



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA**

**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de  
Chuschi. Ayacucho – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Pacotaípe Delacruz Ronel (ORCID: 0000-0002-3118-6165)**

**ASESOR:**

**Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-06848542)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedico a la Ley de la naturaleza, por darme la sabiduría y una vida saludable en estos tiempos críticos en la salud a nivel mundial generados por la pandemia COVID 19.

## Agradecimiento

Agradecerle a la UCV, por la oportunidad que me brindó para realizar mis estudios de Maestro en la gestión pública; a los catedráticos, por guiarme en el aprendizaje de manera oportuna y con profesionalismo; de la misma manera a la Municipalidad de Chuschi, por bríndame el espacio para dicha investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla N° 01: Variable servicio Digital	24
Tabla N° 02: Variable satisfacción	25
Tabla N° 03: Dimensión Accesibilidad digital	26
Tabla N° 04: Dimensión uso de tecnologías digitales	27
Tabla N° 05: Dimensión seguridad digital	28
Tabla N° 06: Correlación entre servicio digital y la satisfacción	29
Tabla N° 07: Correlación entre accesibilidad digital y la satisfacción	30
Tabla N° 08: Correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción	31
Tabla N° 09: Correlación entre seguridad digital y la satisfacción	32

## Índice de figuras

Figura N° 1: Diseño de investigación	15
--------------------------------------	----

## Resumen

El trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021; enmarcado en una investigación básica, de tipo de diseño no experimental correlacional, de enfoque cuantitativo, con una población de 200 usuarios; para recolección de datos se trabajó con una muestra de 30 usuarios seleccionados a través de muestreo no probabilístico, se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario con 25 preguntas de confiabilidad de coeficiente de 0,751 y 0,742 de los variables a través de Alfa de Cronbach en Excel, validado por 3 especialistas con el grado de posgrado; asimismo se utilizó escala de medición de Likert de los reactivos.

Acorde a los resultados del análisis estadístico inferencial a través de SPSS 26, se acepta la hipótesis general alterna y se rechaza nula por obtener el grado de significancia de 0,000 que es menor a 0,05. Concluyendo una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021.

Palabra Clave: Servicio digital, satisfacción, usuarios.

## Abstract

The thesis work aimed to determine the relationship of the digital service and user satisfaction in the Municipality of Chuschi. Ayacucho- 2021; framed in a basic research, of a non-experimental correlational design, with a quantitative approach, with a population of 200 users; For data collection, a sample of 30 users selected through non-probabilistic sampling was used, the survey technique and the questionnaire instrument were applied with 25 reliability questions with a coefficient of 0.751 and 0.742 of the variables through Alpha of Cronbach in Excel, validated by 3 specialists with the postgraduate degree; Likert scale of measurement of the reagents was also used.

According to the results of the inferential statistical analysis through SPSS 26, the alternate general hypothesis is accepted and null is rejected because the degree of significance of 0.000 is obtained, which is less than 0.05. Concluding a moderate positive correlation of 0.684 between the digital service variables and user satisfaction in the Municipality of Chuschi. Ayacucho -2021.

Keyword: Digital service, satisfaction, users.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, durante estos últimos años época de crisis sanitaria Mundial, los servicios digitales en entidades públicas hacia los usuarios, se está utilizándose progresivamente, en gran parte de manera espontánea como también sistemática en distintos países, esto se debe de acuerdo a su política de estado o voluntad de cada país. Esta atención parcial o final a los usuarios, es a través de medios digitales como plataformas digitales, redes sociales, páginas web, llamadas telefónicas entre otros. Tal es así Estonia es uno de los pioneros en la transformación digital que viene realizando de manera progresivo desde el año 1991 por la crisis económico que tuvieron a causa de su independencia como país; de tal manera hace 10 años se viene impulsando este tipo de servicio con mayor intensidad, donde los servicios públicos en un 99% son virtuales excepto venta y compra de bienes inmobiliarios y el proceso de matrimonio y divorcio (Roseth, Reyes y Santiso, 2018).

En Estonia, al brindar servicios digitales en entidades públicas hacia los usuarios se ahorra tiempo de un promedio de media hora en transacción por cada usuario, lo que significa que un promedio de 5 días y medio de trabajos por año y por persona, y 7 000000 de días que se ahorra el tiempo como país con una población de 1.325 millones (Roseth et al., 2018).

En América Latina, cada país acorde a su realidad van implementando y utilizando el servicio digital hacia los usuarios, ya sea en entidades públicas; Tal es así en Uruguay el servicio digital inicia el año 2006 y el año 2017 comprendido en trámite digital total en un 37%; en México comienza el 2003 y el año 2017 se realiza el trámite digital total en un 74% y en Chile se inicia el 2002 alcanzando el año 2017 el 49.6 % del trámite o servicio en línea total (Roseth et al., 2018).

A nivel nacional, el uso de servicio digital hacia los usuarios en entidades públicas, se ha iniciado de manera acelerado y espontáneo a causa de la realidad

actual (pandemia Covid19). Para estos servicios digitales principalmente las entidades públicas en su mayoría están utilizando herramientas a su alcance y posibilidad como llamadas telefónicas, WhatsApp, Facebook, entre otros; herramientas que no garantizan el servicio apropiado a comparación del uso de plataformas digitales, ya que tienen contenidos sistematizados y automatizados para la atención al público en tiempo real. Sin embargo el servicio digital está considerado como una de las prioridades en la gestión e implementación en toda las entidades públicas (D.L. N° 1412-2018); también está considerado en el Plan Nacional Bicentenario 2021 para la masificación de internet en todo los espacios como medio fundamental del servicio digital (D.S. N° 054-2011-PCM); pero en las entidades públicas como en los gobiernos locales aún hay limitaciones en este servicio digital hacia los usuarios como resultado del incumplimiento de las normas ya mencionados en líneas arriba; debido al cual, el Congreso de la República declara como interés y necesidad pública para el sector educación, la instalación de antenas de radio, televisión e internet en zonas rurales a través del Decreto Legislativo N°31169-2021.

A nivel Local, la Municipalidad Distrital de Chuschi de la jurisdicción de la Provincia de Cangallo y de la Región Ayacucho; Según el Censo 2017 de INEI cuenta con una población de 8321 habitantes, la mayoría de ellos se encuentran en extrema pobreza. De tal manera los servicios digitales hacia la población de Chuschi por parte de gobierno local, se viene atendiendo a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, Messenger y WhatsApp institucional especialmente en casos de trámites documentarios o consultas; también por Facebook como medio informativo al público referente a las acciones desarrolladas en temas de gestión; de la misma manera el presente año se está iniciando atender a través de página web institucional pero sólo como medio informativo de algunos documentos principales de gestión de valor público como organigrama, PDC, MOF, ROF, POI, entre otros.

Estas atenciones brindadas a través de estos medios, de alguna manera

busca solucionar la atención al público especialmente en los trámites documentarios parciales o totales y es de mucha utilidad en estos tiempos de la crisis sanitaria Mundial (pandemia COVID 19); sin embargo el servicio digital se debe realizar de manera sistemática, oportuno y en tiempo real utilizando ciertas plataformas virtuales o páginas web institucional especialmente con implementación de mesa de partes virtual.

