  | 4                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 4  | 8 | 4                | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 22 | 4                   | 5  | 4  | 4  | 17 | 5                 | 5  | 10 |
| 8  | 2                     | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 | 3                 | 5 | 8  | 1                 | 3  | 4 | 3                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 15 | 3                   | 3  | 2  | 3  | 11 | 3                 | 3  | 6  |
| 9  | 5                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 5  | 19 | 5                 | 5  | 10 |
| 10 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 4                 | 4 | 8  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 18 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 3                 | 3  | 6  |
| 11 | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 2  | 6 | 2                | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 13 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 2                 | 3  | 5  |
| 12 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20 | 3                 | 4 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 22 | 4                   | 3  | 4  | 3  | 14 | 4                 | 4  | 8  |
| 13 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 19 | 3                   | 3  | 4  | 3  | 13 | 5                 | 4  | 9  |
| 14 | 5                     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 4  | 18 | 5                 | 4  | 9  |
| 15 | 1                     | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 1  | 4 | 1                | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 7  | 1                   | 1  | 1  | 3  | 6  | 4                 | 4  | 8  |
| 16 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 4  | 7 | 4                | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 21 | 4                   | 3  | 3  | 3  | 13 | 3                 | 2  | 5  |
| 17 | 4                     | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 4  | 6 | 2                | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 17 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 3                 | 3  | 6  |
| 18 | 1                     | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4                 | 5 | 9  | 1                 | 3  | 4 | 1                | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9  | 1                   | 1  | 2  | 3  | 7  | 1                 | 5  | 6  |
| 19 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22 | 5                   | 1  | 3  | 4  | 13 | 4                 | 4  | 8  |
| 20 | 3                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 19 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 4                 | 3  | 7  |

Satisfacción del usuario

|    | Calidad de Diseño |   |   |   |    | Calidad de Conformidad |   |   |   |    | Disponibilidad |    |    |    |    | Servicio de Campo |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------|---|---|---|----|------------------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 |    | 5                      | 6 | 7 | 8 |    | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 |                   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |    |
| 1  | 4                 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 4              | 3  | 4  | 3  | 3  | 17                | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 14 |
| 2  | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2                      | 3 | 3 | 2 | 10 | 3              | 2  | 3  | 2  | 2  | 12                | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 9  |
| 3  | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3                      | 4 | 3 | 4 | 14 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 16                | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 4  | 1                 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4  | 1              | 1  | 1  | 2  | 1  | 6                 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 5  | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 4 | 4 | 15 | 3              | 3  | 4  | 2  | 3  | 15                | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 12 |
| 6  | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 11 | 2              | 3  | 4  | 2  | 3  | 14                | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 14 |
| 7  | 3                 | 4 | 5 | 2 | 14 | 4                      | 2 | 3 | 3 | 12 | 4              | 3  | 3  | 4  | 2  | 16                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 17 |
| 8  | 3                 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3                      | 2 | 3 | 3 | 11 | 2              | 4  | 3  | 2  | 2  | 13                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 9  | 4                 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 2 | 5 | 15 | 4              | 2  | 4  | 4  | 2  | 16                | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 16 |
| 10 | 3                 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2                      | 3 | 4 | 4 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 3  | 14                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 11 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 4 | 5 | 3 | 14 | 4              | 3  | 4  | 3  | 2  | 16                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 16 |
| 12 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 3 | 3 | 13 | 3              | 4  | 3  | 3  | 4  | 17                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 13 | 3                 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 5 | 4 | 17 | 4              | 2  | 3  | 3  | 2  | 14                | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 |
| 14 | 4                 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4                      | 4 | 2 | 4 | 14 | 2              | 4  | 4  | 4  | 4  | 18                | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 16 |
| 15 | 5                 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2                      | 4 | 5 | 5 | 16 | 4              | 3  | 5  | 3  | 4  | 19                | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 |
| 16 | 3                 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2                      | 2 | 2 | 1 | 7  | 2              | 2  | 2  | 3  | 5  | 14                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 17 | 1                 | 2 | 2 | 3 | 8  | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 3              | 3  | 2  | 3  | 3  | 14                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 10 |
| 18 | 1                 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1                      | 1 | 2 | 1 | 5  | 2              | 1  | 2  | 1  | 2  | 8                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 8  |
| 19 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 16 | 4              | 5  | 5  | 5  | 5  | 24                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |
| 20 | 3                 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3                      | 3 | 4 | 3 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 2  | 13                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 14 |



## Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

## Fiabilidad

| Notas                      |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Salida creada              |  | 17-NOV-2023 18:45:34   |
| Comentarios                |  |  |
| Entrada                    | Conjunto de datos activo                     | ConjuntoDatos4   |
|                            | Filtro                                       | <ninguno>  |
|                            | Ponderación                                  | <ninguno>  |
|                            | Segmentar archivo                            | <ninguno>  |
|                            | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 20   |
|                            | Entrada de matriz                            |  |
| Manejo de valores perdidos | Definición de perdidos                       | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.                                       |
|                            | Casos utilizados                             | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |

|          |   |             |
|----------|---|-------------|
| Sintaxis | RELIABILITY<br>/VARIABLES=VAR00001<br>VAR00002 VAR00003<br>VAR00004 VAR00005<br>VAR00006 VAR00007<br>VAR00008 VAR00009<br>VAR00010 VAR00011<br>VAR00012 VAR00013<br>VAR00014 VAR00015<br>VAR00016 VAR00017<br>VAR00018 VAR00019<br>VAR00020<br>VAR00021 VAR00022<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/SUMMARY=TOTAL. |             |
| Recursos | Tiempo de procesador  | 00:00:00.00 |
|          | Tiempo transcurrido   | 00:00:00.00 |

## Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 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 |
|------------------|----------------|
| ,947             | 22             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|----------|--|--|--|---|
| VAR00001 | 68,3500  | 255,082  | ,812   | ,942  |
| VAR00002 | 68,4500  | 261,629  | ,710   | ,944  |
| VAR00003 | 68,2500  | 269,776  | ,573   | ,946  |
| VAR00004 | 68,3000  | 261,063  | ,735   | ,943  |
| VAR00005 | 68,0500  | 274,366  | ,461   | ,947  |
| VAR00006 | 68,2500  | 265,776  | ,630   | ,945  |
| VAR00007 | 68,4500  | 279,103  | ,293   | ,949  |
| VAR00008 | 68,0500  | 289,945  | -,014  | ,953  |
| VAR00009 | 68,4000  | 264,147  | ,662   | ,945  |
| VAR00010 | 68,5000  | 265,421  | ,750   | ,944  |
| VAR00011 | 68,5000  | 261,632  | ,751   | ,943  |
| VAR00012 | 68,4500  | 260,997  | ,728   | ,944  |
| VAR00013 | 68,4000  | 256,358  | ,846   | ,942  |
| VAR00014 | 68,5000  | 261,737  | ,784   | ,943  |
| VAR00015 | 68,5500  | 264,682  | ,596   | ,946  |
| VAR00016 | 68,4000  | 258,463  | ,821   | ,942  |
| VAR00017 | 68,3500  | 261,924  | ,749   | ,943  |
| VAR00018 | 68,7500  | 264,197  | ,567   | ,946  |
| VAR00019 | 68,4500  | 261,103  | ,830   | ,942  |
| VAR00020 | 68,3500  | 272,029  | ,677   | ,945  |
| VAR00021 | 68,4000  | 264,147  | ,662   | ,945  |
| VAR00022 | 68,5000  | 265,421  | ,750   | ,944  |

```

SAVE OUTFILE='C:\Users\PC\Desktop\MAESTRIA III CICLO ULTIMO\TESIS\base
piloto gobierno digital.sav'
/COMPRESSED.
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos5 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos5.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos4.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Fiabilidad

### Notas

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
| Salida creada              |  | 17-NOV-2023 18:48:45  |
| Comentarios                |  |   |
| Entrada                    | Conjunto de datos activo                     | ConjuntoDatos5  |
|                            | Filtro                                       | <ninguno>   |
|                            | Ponderación                                  | <ninguno>   |
|                            | Segmentar archivo                            | <ninguno>   |
|                            | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 20  |
|                            | Entrada de matriz                            |   |
| Manejo de valores perdidos | Definición de perdidos                       | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.  |
|                            | Casos utilizados                             | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.  |
| Sintaxis                   |  | RELIABILITY<br>/VARIABLES=VAR00001<br>VAR00002 VAR00003<br>VAR00004 VAR00005<br>VAR00006 VAR00007<br>VAR00008 VAR00009<br>VAR00010 VAR00011<br>VAR00012 VAR00013<br>VAR00014 VAR00015<br>VAR00016 VAR00017<br>VAR00018<br>/SCALE('ALL VARIABLES')<br>ALL<br>/MODEL=ALPHA<br>/SUMMARY=TOTAL. |
| Recursos                   | Tiempo de procesador                         | 00:00:00.00   |
|                            | Tiempo transcurrido                          | 00:00:00.00   |

## Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 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 |
|------------------|----------------|
| ,953             | 18             |

### Estadísticas de total de elemento

|          | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|----------|--|--|--|---|
| VAR00001 | 49,9000  | 165,147  | ,814   | ,948  |
| VAR00002 | 49,8500  | 168,976  | ,682   | ,950  |
| VAR00003 | 49,7000  | 162,537  | ,811   | ,948  |
| VAR00004 | 50,1000  | 174,200  | ,636   | ,951  |
| VAR00005 | 50,2500  | 170,934  | ,610   | ,952  |
| VAR00006 | 49,8500  | 166,976  | ,722   | ,950  |
| VAR00007 | 49,7000  | 170,116  | ,567   | ,953  |
| VAR00008 | 49,7000  | 163,800  | ,733   | ,950  |
| VAR00009 | 49,9000  | 170,832  | ,667   | ,951  |
| VAR00010 | 50,1500  | 168,976  | ,666   | ,951  |
| VAR00011 | 49,6000  | 164,568  | ,833   | ,948  |
| VAR00012 | 50,0000  | 169,684  | ,722   | ,950  |
| VAR00013 | 50,0500  | 171,208  | ,536   | ,953  |
| VAR00014 | 50,2000  | 165,642  | ,837   | ,948  |
| VAR00015 | 50,1000  | 169,568  | ,694   | ,950  |
| VAR00016 | 50,1500  | 163,292  | ,774   | ,949  |
| VAR00017 | 50,0500  | 164,682  | ,821   | ,948  |
| VAR00018 | 50,0500  | 170,471  | ,670   | ,951  |

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\PC\Desktop\MAESTRIA III CICLO ULTIMO\TESIS\base
piloto satisfaccion del '+
'usuario.sav'
/COMPRESSED.
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos6 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos6.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos5.
```

**Anexo 6: Base de datos general de las variables**

|                  |
|------------------|
| Gobierno digital |
|------------------|

|    | Tecnologías Digitales |   |   |   |   |   |    | Identidad Digital |   |    | Interoperabilidad |    |   | Servicio Digital |    |    |    |    |    | Gobernanza de Datos |    |    |    |    | Seguridad Digital |    |    |   |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|----|-------------------|---|----|-------------------|----|---|------------------|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|---|
|    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |    | 7                 | 8 |    | 9                 | 10 |   | 11               | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |                     | 17 | 18 | 19 | 20 |                   | 21 | 22 |   |
| 1  | 4                     | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 1                 | 1 | 2  | 5                 | 4  | 9 | 5                | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 27                  | 5  | 1  | 3  | 5  | 14                | 5  | 4  | 9 |
| 2  | 4                     | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 2  | 4 | 4                | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 19                  | 4  | 2  | 3  | 4  | 13                | 2  | 2  | 4 |
| 3  | 5                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20 | 3                 | 3 | 6  | 5                 | 3  | 8 | 2                | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 21                  | 3  | 4  | 4  | 3  | 14                | 5  | 3  | 8 |
| 4  | 2                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2                 | 2 | 4  | 2                 | 2  | 4 | 2                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12                  | 2  | 2  | 2  | 2  | 8                 | 2  | 2  | 4 |
| 5  | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 22                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 12                | 3  | 3  | 6 |
| 6  | 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21                  | 4  | 4  | 4  | 3  | 15                | 4  | 3  | 7 |
| 7  | 4                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 4  | 8 | 4                | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 22                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 17                | 4  | 4  | 8 |
| 8  | 2                     | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 | 3                 | 5 | 8  | 1                 | 3  | 4 | 3                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 15                  | 3  | 3  | 2  | 3  | 11                | 1  | 3  | 4 |
| 9  | 5                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28                  | 4  | 5  | 5  | 5  | 19                | 4  | 5  | 9 |
| 10 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 4                 | 4 | 8  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 18                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 12                | 3  | 3  | 6 |
| 11 | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 2  | 6 | 2                | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 13                  | 4  | 4  | 4  | 3  | 15                | 4  | 2  | 6 |
| 12 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20 | 3                 | 4 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 22                  | 4  | 3  | 4  | 3  | 14                | 4  | 3  | 7 |
| 13 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 19                  | 3  | 3  | 4  | 3  | 13                | 3  | 3  | 6 |
| 14 | 5                     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 28                  | 4  | 5  | 5  | 4  | 18                | 4  | 5  | 9 |
| 15 | 1                     | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 1  | 4 | 1                | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 7                   | 1  | 1  | 1  | 3  | 6                 | 3  | 1  | 4 |
| 16 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 4  | 7 | 4                | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 21                  | 4  | 3  | 3  | 3  | 13                | 3  | 4  | 7 |
| 17 | 4                     | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 4  | 6 | 2                | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 17                  | 2  | 2  | 2  | 2  | 8                 | 2  | 4  | 6 |
| 18 | 1                     | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4                 | 5 | 9  | 1                 | 3  | 4 | 1                | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9                   | 1  | 1  | 2  | 3  | 7                 | 1  | 3  | 4 |
| 19 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22                  | 5  | 1  | 3  | 4  | 13                | 4  | 3  | 7 |
| 20 | 3                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 19                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 12                | 4  | 3  | 7 |