En la Municipalidad Distrital de Chuschi el problema es el de servicio digital que brinda hacia los usuarios solamente a través de redes sociales o llamadas telefónicas que no garantizan la atención o interconectividad especialmente en los trámites documentarios tanto en los procesos y la capacidad de respuesta y la solución al problema en tiempo real; esto se debe a causa de la falta de implementación con tecnologías digitales apropiados a partir del gobierno central en cumplimiento del D.S. N° 054-2011-PCM, DL 1412 -2018 y su respectiva reglamentación D.S. 029-2021; dando como efecto la insatisfacción en los usuarios; esto hace que la población pierda confianza en sus autoridades y trabajadores de la Municipalidad, un concepto negativo de sus autoridades y el incremento de la no transparencia en la gestión Municipal.

A partir de esta realidad problemática se formula el problema general ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?; como problemas específicos se tiene: ¿Cómo se relaciona la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021?, ¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021? y ¿Cómo se relaciona la seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?

El problema planteado tiene Justificación teórica, dar una información actualizada sobre la relación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios, que hasta el momento a nivel local aún no hay antecedentes del tema de

investigación a desarrollar. Este aporte contribuirá en el desarrollo de nuevas investigaciones referente al problema planteado. La justificación práctica a partir de resultados finales de la dicha investigación permitirá reestructurar y generar una gestión Municipal más eficiente en la implementación y en el servicio digital hacia los usuarios garantizando la satisfacción y la transparencia en la gestión de la Municipalidad Chuschi. En lo metodológico la justificación está referida a determinar la relación que entre el servicio digital y la satisfacción de los usuarios comprobando las relaciones existentes entre los variables y sus dimensiones bajo el enfoque cuantitativo. De la misma manera la Justificación social es hacer conocer el estado situacional del uso servicio digital hacia los usuarios sobre el caso del nivel de satisfacción de los ciudadanos, lo cual permitirá mejorar la buena relación y la transparencia en la gestión municipal de Chuschi

El objetivo general es determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021. En lo específico se cuenta con 3 objetivos: determinar la relación de accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, determinar la relación del uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, y determinar la relación de seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.

La hipótesis General es: Existe relación entre servicio digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021; de la misma manera en lo específico se tiene 3 hipótesis: Existe relación entre accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, existe relación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, y existe relación entre seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a los variables de investigación, se consideró estudios similares que realizaron anteriormente tanto internacional como nacional.

A nivel internacional se tiene a:

Aguilera (2020). Su objetivo de estudio ha sido analizar calidad de comunicación digital en el servicio que brinda la Municipalidad de Neuquén Cápital hacia el público; Utilizó el diseño descriptivo, recolectó datos en 100 usuarios de web a través de entrevista, observación y el cuestionario de encuesta virtual, contando con el resultado de estudio de una calificación buena; concluyendo que la comunicación es un aspecto importante en el desarrollo de e-gobierno y su respectivo expansión de servicios públicos digitales enmarcados en las políticas públicas para los pobladores.

Sánchez (2019). Su estudio estuvo orientado analizar el efecto que genera la implementación del Plan Vive Digital en el Municipio de Ocaña en los aspectos de desarrollo, consolidación técnica y en la política pública. Utilizó enfoque cualitativo de tipo descriptivo y socio jurídico, realizó la entrevista tanto a los responsables de la implementación como a los beneficiarios, obteniendo respuestas que dan importancia al uso de internet y su respectiva universalización en beneficio de la población camino a la globalización. De tal manera la Municipalidad de Ocaña logró alcanzar a masificar pero menos la universalización de internet, por ciertas limitaciones en el acceso a la tecnología, infraestructura y empoderamiento de TICs como parte de desarrollo social y económico.

Grisales (2018). Su objetivo de investigación ha sido analizar los casos que se presentan en el empoderamiento de la herramientas de TIC del programa Punto Vive digital Plus direccionado hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Itagüí, utilizó enfoque cuantitativo tipo descriptivo

empírico, encuestó a los 32 beneficiarios del curso de Excel e informática, donde el 21.8 % todavía falta empoderarse principalmente del uso de correo electrónico. Por otra parte, mayormente los solteros utilizan las TICs. De tal forma la apropiación de las herramientas TIC en el PVD Plus del municipio de Itagüí está en un buen camino fortalecido por procesos capacitaciones y formaciones; sin embargo manifiesta que se debe buscar estrategias pertinentes en comunicación y procesos de apropiación en el uso de datos digitales.

Bria (2017). Su objetivo de estudio estuvo orientado a explorar la relación que hay entre el servicio del docente a través de redes sociales y la percepción de la educación a partir de la indagación; para lo cual utiliza metodología descriptiva, realizó la encuesta a 113 estudiantes de docencia de 3er y 4to año en una de las universidades de Maestros. El resultado que hace conocer es el uso exclusivo de redes sociales por parte de los profesores en formación; de tal manera el uso de las redes como Facebook y Twitter, no tuvo un efecto significativo en la enseñanza de los estudiantes basados en la indagación.

Peñalver (2016). Realizó el estudio que consistía en Valorar si el desarrollo del proyecto Enred@te favoreció la inclusión social digital de las personas mayores de edad contrarrestando la soledad y el aislamiento del entorno social; utilizó metodología de formación, acompañamiento y participación; se encuestó a 30 participantes entre adultos mayores( usuarios), voluntarios y técnicos de la Cruz Roja de España; donde manifiestan los adultos mayores sobre la utilidad que tiene el programa Enred@te para comunicarse con otras personas de manera inmediata; También los voluntarios y técnicos de la Cruz Roja dan valoración positiva por facilitar el cumplimiento de su trabajo y a la vez es como complemento para otras actividades. Concluyendo que Enred@te es una alternativa viable e importante por la facilidad que brinda a las personas mayores en la comunicación a través de Tablet, entre otros y sus respectivas aplicaciones de fácil manejo.

Como antecedente nacional se ha considerado a:

García (2020). Su objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el acceso a la información pública en el gobierno local de San Martín, Utilizó diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, se aplicó el cuestionario de encuesta a 80 servidores, donde se evidencia el nivel de las variables es regular en mayor porcentaje; por otra parte las dimensiones del primer variable con el segundo variable tiene menor relación. Por lo concluye que existe una relación moderada entre las variables en el Municipio de San Martín.

Porras (2019). El objetivo de su tesis ha sido determinar la influencia de plataforma virtual en la satisfacción de usuarios del municipio Los Olivos; en este trabajo ha utilizado el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, donde 60 contribuyentes fueron encuestados a través del cuestionario, teniendo como resultado que hay influencia positivo desde la variable independiente hacia la Variable dependiente. Por lo tanto, se confirma la influencia del servicio que brinda la Municipalidad través de la plataforma virtual en la satisfacción de los clientes.

Mamani (2019). Su estudio estuvo orientado en base al objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Municipio de Villa El Salvador; en este trabajo utilizó descriptivo correlacional, donde los 184 clientes han sido encuestado a través de cuestionarios, apreciando el resultado de correlación de la significancia menor a 0.05, por esta razón se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluye que hay una relación significativa pero moderada entre las variables de estudio del mencionado municipio.

Fernández (2018). Desarrolló una investigación para determinar la correlación que hay entre la calidad y satisfacción de usuarios en dicha Gerencia Social del Municipio de Chota; para lo cual utilizó diseño descriptivo correlacional, también encuestó a los 50 clientes empleando el instrumento de cuestionario, evidenciando

que se acepta la hipótesis alterna ya que existe una correspondencia positiva entre las variables. Llegando a la conclusión que hay correlación significativa entre las variables en la gerencia social del Municipio de Chota.