Gobierno digital

|    | Tecnologías Digitales |   |   |   |   |   |    | Identidad Digital |   |    | Interoperabilidad |    |   | Servicio Digital |    |    |    |    |    |    | Gobernanza de Datos |    |    |    |    | Seguridad Digital |    |   |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|----|-------------------|---|----|-------------------|----|---|------------------|----|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|-------------------|----|---|
|    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |    | 7                 | 8 |    | 9                 | 10 |   | 11               | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |    | 17                  | 18 | 19 | 20 |    | 21                | 22 |   |
| 21 | 4                     | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 1                 | 1 | 2  | 5                 | 4  | 9 | 5                | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 27 | 5                   | 1  | 3  | 5  | 14 | 5                 | 4  | 9 |
| 22 | 4                     | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 2  | 4 | 4                | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 19 | 4                   | 2  | 3  | 4  | 13 | 2                 | 2  | 4 |
| 23 | 5                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20 | 3                 | 3 | 6  | 5                 | 3  | 8 | 2                | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 21 | 3                   | 4  | 4  | 3  | 14 | 5                 | 3  | 8 |
| 24 | 2                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2                 | 2 | 4  | 2                 | 2  | 4 | 2                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 2                 | 2  | 4 |
| 25 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 22 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 3                 | 3  | 6 |
| 26 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 4                 | 3  | 7 |
| 27 | 4                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 4  | 8 | 4                | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 22 | 4                   | 5  | 4  | 4  | 17 | 4                 | 4  | 8 |
| 28 | 2                     | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 | 3                 | 5 | 8  | 1                 | 3  | 4 | 3                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 15 | 3                   | 3  | 2  | 3  | 11 | 1                 | 3  | 4 |
| 29 | 5                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 5  | 19 | 4                 | 5  | 9 |
| 30 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 4                 | 4 | 8  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 18 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 3                 | 3  | 6 |
| 31 | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 2  | 6 | 2                | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 13 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 4                 | 2  | 6 |
| 32 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20 | 3                 | 4 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 22 | 4                   | 3  | 4  | 3  | 14 | 4                 | 3  | 7 |
| 33 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 19 | 3                   | 3  | 4  | 3  | 13 | 3                 | 3  | 6 |
| 34 | 5                     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 4  | 18 | 4                 | 5  | 9 |
| 35 | 1                     | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 1  | 4 | 1                | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 7  | 1                   | 1  | 1  | 3  | 6  | 3                 | 1  | 4 |
| 36 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 4  | 7 | 4                | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 21 | 4                   | 3  | 3  | 3  | 13 | 3                 | 4  | 7 |
| 37 | 4                     | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 4  | 6 | 2                | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 17 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 2                 | 4  | 6 |
| 38 | 1                     | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4                 | 5 | 9  | 1                 | 3  | 4 | 1                | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9  | 1                   | 1  | 2  | 3  | 7  | 1                 | 3  | 4 |
| 39 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22 | 5                   | 1  | 3  | 4  | 13 | 4                 | 3  | 7 |
| 40 | 3                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 19 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 4                 | 3  | 7 |

Gobierno digital

|    | Tecnologías Digitales |   |   |   |   |   | Identidad Digital |   |   | Interoperabilidad |    |   | Servicio Digital |    |    |    |    |    | Gobernanza de Datos |    |    |    | Seguridad Digital |   |    |    |   |   |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|-------------------|---|---|-------------------|----|---|------------------|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|-------------------|---|----|----|---|---|
|    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                 | 8 |   | 9                 | 10 |   | 11               | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |                     | 17 | 18 | 19 | 20                |   | 21 | 22 |   |   |
| 41 | 4                     | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27                | 1 | 1 | 2                 | 5  | 4 | 9                | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5                   | 27 | 5  | 1  | 3                 | 5 | 14 | 5  | 4 | 9 |
| 42 | 4                     | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23                | 2 | 4 | 6                 | 2  | 2 | 4                | 4  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2                   | 19 | 4  | 2  | 3                 | 4 | 13 | 2  | 2 | 4 |
| 43 | 5                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20                | 3 | 3 | 6                 | 5  | 3 | 8                | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4                   | 21 | 3  | 4  | 4                 | 3 | 14 | 5  | 3 | 8 |
| 44 | 2                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12                | 2 | 2 | 4                 | 2  | 2 | 4                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2                   | 12 | 2  | 2  | 2                 | 2 | 8  | 2  | 2 | 4 |
| 45 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22                | 3 | 3 | 6                 | 3  | 3 | 6                | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                   | 22 | 3  | 3  | 3                 | 3 | 12 | 3  | 3 | 6 |
| 46 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22                | 3 | 3 | 6                 | 4  | 3 | 7                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                   | 21 | 4  | 4  | 4                 | 3 | 15 | 4  | 3 | 7 |
| 47 | 4                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23                | 4 | 3 | 7                 | 4  | 4 | 8                | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 5                   | 22 | 4  | 5  | 4                 | 4 | 17 | 4  | 4 | 8 |
| 48 | 2                     | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13                | 3 | 5 | 8                 | 1  | 3 | 4                | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2                   | 15 | 3  | 3  | 2                 | 3 | 11 | 1  | 3 | 4 |
| 49 | 5                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29                | 5 | 5 | 10                | 4  | 5 | 9                | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                   | 28 | 4  | 5  | 5                 | 5 | 19 | 4  | 5 | 9 |
| 50 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20                | 4 | 4 | 8                 | 3  | 3 | 6                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 18 | 3  | 3  | 3                 | 3 | 12 | 3  | 3 | 6 |
| 51 | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17                | 4 | 4 | 8                 | 4  | 2 | 6                | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2                   | 13 | 4  | 4  | 4                 | 3 | 15 | 4  | 2 | 6 |
| 52 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20                | 3 | 4 | 7                 | 4  | 3 | 7                | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                   | 22 | 4  | 3  | 4                 | 3 | 14 | 4  | 3 | 7 |
| 53 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20                | 2 | 4 | 6                 | 3  | 3 | 6                | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4                   | 19 | 3  | 3  | 4                 | 3 | 13 | 3  | 3 | 6 |
| 54 | 5                     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28                | 5 | 5 | 10                | 4  | 5 | 9                | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5                   | 28 | 4  | 5  | 5                 | 4 | 18 | 4  | 5 | 9 |
| 55 | 1                     | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14                | 3 | 3 | 6                 | 3  | 1 | 4                | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2                   | 7  | 1  | 1  | 1                 | 3 | 6  | 3  | 1 | 4 |
| 56 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21                | 3 | 3 | 6                 | 3  | 4 | 7                | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3                   | 21 | 4  | 3  | 3                 | 3 | 13 | 3  | 4 | 7 |
| 57 | 4                     | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20                | 2 | 4 | 6                 | 2  | 4 | 6                | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2                   | 17 | 2  | 2  | 2                 | 2 | 8  | 2  | 4 | 6 |
| 58 | 1                     | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10                | 4 | 5 | 9                 | 1  | 3 | 4                | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2                   | 9  | 1  | 1  | 2                 | 3 | 7  | 1  | 3 | 4 |
| 59 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23                | 4 | 3 | 7                 | 4  | 3 | 7                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3                   | 22 | 5  | 1  | 3                 | 4 | 13 | 4  | 3 | 7 |
| 60 | 3                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21                | 4 | 4 | 8                 | 4  | 3 | 7                | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                   | 19 | 3  | 3  | 3                 | 3 | 12 | 4  | 3 | 7 |



Gobierno digital

|    | Tecnologías Digitales |   |   |   |   |   |    | Identidad Digital |   |    | Interoperabilidad |    |   | Servicio Digital |    |    |    |    |    |    | Gobernanza de Datos |    |    |    |    | Seguridad Digital |    |   |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|----|-------------------|---|----|-------------------|----|---|------------------|----|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|-------------------|----|---|
|    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |    | 7                 | 8 |    | 9                 | 10 |   | 11               | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |    | 17                  | 18 | 19 | 20 |    | 21                | 22 |   |
| 61 | 4                     | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 1                 | 1 | 2  | 5                 | 4  | 9 | 5                | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 27 | 5                   | 1  | 3  | 5  | 14 | 5                 | 4  | 9 |
| 62 | 4                     | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 2  | 4 | 4                | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 19 | 4                   | 2  | 3  | 4  | 13 | 2                 | 2  | 4 |
| 63 | 5                     | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20 | 3                 | 3 | 6  | 5                 | 3  | 8 | 2                | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 21 | 3                   | 4  | 4  | 3  | 14 | 5                 | 3  | 8 |
| 64 | 2                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2                 | 2 | 4  | 2                 | 2  | 4 | 2                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 2                 | 2  | 4 |
| 65 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 22 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 3                 | 3  | 6 |
| 66 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3                 | 3 | 6  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 21 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 4                 | 3  | 7 |
| 67 | 4                     | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 4  | 8 | 4                | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 22 | 4                   | 5  | 4  | 4  | 17 | 4                 | 4  | 8 |
| 68 | 2                     | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 | 3                 | 5 | 8  | 1                 | 3  | 4 | 3                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 15 | 3                   | 3  | 2  | 3  | 11 | 1                 | 3  | 4 |
| 69 | 5                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 5  | 19 | 4                 | 5  | 9 |
| 70 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 4                 | 4 | 8  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 18 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 3                 | 3  | 6 |
| 71 | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 2  | 6 | 2                | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 13 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 15 | 4                 | 2  | 6 |
| 72 | 4                     | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 20 | 3                 | 4 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 22 | 4                   | 3  | 4  | 3  | 14 | 4                 | 3  | 7 |
| 73 | 3                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 3                 | 3  | 6 | 3                | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 19 | 3                   | 3  | 4  | 3  | 13 | 3                 | 3  | 6 |
| 74 | 5                     | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5                 | 5 | 10 | 4                 | 5  | 9 | 4                | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 28 | 4                   | 5  | 5  | 4  | 18 | 4                 | 5  | 9 |
| 75 | 1                     | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 1  | 4 | 1                | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 7  | 1                   | 1  | 1  | 3  | 6  | 3                 | 1  | 4 |
| 76 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 | 3                 | 3 | 6  | 3                 | 4  | 7 | 4                | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 21 | 4                   | 3  | 3  | 3  | 13 | 3                 | 4  | 7 |
| 77 | 4                     | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 20 | 2                 | 4 | 6  | 2                 | 4  | 6 | 2                | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 17 | 2                   | 2  | 2  | 2  | 8  | 2                 | 4  | 6 |
| 78 | 1                     | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4                 | 5 | 9  | 1                 | 3  | 4 | 1                | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9  | 1                   | 1  | 2  | 3  | 7  | 1                 | 3  | 4 |
| 79 | 4                     | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 23 | 4                 | 3 | 7  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22 | 5                   | 1  | 3  | 4  | 13 | 4                 | 3  | 7 |
| 80 | 3                     | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4                 | 4 | 8  | 4                 | 3  | 7 | 4                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 19 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 12 | 4                 | 3  | 7 |