Montesinos (2017). Su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Gobierno electrónico y la satisfacción de los cliente de la Municipalidad de Ventanilla; para este estudio ha utilizado el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; realizó la encuesta a 338 pobladores mediante el cuestionario, obteniendo el resultado de correlación directa moderada entre las variable y con una significancia menor a 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna. Finalmente se llega a la conclusión de que existe la correlación entre las variables de gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos del Municipio de Ventanilla.

Las teorías conceptuales que sustentan a la presente investigación, se desarrollan en base a los variables de estudio con sus respectivas dimensiones.

Respecto al variable del servicio digital, a continuación detallo:

La ley de Gobierno Digital del Estado Peruano, define a Servicio Digital como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412- 2018). En el acceso y producción de datos se utilizan tecnologías digitales para satisfacer ciertas necesidades y demandas de los ciudadanos (D.U. N° 006- 2020). El servicio digital también es considerado parte de la reforma de la gestión pública en un nuevo diseño político del estado (Ranerup, Henriksen & Hedman, 2016) que proporciona información social y relevante a los ciudadanos (Chávez, 2019), lo cual genera un valor público por medio de tecnologías y estrategias sabias dentro de una gestión estatal (Criado & García, 2019).

Los servicios digitales brinda la atención en la adquisición de bienes y servicios, información o contenido y a la facilidad de acceso a datos referente a productos, bienes o personas, al costo y a la efectivización por un bien o servicio (D.U. 007- 2020) de alto valor y en tiempo real (Mergel, Edelmann & Haug, 2019). Algunos servicios que se brindan se pueden crearse y diseñarse con la opinión de la población (Mergel, 2019) por medio de canales digitales para este fin (D.L. N° 1412 - 2018), para que el servicio sea eficiente, confiable, oportuno e inmediato deben implementarse con una arquitectura digital de garantía y de soporte de uso público (D.L. N° 1412- 2018). Este tipo de software ayuda en mejorar el servicio en la atención de los clientes quienes se sienten satisfechos (González Bustamante, Carvajal y González, 2020). En esta era de la digitalización global se pueden utilizar firmas electrónicas, firmas y certificados digitales ya sea en diferentes trámites documentarios, en transacciones económicas, entre otros (D.L. N° 1412- 2018).

Los servicios digitales en el Estado Peruano, se desarrollan en base a los principios de: accesibilidad, centrado en el ciudadano, pensados en dispositivos móviles, conservación de la información, escalabilidad, seguridad desde el diseño, interculturalidad, innovación abierta y mejora continua (D.S. N° 029-2021-PCM).

Los servicios digitales se clasifican en función al grado de complejidad y a la necesidad de apersonamiento de los usuarios (D.S. N° 029-2021-PCM). A continuación detallo:

Por su complejidad los servicios digitales se clasifican en cuatro grupos: informativo, cercano, optimizado y conectado (D.S. N° 029-2021-PCM).

De acuerdo a la necesidad de apersonamiento de los usuarios, los servicios digitales se clasifican en tres grupos: no presencial, semipresencial y presencial (D.S. N° 029-2021-PCM).

Finalmente el servicio digital es la atención principalmente a los usuarios de manera online en tiempo real a través del uso de plataformas virtuales o sistemas digitales (computadoras, programas, app, teléfonos, Tablet, entre otros). Las

atenciones que realizan un Municipio, mayormente es en el trámite documentario de los usuarios.

Sus dimensiones de servicio digital son: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y la seguridad digital.

La accesibilidad digital, está referida a la igualdad de oportunidades desterrando todo los obstáculos que limitan la igualdad; cuenta con dimensiones básicas objetivas y subjetivas (Rey, 2018). También se entiende como logros obtenidos referente a la implementación con tecnologías o plataformas digitales para el acceso de los usuarios tanto a los productos y servicios, como el resultado de la viabilidad de TIC y el respectivo camino a la educación virtual (Jiménez, Martelo y Peña, 2017). De la misma manera es una necesidad universal y es accesible para cualquier persona en todo momento (Ortiz, 2019). Por lo tanto la accesibilidad parte de un enfoque social enmarcado a la igualdad de oportunidades sin distinción por ningún aspecto orientado a la universalización de la comunicación a través de tecnologías digitales en tiempo real.

El uso de Tecnologías digitales, es la utilización e integración permanente de las TICs (Chen, 2015) comprendido en Internet, las tecnologías abiertas - propietarias y dispositivos móviles; todo esto se utiliza para mejorar el servicio digital ya sea para recopilar, intercambiar, agregar, combinar, analizar, acceder, prestar y buscar contenidos en una entidad del estado acorde al modelo de gobierno digital. (D.L. N° 1412-2018). Actualmente se está empoderándose no solo en lo personal sino en lo profesional principalmente en los jóvenes de hoy con la finalidad de obtener respuesta inmediata (Kiroff & Puolitaival, 2021). Entonces las tecnologías digitales son estrategias lógicas o software que cuentan los equipos electrónicos e informáticos actuales para brindar servicios virtuales acorde al entorno en un gobierno digital.

La seguridad digital, son medidas proactivas y reactivas que sirven para

reducir ciertos riesgos o amenazas en la seguridad de las personas; su finalidad es garantizar un espacio digital confiable, disponible e íntegro en cuanto en la información que brinda bajo la administración de una entidad (D.L. N° 1412- 2018). De la misma manera a partir del enfoque integral se define como un proceso holístico desarrollado compuesto por aspectos humanos, técnicos, materiales y la organización (D.S. N° 029-2021-PCM). Asimismo al saber utilizar la gestión de identidad digital se puede conectarse a través de tecnologías digitales para su respectiva comunicación, información y navegación de manera segura y responsable (Costa, Rogado, Henriques & Sousa, 2017).

Con respecto a la variable satisfacción, a continuación detallo:

La satisfacción, es una valoración y respuesta subjetiva por la forma de servicio que brinda una entidad donde el cliente puede sentirse satisfecho o no también (Ruiz, 2016). Es una forma de evaluar la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018). Por lo que la satisfacción está centrado en la experiencia y la interactividad con resultados benéficos para el usuario y a través del cual se puede medir el nivel la implementación de servicio digital (Prastyo, Budiyanto, & Yuana 2021).

Existen usuarios veteranos y novatos en la experiencia de la exploración de redes sociales; el primero se refiere a los usuarios que cuentan con el buen manejo de ciertas tecnologías en la interconectividad y la información, mientras el otro se refiere poco dominio de redes sociales referente a la navegación (Shao, Zhang, Chen, & Zhang, 2020).

Los principales factores determinantes de la satisfacción de los usuarios son la adaptación y multifuncionalidad referente al servicio prestado a través de teléfonos inteligentes (Lee y Shin, 2018). Sin embargo los canales o puntos de prestación de servicios interactivos e inteligentes como celulares no pueden garantizar dicha

satisfacción de los clientes (Taghreed, Barachi, Okey, y Mathew, 2020).

Entonces la satisfacción es el resultado deseado de un servicio de calidad con eficiencia y eficacia donde el usuario confía en la entidad ya sea pública o privada; pero también es una estrategia que se utiliza para identificar las fortalezas y oportunidades con la finalidad de reflexionar luego revertir los problemas a oportunidades como alternativa de solución al caso. Como consecuencia de satisfacción genera mayor demanda en el servicio y la transparencia en una gestión estatal. Sus dimensiones son: Calidad, fidelización y cumplimiento de expectativas.