Satisfacción del usuario

|    | Calidad de Diseño |   |   |   |    | Calidad de Conformidad |   |   |   |    | Disponibilidad |    |    |    |    | Servicio de Campo |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------|---|---|---|----|------------------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 |    | 5                      | 6 | 7 | 8 |    | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 |                   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |    |
| 1  | 4                 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 4              | 3  | 4  | 3  | 3  | 17                | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 14 |
| 2  | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2                      | 3 | 3 | 2 | 10 | 3              | 2  | 3  | 2  | 2  | 12                | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 9  |
| 3  | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3                      | 4 | 3 | 4 | 14 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 16                | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 4  | 1                 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4  | 1              | 1  | 1  | 2  | 1  | 6                 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 5  | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 4 | 4 | 15 | 3              | 3  | 4  | 2  | 3  | 15                | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 12 |
| 6  | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 11 | 2              | 3  | 4  | 2  | 3  | 14                | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 14 |
| 7  | 3                 | 4 | 5 | 2 | 14 | 4                      | 2 | 3 | 3 | 12 | 4              | 3  | 3  | 4  | 2  | 16                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 17 |
| 8  | 3                 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3                      | 2 | 3 | 3 | 11 | 2              | 4  | 3  | 2  | 2  | 13                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 9  | 4                 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 2 | 5 | 15 | 4              | 2  | 4  | 4  | 2  | 16                | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 16 |
| 10 | 3                 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2                      | 3 | 4 | 4 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 3  | 14                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 11 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 4 | 5 | 3 | 14 | 4              | 3  | 4  | 3  | 2  | 16                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 16 |
| 12 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 3 | 3 | 13 | 3              | 4  | 3  | 3  | 4  | 17                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 13 | 3                 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 5 | 4 | 17 | 4              | 2  | 3  | 3  | 2  | 14                | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 |
| 14 | 4                 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4                      | 4 | 2 | 4 | 14 | 2              | 4  | 4  | 4  | 4  | 18                | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 16 |
| 15 | 5                 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2                      | 4 | 5 | 5 | 16 | 4              | 3  | 5  | 3  | 4  | 19                | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 |
| 16 | 3                 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2                      | 2 | 2 | 1 | 7  | 2              | 2  | 2  | 3  | 5  | 14                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 17 | 1                 | 2 | 2 | 3 | 8  | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 3              | 3  | 2  | 3  | 3  | 14                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 10 |
| 18 | 1                 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1                      | 1 | 2 | 1 | 5  | 2              | 1  | 2  | 1  | 2  | 8                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 8  |
| 19 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 16 | 4              | 5  | 5  | 5  | 5  | 24                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |
| 20 | 3                 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3                      | 3 | 4 | 3 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 2  | 13                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 14 |