La calidad, es una estrategia que se aplica para obtener una ventaja en entorno competitivo donde la oferta se ofrece es a base de ventaja de la competencia (Arellano, 2017); son utilizados por muchos todos los profesionales o entornos con la finalidad de dar caracterización en el desempeño de la persona, organizaciones y sociedades (Anttila & Jussila, 2017); asimismo, según la teoría de la evaluación, la calidad de servicio está en función al trato, cumplimiento, acceso e interacción satisfactorio (Saiz, 2015). Entonces la calidad es una respuesta al cumplimiento de expectativas de los usuarios eficazmente ya sea en una entidad pública o privada.

La fidelización, es una demostración de la lealtad permanente del cliente por la calidad de servicio que ofrece el quien presta servicios; es un proceso de gestión de relación estratégico del márketing entre el vendedor con el cliente (Villalba, Medina y Abril, 2017). De tal manera los clientes muestran el alto grado de compromiso emocional y por el uso del servicio ofrecido (Sarmiento, 2018). Entonces la fidelización es un proceso de gestión de relación basados en el buen trato y la oferta que realiza la entidad o el quien presta servicios referentes hacia los clientes.

El cumplimiento de expectativa es el grado del resultado que se espera tener de un servicio ya sea físico o virtual (Ruiz, 2015). También está relacionado con el grado de satisfacción de los clientes (Espinosa, Jiménez, Zorrilla, López, Salido y Amo, 2020).

Por lo tanto, el cumplimiento de dichas expectativas es el nivel de respuesta sobre la forma que brinda el servicio (trato, oportuno, apropiado y seguro) ya sea por el sector privado o público.

### III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

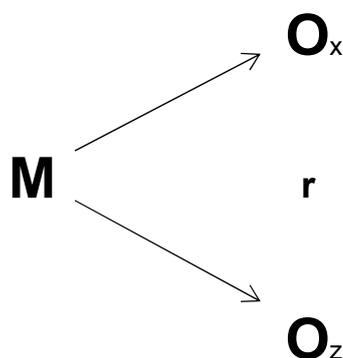
Tipo básica, es un proceso sistemático y a la vez empírico pero también es crítico y riguroso que orienta al descubrimiento de nuevas perspectivas de la realidad referido al conocimiento para su aplicación en la investigación aplicada (Cabrera, 2016). Cuyo objetivo es descubrir nuevos conocimientos a partir de la curiosidad para que sirva de base a la investigación tecnológica (Esteban, 2018). De tal manera es entendido como fuente de desarrollo y generación de nuevos conocimientos reales sustentados y comprobados a través de uso de metodologías científicas. Por lo tanto, esta investigación es de tipo básica ya que genera nuevos conocimientos.

Se entiende por diseño, a la estructura o esquema que elabora y utiliza el investigador al relacionar y controlar las variables que se estudian (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Es decir plan que sirve para obtener información sobre el problema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño no experimental correlacional, es aquella que establece el grado de correlación entre los variables donde no existe la dependencia (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). A través del cual se observa o se puede medir la relación que existe tanto los fenómenos y variables en el contexto natural para su respectiva análisis (Hernández et al., 2018). Por lo tanto es un tipo plan que elabora el investigador para obtener la información sobre el problema planteado así como del problema que se desea investigar ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021?

A continuación se muestra el gráfico o diseño que se ha utilizado en la presente investigación:

Figura N° 01: Diseño de investigación



Leyenda:

- M (Muestra); Una parte de elementos de la población de usuarios de la Municipalidad de Chuschi.
- O<sub>x</sub> (Variable 1); Servicio digital
- O<sub>z</sub> (Variable 2); Satisfacción
- r (Coeficiente de correlación entre O<sub>x</sub> y O<sub>z</sub>); servicio digital y la satisfacción

El enfoque cuantitativo, son fenómenos de los datos recogidos que se miden utilizando ciertas técnicas estadísticas tanto en su procedimiento como en su análisis e interpretación con la finalidad de tener el control de las causas y lo que puede ocurrir en lo posterior (Sánchez, 2019). Utiliza métodos y técnicas cuantitativas en todos los procesos de investigación (Ñaupas et ál., 2018). Entonces son manifestaciones que requieren en todo el proceso de la investigación métodos y técnicas cuánticas (estadísticas) para lograr el objetivo de estudio a partir de la formulación del problema; por lo tanto la investigación que se realizó, es de enfoque cuantitativo por la característica de medición del grado de relación entre ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

Los variables desde el enfoque cuantitativo, son características que se observan tanto en sus atributos y cualidades de las personas, objetos e

instituciones a través de una expresión en magnitudes de manera variada (Ñaupas et al., 2018).

Existen diferentes tipos de variables, de lo cual se ha escogido la variable 1 y la variable 2, por la función que cumple las expectativas de la hipótesis tanto lo general y específico.

La operacionalización, son proceso lógicos y secuenciales que se utiliza en la transformación de variables de teorías a intermedias, luego a empíricas o indicadores; a partir de indicadores se formula preguntas o reactivos. (Ñaupas et al., 2018). También se considera como la manera de percibir a los variables por medio de sentidos (Villavicencio, 2019).

### **Definición conceptual**

Servicio Digital, se define como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).

Satisfacción, es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).

### **Definición operacional**

Para medir la variable estudio 1, se empleó el cuestionario de encuesta en el servicio digital del D.L. 1412 del año 2018; consta de 13 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores con sus respectivas valoraciones oscilantes del 1 al 5 con la puntuación mínima de 13 y máxima 65. Sus dimensiones son: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y seguridad digital.

De la misma se utilizó el cuestionario de encuesta para la medición de la variable de satisfacción de Suárez et ál., 2018; consta de 12 preguntas en función a las dimensiones e indicadores, cuyos valores oscilan del 1al 5 de puntuación mínima 12 y máximo 60. Sus dimensiones son: Cumplimiento de expectativas, calidad y fidelización.

## **Indicadores**

A continuación detallo los indicadores por cada dimensión de los variables:

- Accesibilidad digital, compuesta por indicadores de disponibilidad, acceso rápido, trámites en línea, utilidad e información pública.
- Uso de tecnologías digitales, compuesto por indicadores de implementación, dispositivos móviles, internet, redes sociales, y plataformas digitales.
- Seguridad digital, compuesta por indicadores de medidas preventivas, medidas correctivas y confidencialidad.
- Cumplimiento de expectativas; compuesto por indicadores de experiencias, desempeño, empatía, capacidad de respuesta y la capacidad de solución.
- Calidad, compuesto por indicadores de eficiente, innovación, creatividad y satisfacción.
- Fidelización, compuesto por los indicadores de compromiso, confiable, transparencia y recomendación.

## **Escala de medición**

La medición que se ha utilizado fue ordinal con escala de Likert con valores oscilantes de 1al 5: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Maldonado (2018). Comprende por población al total de elementos de la investigación en un contexto determinado.

La población de Chuschi según la encuesta de INEI 2017 es considerado pobladores que se encuentran en extrema pobreza conformados por ciudadanos iletrados, con estudios incompletos o completos de nivel primaria; pero también estos últimos años cuentan jóvenes que lograron concluir sus estudios secundarios con escasas oportunidades de acceso a estudios superiores, debido a que no cuenta el Distrito con entidades superiores; de la misma manera también cuentan con usuarios con estudios superiores y profesionales pero en poca cantidad. Ahora a causa de pandemia COVID19 fortuitamente los padres de familia y la población en general están aprendiendo empíricamente a utilizar dispositivos digitales con la finalidad de apoyar a sus hijos en el programa aprendo en casa y por los inicios de atenciones virtuales por diferentes entidades públicas así como en la Municipalidad de Chuschi.

Por lo tanto, la población con lo que se trabajó comprende los 200 usuarios de la capital del distrito de Chuschi-Municipalidad de Chuschi. A continuación se detalla los criterios para la determinación de la muestra:

Criterios de inclusión:

- Menores o igual a 45 años de edad,
- Personas con estudios concluidos de nivel secundario,
- Estudiantes de educación superior
- Servidores públicos
- Profesionales.
- Ser comunero activo registrado en SUNARP.

Criterios de Exclusión:

- Mayores de 45 años de edad
- Illetrados
- No reside en la capital del distrito.

Muestra, es una parte de la población de interés para el recojo de datos de información (Hernández et ál., 2018). Por lo que para la presente investigación se consideraron 30 usuarios del Municipio de Chuschi.

Muestreo, es una técnica que se emplea para la elección del elemento de muestra desde la población que se ha considerado en la investigación (Shayanfar, Barkhordari & Roudak, 2017).

Se entiende por muestreo no probabilístico, a la identificación de elementos de acuerdo a las características de la investigación de un grupo de personas. (Hernández et ál., 2018). Por lo tanto, para escoger los elementos de la muestra, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia acorde a las características de estudio que requiere el conocimiento y el manejo de tecnologías digitales por parte de los usuarios del Municipio de Chuschi con la finalidad de garantizar la veracidad, fiabilidad y real de los datos recogidos a través de la encuesta realizado a los usuarios seleccionados con criterios de exclusión e inclusión.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas de investigación, son procedimientos concretos que se sigue en la aplicación de método (Pulido, 2015). También es considerado como mecanismos e instrumentos que se utiliza para obtener y medir información de manera sistemática orientado bajo los objetivos (Caro, 2019). Existen varios tipos de técnicas como la encuesta, comprendido como la técnica más utilizado por los investigadores en el recojo de datos por la aplicación sencilla; sin embargo al no

elaborar correctamente el diseño de la encuesta para el recojo de datos puede generar resultados que no son exactos (Fellers & Kuiper, 2020).

En la presente investigación se ha empleado la técnica de encuesta personal o cara a cara en el recojo de datos de las variables de servicio digital y la satisfacción.

Los instrumentos, son aquellos que contienen ítems o preguntas acorde a los objetivos, hipótesis y las variables. (Ñaupas et al., 2018), así como el cuestionario es el instrumento de la encuesta, una herramienta rápida y de menor costo, donde la formulación de preguntas son específicas para el recojo de datos en base a los resultados que se desea alcanzar (Nabi, 2018).

Se ha elaborado y utilizado el cuestionario de encuesta para la variable servicio digital del D.L.1412-2018 y la satisfacción de Suárez et al., 2018, comprendido en 13 preguntas para la primera y 12 preguntas para la segunda variable en base a los indicadores de cada dimensión. El recojo de datos por persona tuvo una duración de un promedio de 25 minutos, de manera presencial y personal, por lo que se llegó a encuestar a 30 usuarios en 6 días. Esta ficha técnica de instrumento de ambas variables se encuentra en el anexo 14

El diseño del cuestionario de encuesta de servicio digital y la satisfacción, previa solicitud formal y oportuna, ha sido validado por tres expertos profesionales en el tema: Dr. René Farfán Bellido, Mg. Franky Mendoza Dávalos y por el Mg. Eber Abel Nuñez Alarcón; luego de una revisión exhaustiva dieron como respuesta la aplicabilidad del instrumento para dicha investigación. Por tanto, los certificados de validación se encuentran en el anexo 4.

Para garantizar de la fiabilidad del instrumento de la variable de servicio digital y la satisfacción, se realizó encuesta tipo piloto a 12 usuarios de manera

presencial, obteniendo el resultado de fiabilidad de servicio digital de 0,751 y de satisfacción 0,742; para lo cual se utilizó la fórmula de Alfa de Cronbach en Excel, evidenciando en ambos casos la fiabilidad alta. Por lo tanto, la tabla de fiabilidad con su respectiva aplicación de la fórmula se encuentra en el anexo 12 y 13

### 3.5. Procedimientos.

Una vez definido el título de investigación, se procedió a solicitar a la Municipalidad de Chuschi para que sea considerado el nombre de dicha entidad en la investigación; la respuesta ha sido inmediata mediante la carta N° 034-2021 MDCH/GM/JBT, aceptando lo solicitado; luego se presentó a la Municipalidad una carta remitido por la Universidad César vallejo, solicitando la facilitación de la información institucional acorde a los requerimientos de estudio.

Seguidamente se diseña el instrumento de cuestionario de encuesta de 13 preguntas para las variables de servicio digital y 12 preguntas para la variable de satisfacción, en total compuesto por 25 reactivos

Para obtener la fiabilidad del cuestionario se empleó encuesta de prueba piloto a 12 usuarios tanto a damas y varones, luego los datos ha sido procesado a través de Alfa de Cronbach en Excel, teniendo el resultado de ambas variables de consideración alta. De la misma manera el instrumento ha sido validado por tres expertos profesionales bajo solicitud formal.

Luego, se realiza la encuesta en la capital del distrito, a 30 usuarios (seleccionados a través de muestreo no probabilístico) de manera personal y presencial, pero antes se solicita verbalmente la aceptación y a la vez se redactó la solicitud para el encuestado al inicio de la ficha de instrumento con sus respectivas de precisiones éticas, donde cada uno de los usuarios respondieron a las preguntas del cuestionario de manera voluntaria en un tiempo no mayor de 25 minutos.

Los datos recogidos, se sistematizó en una base de datos elaborados en Excel, para su respectiva tabulación y luego el procesamiento de análisis descriptivo estadístico se desarrolló en Excel.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS 26 para la prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk y el análisis inferencial estadístico Pearson (por ser normal) con su respectiva interpretación de los resultados obtenidos acorde a los objetivos planteados. Después se realiza la discusión de resultados con otros estudios, las conclusiones base y recomendaciones en base a los objetivos.

Por lo tanto, cumplir la secuencia de acciones en función a la idea de salida son necesarios para no cometer errores en la investigación (Schulte, 2019).

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez culminado el recojo de la información, se sistematiza en una base de datos elaborada en Excel, luego se tabula por variables y dimensiones.

Como referencia se utilizó el análisis descriptivo en Excel tanto de las variables como de las dimensiones de las variables servicio digital, evidenciado en tablas con su respectiva interpretación. En ese sentido la estadística descriptiva está orientada a la descripción de las características principales de los datos de estudio generando síntesis referente a la muestra y las mediciones que se realiza (Herbas y Rocha 2018).

Luego los datos se trasladaron al programa SPSS 26 para desarrollar la prueba de normalidad de distribución de datos a través de Shapiro-Wilk por ser menor a cincuenta encuestados. El SPSS versión 26, es un programa estadístico diseñado para el análisis oportuno y fiable de los datos recolectados (Iñiguez & Marcaletti, 2018).