Satisfacción del usuario

|    | Calidad de Diseño |   |   |   |    | Calidad de Conformidad |   |   |   |    | Disponibilidad |    |    |    |    | Servicio de Campo |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------|---|---|---|----|------------------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 |    | 5                      | 6 | 7 | 8 |    | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 |                   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |    |
| 21 | 4                 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 4              | 3  | 4  | 3  | 3  | 17                | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 14 |
| 22 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2                      | 3 | 3 | 2 | 10 | 3              | 2  | 3  | 2  | 2  | 12                | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 9  |
| 23 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3                      | 4 | 3 | 4 | 14 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 16                | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 24 | 1                 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4  | 1              | 1  | 1  | 2  | 1  | 6                 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 25 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 4 | 4 | 15 | 3              | 3  | 4  | 2  | 3  | 15                | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 12 |
| 26 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 11 | 2              | 3  | 4  | 2  | 3  | 14                | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 14 |
| 27 | 3                 | 4 | 5 | 2 | 14 | 4                      | 2 | 3 | 3 | 12 | 4              | 3  | 3  | 4  | 2  | 16                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 17 |
| 28 | 3                 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3                      | 2 | 3 | 3 | 11 | 2              | 4  | 3  | 2  | 2  | 13                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 29 | 4                 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 2 | 5 | 15 | 4              | 2  | 4  | 4  | 2  | 16                | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 16 |
| 30 | 3                 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2                      | 3 | 4 | 4 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 3  | 14                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 31 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 4 | 5 | 3 | 14 | 4              | 3  | 4  | 3  | 2  | 16                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 16 |
| 32 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 3 | 3 | 13 | 3              | 4  | 3  | 3  | 4  | 17                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 33 | 3                 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 5 | 4 | 17 | 4              | 2  | 3  | 3  | 2  | 14                | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 |
| 34 | 4                 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4                      | 4 | 2 | 4 | 14 | 2              | 4  | 4  | 4  | 4  | 18                | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 16 |
| 35 | 5                 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2                      | 4 | 5 | 5 | 16 | 4              | 3  | 5  | 3  | 4  | 19                | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 |
| 36 | 3                 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2                      | 2 | 2 | 1 | 7  | 2              | 2  | 2  | 3  | 5  | 14                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 37 | 1                 | 2 | 2 | 3 | 8  | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 3              | 3  | 2  | 3  | 3  | 14                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 10 |
| 38 | 1                 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1                      | 1 | 2 | 1 | 5  | 2              | 1  | 2  | 1  | 2  | 8                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 8  |
| 39 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 16 | 4              | 5  | 5  | 5  | 5  | 24                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |
| 40 | 3                 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3                      | 3 | 4 | 3 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 2  | 13                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 14 |

Satisfacción del usuario

|    | Calidad de Diseño |   |   |   |    | Calidad de Conformidad |   |   |   |    | Disponibilidad |    |    |    |    | Servicio de Campo |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------|---|---|---|----|------------------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 |    | 5                      | 6 | 7 | 8 |    | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 |                   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |    |
| 41 | 4                 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 4              | 3  | 4  | 3  | 3  | 17                | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 14 |
| 42 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2                      | 3 | 3 | 2 | 10 | 3              | 2  | 3  | 2  | 2  | 12                | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 9  |
| 43 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3                      | 4 | 3 | 4 | 14 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 16                | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 44 | 1                 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4  | 1              | 1  | 1  | 2  | 1  | 6                 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 45 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 4 | 4 | 15 | 3              | 3  | 4  | 2  | 3  | 15                | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 12 |
| 46 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 11 | 2              | 3  | 4  | 2  | 3  | 14                | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 14 |
| 47 | 3                 | 4 | 5 | 2 | 14 | 4                      | 2 | 3 | 3 | 12 | 4              | 3  | 3  | 4  | 2  | 16                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 17 |
| 48 | 3                 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3                      | 2 | 3 | 3 | 11 | 2              | 4  | 3  | 2  | 2  | 13                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 49 | 4                 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 2 | 5 | 15 | 4              | 2  | 4  | 4  | 2  | 16                | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 16 |
| 50 | 3                 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2                      | 3 | 4 | 4 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 3  | 14                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 51 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 4 | 5 | 3 | 14 | 4              | 3  | 4  | 3  | 2  | 16                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 16 |
| 52 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 3 | 3 | 13 | 3              | 4  | 3  | 3  | 4  | 17                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 53 | 3                 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 5 | 4 | 17 | 4              | 2  | 3  | 3  | 2  | 14                | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 |
| 54 | 4                 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4                      | 4 | 2 | 4 | 14 | 2              | 4  | 4  | 4  | 4  | 18                | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 16 |
| 55 | 5                 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2                      | 4 | 5 | 5 | 16 | 4              | 3  | 5  | 3  | 4  | 19                | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 |
| 56 | 3                 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2                      | 2 | 2 | 1 | 7  | 2              | 2  | 2  | 3  | 5  | 14                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 57 | 1                 | 2 | 2 | 3 | 8  | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 3              | 3  | 2  | 3  | 3  | 14                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 10 |
| 58 | 1                 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1                      | 1 | 2 | 1 | 5  | 2              | 1  | 2  | 1  | 2  | 8                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 8  |
| 59 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 16 | 4              | 5  | 5  | 5  | 5  | 24                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |
| 60 | 3                 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3                      | 3 | 4 | 3 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 2  | 13                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 14 |