El principal tipo de análisis que se utilizó fue inferencial, por ser de diseño de estudio no experimental correlacional; análisis que se desarrolló en el programa estadístico SPSS 26 aplicando el estadígrafo Pearson a razón que se obtuvo que la investigación fue normal con una significancia de la prueba de normalidad mayor a 0,05. Por lo tanto, la estadística inferencial puede generar valores de base 1 y base 2 para su diseño de estructuración correspondiente (Takano, 2017).

### 3.7. Aspectos éticos.

Tanto para las citas como para referencias bibliográficas de la investigación, se ha utilizado el APA de la séptima edición; la guía de investigación facilitada por la Universidad; de igual manera se contó con la carta de autorización para que se considere el nombre Municipalidad de Chuschi como lugar de investigación.

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados ha sido voluntario, anónimo, discreto, confidencial, respetuoso y auténtico, previa solicitud verbal y de manera escrito que se encuentra incluido en la ficha de cuestionario.

Una vez culminado con la investigación se hizo llegar a la Municipalidad de Chuschi un informe de las conclusiones y sugerencias como resultado de la mencionada investigación.

#### IV. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados en función a los objetivos formulados en la investigación:

Análisis descriptivo

Tabla N° 1 Variable: *Servicio digital*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	17
Regular	24	80
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 1, se visualiza referente a la variable servicio digital; que el 17 % (5) de usuarios encuestados consideran malo, el 80% (24) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que prevalece con mayor porcentaje con respecto a los demás niveles.

Tabla N° 2. Variable: *Satisfacción*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40
Regular	17	57
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 2, se visualiza sobre la variable satisfacción; que el 40% (12) de usuarios encuestados consideran malo, el 57% (17) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que resalta a comparación con otros niveles como malo y bueno.

Tabla N° 3. Dimensión: *Accesibilidad Digital*

---

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	27
Regular	21	70
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

---

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 3, se visualiza la dimensión de accesibilidad digital; que el 27% (8) de usuarios encuestados consideran malo, el 70% (21) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que tuvo mayor porcentaje que los demás.

Tabla N°4. Dimensión: *Uso de tecnologías digitales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3
Regular	19	63
Bueno	10	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 4, se visualiza la dimensión de uso de tecnologías digitales; que el 3% (1) de usuarios encuestados consideran malo, el 63% (19) regular y 33%(10) consideran bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que prevalece frente a otros.

Tabla N°5. Dimensión: *Seguridad digital*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40
Regular	16	53
Bueno	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 5, se visualiza la dimensión de seguridad digital; que el 40% (12) de usuarios encuestados consideran malo, el 53% (16) regular y 7%(2) consideran bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que impone ante los demás niveles de malo y bueno.

Estos resultados obtenidos tanto en las variables de estudio como en las dimensiones de la variable servicio digital, reflejan el nivel regular; evidenciado que la Municipalidad está en camino a lograr de manera progresiva en el servicio digital que brinda a la población Chuschino.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

Tabla N° 6: *Correlación de variable servicio digital y la satisfacción*

#### Correlaciones

		SERVICIO DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SERVICIO DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

En esta tabla 6 se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción. Evidenciando que existe una correlación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi durante el presente año 2021. También se aprecia la significancia de 0,000. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula.

Prueba de hipótesis específico 1

Tabla N° 7: *Correlación entre la accesibilidad digital y satisfacción*

**Correlaciones**

		ACCESIBILIDAD DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ACCESIBILIDAD DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

En esta tabla 7, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,678 entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre accesibilidad digital y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.000. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula,

Prueba de hipótesis específico 2

Tabla N° 8: *Correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción*

**Correlaciones**

		USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

En esta tabla 8, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,555 entre la dimensión del uso de tecnologías digitales y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.001. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula,

### Prueba de hipótesis específico 3

Tabla N° 9: *Correlación entre seguridad digital y la satisfacción*

#### Correlaciones

		SEGURIDAD DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SEGURIDAD DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,443*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,443*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En esta tabla 9, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,443 entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre uso de seguridad digital y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.014. Entonces, se aceptada la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general de estudio de determinar la relación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios; se logró alcanzar los resultados utilizando la estadística inferencial correlacional a través de estadígrafo Pearson, obteniendo el hallazgo de la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable de servicio digital y la satisfacción. También se aprecia la significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula; determinando de esta manera que sí existe una correlación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la municipalidad de Chuschi durante el presente año 2021.

Con el resultado obtenido, hay una similitud referencial con el estudio realizado por Roseth, et al. (2018). Manifiesta que en Estonia se brinda servicios digitales en entidades públicas a todo los ciudadanos es en un 99% excepto venta y compra de bienes inmobiliarios y el proceso de matrimonio y divorcio; como resultado de este tipo de servicio se ahorra el tiempo en un promedio de media hora en transacción por cada usuario, lo que significa que un promedio de 5 días y medio de trabajos por año y por persona, y 7 000000 de días que ahorra el tiempo. También García (2020) en su tesis de estudio se evidencia el nivel regular de las variables en mayor porcentaje; por otra parte las dimensiones del primer variable con el segundo variable tienen menor relación. Por lo concluye que existe una relación moderada entre las variables en el Municipio de San Martín del año 2020. Igualmente Montesinos (2017). En su investigación obtiene el resultado de correlación directa moderada entre las variable y con una significancia que acepta la hipótesis alterna, concluyendo de que existe la correlación entre las variables de dicha investigación

Asimismo, resultado que está sustentado por el D.L N° 1412-2018 y el D.S. N° 029-2021-PCM donde al servicio digital determina como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet u otras redes equivalentes para producir y acceder

a datos y contenidos de valor público bajo los principios principalmente de innovación abierta y continúa. De igual manera la satisfacción según Ruíz (2016). Es definido como la valoración y respuesta subjetiva por la forma de servicio que brinda una entidad donde el cliente puede sentirse satisfecho o no también.

Estos resultados obtenidos por otros autores ya mencionados en líneas arriba de temas similares al servicio digital y la satisfacción, son aceptables; quienes evidencian que existe la correlación entre sus variables de estudio; tal es así el aporte más resaltante es de Roseth, et al., 2018, sobre el servicio digital en entidades públicas como un medio fundamental para ahorrar tiempo y la economía como fruto de la voluntad y obligación Política del Estado. Asimismo las teorías que sustentan ambos variables son pertinentes y concuerdan con los resultados obtenidos de correlación positivo moderada entre el servicio digital y la satisfacción; entonces se puede manifestar que la satisfacción en los usuarios dependerá de la forma de servicio digital que brinda la municipalidad de Chuschi utilizando de manera apropiado y pertinente los sistemas informáticos como computadoras, programas, app, teléfonos, tablet, entre otros. También este resultado refleja que está en camino de proceso de mejora en la atención pero aún no es suficiente para lograr una satisfacción positiva alta y muy alta en la municipalidad de Chuschi. Esto motiva a que se continúe la investigación por otros.

En cuanto al objetivo específico 1; se obtuvo el resultado de hallazgo de la existencia de una correlación positiva moderada entre la accesibilidad digital y la satisfacción; de la misma manera se aprecia una significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula; determinado de esta forma que sí existe la correlación entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción en los usuarios de la entidad Municipal de Chuschi en el presente año.

Resultado que se contrasta con otros estudios similares realizados anteriormente como por Aguilera (2020). El resultado del estudio que alcanzó fue la calificación buena; concluyendo que la comunicación es un aspecto importante

en el desarrollo de e-gobierno y su respectiva expansión de servicios públicos digitales enmarcados en las políticas públicas para los pobladores. También Sánchez (2019). Obtuvo a través de la entrevista respuestas que dan importancia al uso de internet y su respectiva universalización en beneficio de la población camino a la globalización. De tal manera la municipalidad de Ocaña logró alcanzar a masificar pero menos la universalización de internet, por ciertas limitaciones en el acceso a la tecnología, infraestructura y empoderamiento de TICs como parte de desarrollo social y económico. Asimismo Peñalver (2016). Hace conocer la manifestación de los adultos mayores sobre la utilidad que tiene el programa Enred@te para comunicarse con otras personas de manera inmediata; También los voluntarios y técnicos de la cruz roja dan valoración positiva por facilitar el cumplimiento de su trabajo y a la vez es como complemento para otras actividades. Concluyendo que Enred@te es una alternativa viable e importante por la facilidad que brinda a las personas mayores en la comunicación a través de tablet, entre otros y sus respectivas aplicaciones de fácil manejo

Según Ortiz (2019). Manifiesta que la accesibilidad digital es una necesidad universal y es accesible para cualquier persona en todo momento; asimismo Jiménez, Marcelo y Peña (2017) determinan como resultados obtenidos de la implementación con tecnologías o plataformas digitales para el acceso de los usuarios a los productos y servicios como parte de la educación virtual. Por tanto, concuerda el resultado obtenido con estas teorías mencionadas. La satisfacción es una forma de evaluar la calidad de servicio que se brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).

Estos hallazgos logrados por Aguilera, Sanchez y Pañal ver; son aceptables aunque los variables de estudio no son iguales pero son similares en el contenido; ciertamente para la accesibilidad digital necesariamente requiere contar con internet y una comunicación buena; asimismo la correlación positiva moderada obtenido entre la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios del Municipio de Chuschi

refleja la facilidad de contactarse con los servidores sin distinción alguno; pero también permite conocer que este tipo de accesibilidad está para los que saben de la informática. Por tanto, esto hace que se profundice más el estudio por otros investigadores.

Referente al objetivo específico 2; se cuenta con el resultado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de uso de tecnologías digitales y la variable de satisfacción; asimismo se obtuvo una significancia que rechaza la nula y acepta la hipótesis alterna, evidenciando la existencia de correlación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en los pobladores de Chuschi.

Resultado que tiene similitud con el estudio realizado por Grisales (2018) referente al empoderamiento de las herramientas de TICs, donde el 21.8 % todavía falta empoderarse principalmente del uso de correo electrónico. Por otra parte, mayormente los solteros utilizan el TICs. De tal forma la apropiación de las herramientas TIC en el PVD Plus del municipio de Itagüí está en un buen camino fortalecido por procesos capacitaciones y formaciones; sin embargo manifiesta que se debe buscar estrategias pertinentes en comunicación y procesos de apropiación en el uso de datos digitales. También porras (2019). En su tesis de estudio obtiene el resultado la existencia de influencia positiva desde la variable independiente Plataforma virtual hacia la Variable dependiente de la satisfacción. Por lo tanto, se confirma la influencia del servicio que brinda el municipio de los Olivos a través de plataforma virtual en la satisfacción de los clientes. Por otra parte discrepa Bria (2017) quien en su tesis doctoral sobre la Tecnología digital y la preparación docente alcanza el hallazgo de conocer el uso exclusivo de redes sociales por parte de los profesores en formación; concluyendo que el uso de las redes como Facebook y Twitter, no tuvo un efecto significativo en la enseñanza de los estudiantes basados en la indagación.

Según el D.U. N° 006-2020 manifiesta que el uso de tecnologías digitales tanto en el acceso y la producción de datos se realiza con la finalidad de satisfacer

las demandas y necesidades de los ciudadanos. La satisfacción está centrada en la experiencia y la interactividad con resultados benéficos para el usuario y a través del cual se puede medir el nivel la implementación de servicio digital (Prastyo, Budiyanto, & Yuana 2021).

Por lo tanto, los resultados obtenidos por Aguilera y Porras, son aceptables por tener coincidencia con el hallazgo de la existencia de correlación positiva moderada entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción; Pero se rechaza los resultados de Bria, porque no tuvo resultados significativos del uso de redes sociales en el aprendizaje. Sin embargo esto permite conocer que no basta utilizar las redes sociales o llamadas telefónica sino se debe contar con plataformas digitales que cuente con servicios integrales para todo los usuarios donde se sientan satisfechos; en ese sentido cuando menciona el resultado de positivo moderado refleja que aún falta implementar la página web del municipio con plataformas apropiados para la atención a los usuarios. Otro motivo para continuar la investigación por otros.

Referente al objetivo específico 3; se logró el resultado de la una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad y la satisfacción. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula por obtener el grado de significancia bilateral menor a 0.05. Concluyendo que sí existe una correlación entre la seguridad digital y la satisfacción en usuarios del gobierno local distrital de Chuschi.

Resultado que tiene estudios no tan similares pero aporta de manera indirecta para la discusión; así se tiene a Mamani (2019). Su estudio estuvo orientado a la determinación de la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en clientes del Municipio de Villa El Salvador; apreciando el resultado de correlación de la significancia menor a 0.05, por esta razón se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluye que hay una relación significativa pero moderada entre las variables de estudio del mencionado municipio. También Fernández (2018). Desarrolló una investigación de correlación entre la calidad y satisfacción de usuarios en dicha Gerencia Social del Municipio de Chota; evidenciando que se

acepta la hipótesis alterna ya que existe una correspondencia positiva entre los variables. Llegando a la conclusión que hay correlación significativa entre las variables en la gerencia social del Municipio de Chota.

Según la Ley N° 1412-2018 que la seguridad digital son medidas proactivas y reactivas que se toma para contrarrestar los riesgos que afecta en la seguridad de las personas, con la finalidad de preservar la integridad, disponibilidad y la confidencialidad de la información en el espacio digital bajo la administración de una entidad. De la misma manera acorde al D.S. N° 029-2021-PCM a partir del enfoque integral se define como un proceso holístico desarrollado compuesto por aspectos humanos, técnicos, materiales y la organización. Por lo tanto, concuerda el resultado obtenido con las teorías señaladas.

Finalmente, los resultados logrados de Mamani como de Fernández, son aceptables, por tener coincidencia de contenido con el hallazgo de la existencia de correlación positiva moderada entre seguridad digital y la satisfacción; De tal manera para que sea un servicio de calidad hacia los usuarios, primero se tendrá que garantizar la seguridad digital en la atención; caso contrario no se considera al servicio como calidad. Asimismo este hallazgo específico de la presente investigación, refleja que la seguridad que brinda a los usuarios en la atención digital hay una garantía favorable pero no total, por eso la Municipalidad debe utilizar programas como antivirus originales, entre otros, que garanticen de manera total la seguridad digital en usuarios del gobierno local de Chuschi. Por lo tanto, otro motivo para seguir investigando.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi durante el presente año; para lo cual se utilizó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. Asimismo el grado de significancia bilateral que se ha logrado, hace que se acepte la hipótesis alterna y se rechace la nula, Por lo tanto, cuanto mayor sea el servicio digital habrá mayor satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi.

Segundo:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción en usuarios del Municipio de Chuschi; para lo cual se aplicó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. También el grado de significancia logrado ocasiona la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Po tanto, Cuanto más haya acceso al servicio digital que brinda el gobierno local de Chuschi, habrá mayor satisfacción en los pobladores.

Tercero:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de uso de tecnologías digitales y la variable satisfacción en usuarios; para lo cual se empleó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. De la misma manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Esto, manifiesta que a mayor uso de tecnologías apropiadas para el servicio digital, será mayor satisfacción en los usuarios de la entidad Municipal de Chuschi

Cuarto:

Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad digital y la variable satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Chuschi 2021; para lo cual se ha utilizado el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. De igual manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Po lo cual, cuanto mayor se tenga la seguridad en el servicio digital que brinda el Municipio, será mayor la satisfacción en los ciudadanos de Chuschi.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero:

Contar con una oficina de informática dirigida por un especialista; de la misma manera se debe de priorizar la gestión de implementación de servicio digital como voluntad política local de acuerdo a las normas emanados desde el Estado, en el marco del gobierno digital D.L. N° 1412-2018 y su reglamentación D.S. N° 029-2021, para que la atención sea en tiempo real orientado al ahorro de tiempo y economía.

Segundo:

Promover la capacitación oportuna y constante para los trabajadores referentes a temas de atención de calidad e igualitaria; de la misma manera como parte de la promoción social a través de la Sub Gerencia del Desarrollo Social de la Municipalidad de Chuschi, se debe impulsar capacitaciones permanentes gratuitas en el manejo de TICs para toda la población del Distrito de Chuschi, bajo el enfoque de inclusión.

Tercero:

Implementación de una plataforma digital o virtual, donde se incluya mesa de partes en línea para el trámite documentario total de los usuarios, acceso a la información pública actualizado ya sea cómo los documentos rectores de la gestión y el proceso de avance de cumplimiento de metas. Por tanto el uso de este tipo de tecnología, permitirá la atención al público de manera transparente con mayor agilidad e interoperabilidad en tiempo real.

Cuarto:

Contar con programas originales que garanticen la identificación y el bloqueo de cualquier infiltración maliciosa, de manera oportuna e inmediata, durante y después del proceso de servicio digital que brinda la Municipalidad de Chuschi a toda la población en general. Esto hará que los ciudadanos tengan la confianza en la gestión digital de servicio.

## Referencias

- Aguilera, D. (2020). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Comahue]. Repositorio <http://rdi.uncoma.edu.ar//handle/123456789/15798>
- Anttila, J., & Jussila, K. (2017). Understanding quality – conceptualization of the fundamental concepts of quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3), 251-268. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-03-2017-0020>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, (3), 72-83.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Aurora, G. T. (2015). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.  
<https://www.trea.es/books/3413.pdf>
- Bria, T. (2017). *Digital technology and teacher preparation: the educational role of social networks among teachers in training*. [Doctoral Thesis, University of Kansas]. Repository <http://hdl.handle.net/1808/26110>
- Cabrera, J. L. D. (2016). Crítica a la Concepción Pura de la Indagación en la Universidad. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 1(3), 25-28.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118739>
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*.  
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/en>
- Chagerben, L. E., Yagualí, A. M., & Hidalgo, J. X. (2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 783-798. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.783-798>
- Chávez, H. A. R. (2019). Information in digital spaces for the construction of citizenship. *Investigacion Bibliotecologica*, 33(78), 143–163.  
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.58045>
- Chen, B. (2015). Exploring the digital divide: The use of digital technologies in ontario

- public schools. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 41(3), 1. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/exploring-digital-divide-use-technologies-ontario/docview/1757725883/se-2?accountid=37408>
- Criado, J. I., & García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *The International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Costa, C., Rogado, J., Henriques, S., & Sousa, C. (2017). Playing digital security: Youth voices on their digital rights. *International Journal of Game - Based Learning*, 7(3), 11-25. doi:<http://dx.doi.org/10.4018/IJGBL.2017070102>
- Decreto Legislativo N° 31169. (2021, Abril 13). Diario Oficial El Peruano. <https://lpderecho.pe> › ley-31169-interes-nacional-instalaci...
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018, Setiembre 13). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › normas-legales › 289706-1412
- Decreto Supremo N° 029. (2021, Febrero 19). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › pcm › 1705101-029-2021-pcm
- Decreto Supremo N° 054. (2011, Mayo 15). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › mincetur › normas-legales › 30-0...
- Decreto de Urgencia N° 006-2020. (2020, Enero 20). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe> › normaslegales › decret...
- Decreto de Urgencia N° 007-2020. (2020, Enero 9). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe> › normaslegales › decret...
- Espinosa, A., Jimenez, M., Zorrilla P., López, A., Salido, J.A. y Amo, M.(2020). Influencia del cumplimiento de las expectativas del paciente en los resultados de la artroplastia total de rodilla. *Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*, 6(64), 428-433. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1888441520300400>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fellers, P. S., & Kuiper, S. (2020). Introducing undergraduates to concepts of survey data analysis. *Journal of Statistics Education*, 28(1) Retrieved from

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/introducing-undergraduates-concepts-survey-data/docview/2391195093/se-2?accountid=37408>

- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1870>
- García, C.W. (2020). *Gobierno digital y acceso a la información Pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53863>
- Grisales, C. A. (2018). *Apropiación de las herramientas TIC en el mejoramiento de la calidad de vida de la población usuaria del Programa del Punto Vive Digital Plus del Municipio de Itagüí* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico Metropolitano]. Repositorio <http://hdl.handle.net/20.500.12622/405>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of EGovernment in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Gestion y Política Publica*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de Investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160.
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixto*. (1ª Edición).
- Iñiguez, T, & Marcaletti, F. (2018). Multilevel linear models in SPSS in educational research. *Journal of Innovation and Research in Education*, 11(1), 26-40. doi:<http://dx.doi.org/10.1344/reire2018.11.118984>
- Kiroff, L. y Puolitaival, T. (2021). La diversión es un asunto serio: nativos digitales y tecnologías digitales en la educación en construcción. *Revista de teoría y práctica de la educación superior*, 21(1), 75-90.

<https://search.proquest.com/scholarly-journals/fun-is-serious-business-digital-natives/docview/2512306657/se-2?accountid=37408>

- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima* [Tesis para optar título profesional, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2032>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: Cuantitativo, socio-crítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. [www.edicionesdelau.com](http://www.edicionesdelau.com)
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X18304131-main.pdf>
- Mergel, I. (2019). Digital services teams in government. *Government Information Quarterly*, 36 (4), 101389. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X17304963-main.pdf>
- Montesinos, L. (2017). *El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>
- Nabi, G. (2018). Editorial comment: Questionnaire survey-based research: Is there a need for consensus? *Indian Journal of Urology*, 34(3) [doi:http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU\\_162\\_18](http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU_162_18)
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. (5ª Edición)
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *Negotium*, 13(38), 33-48. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78253678003.pdf>
- Peñalver, A. (2016). Good practices of the Enred @ te Pilot Project: digital social network for the elderly and volunteers of the Spanish Red Cross. *Social technologies Foundation*, 29(2), 201-212. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51656>
- Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. <https://hdl.