Satisfacción del usuario

|    | Calidad de Diseño |   |   |   |    | Calidad de Conformidad |   |   |   |    | Disponibilidad |    |    |    |    | Servicio de Campo |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------|---|---|---|----|------------------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                 | 2 | 3 | 4 |    | 5                      | 6 | 7 | 8 |    | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 |                   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |    |
| 61 | 4                 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 4              | 3  | 4  | 3  | 3  | 17                | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 14 |
| 62 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2                      | 3 | 3 | 2 | 10 | 3              | 2  | 3  | 2  | 2  | 12                | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 9  |
| 63 | 3                 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3                      | 4 | 3 | 4 | 14 | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 16                | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 64 | 1                 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1                      | 1 | 1 | 1 | 4  | 1              | 1  | 1  | 2  | 1  | 6                 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 65 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 4 | 4 | 15 | 3              | 3  | 4  | 2  | 3  | 15                | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 12 |
| 66 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 2 | 3 | 4 | 11 | 2              | 3  | 4  | 2  | 3  | 14                | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 14 |
| 67 | 3                 | 4 | 5 | 2 | 14 | 4                      | 2 | 3 | 3 | 12 | 4              | 3  | 3  | 4  | 2  | 16                | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 17 |
| 68 | 3                 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3                      | 2 | 3 | 3 | 11 | 2              | 4  | 3  | 2  | 2  | 13                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 12 |
| 69 | 4                 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 2 | 5 | 15 | 4              | 2  | 4  | 4  | 2  | 16                | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 16 |
| 70 | 3                 | 4 | 4 | 3 | 14 | 2                      | 3 | 4 | 4 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 3  | 14                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 71 | 3                 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2                      | 4 | 5 | 3 | 14 | 4              | 3  | 4  | 3  | 2  | 16                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 16 |
| 72 | 3                 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3                      | 4 | 3 | 3 | 13 | 3              | 4  | 3  | 3  | 4  | 17                | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 16 |
| 73 | 3                 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4                      | 4 | 5 | 4 | 17 | 4              | 2  | 3  | 3  | 2  | 14                | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 |
| 74 | 4                 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4                      | 4 | 2 | 4 | 14 | 2              | 4  | 4  | 4  | 4  | 18                | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 16 |
| 75 | 5                 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2                      | 4 | 5 | 5 | 16 | 4              | 3  | 5  | 3  | 4  | 19                | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 19 |
| 76 | 3                 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2                      | 2 | 2 | 1 | 7  | 2              | 2  | 2  | 3  | 5  | 14                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 77 | 1                 | 2 | 2 | 3 | 8  | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11 | 3              | 3  | 2  | 3  | 3  | 14                | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 10 |
| 78 | 1                 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1                      | 1 | 2 | 1 | 5  | 2              | 1  | 2  | 1  | 2  | 8                 | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 8  |
| 79 | 4                 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 16 | 4              | 5  | 5  | 5  | 5  | 24                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |
| 80 | 3                 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3                      | 3 | 4 | 3 | 13 | 3              | 2  | 3  | 3  | 2  | 13                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 14 |

## Anexo 7: Resultado de similitud de Turnitin

### Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de un establecimiento del Ministerio de Salud de Lima 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>5%</b>     |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante | <b>3%</b>     |
| <b>3</b> | <b>docplayer.es</b><br>Fuente de Internet                               | <b>3%</b>     |
| <b>4</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>2%</b>     |
| <b>5</b> | <b>1library.co</b><br>Fuente de Internet                                | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.autonoma.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | <b>xdocs.net</b><br>Fuente de Internet                                  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b> | <b>lareferencia.info</b><br>Fuente de Internet                          | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b> | <b>publicaciones.uat.edu.mx</b><br>Fuente de Internet                   |               |

|    |   |      |
|----|---|------|
|    |   | <1 % |
| 10 | <a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 11 | <a href="https://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 12 | <a href="https://www.phrplus.org">www.phrplus.org</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 13 | <a href="https://ns.mideplan.go.cr">ns.mideplan.go.cr</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 14 | <a href="https://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 15 | <a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 16 | <a href="https://southfloridapublishing.com">southfloridapublishing.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | <a href="https://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 18 | <a href="https://www.net.upco.es">www.net.upco.es</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |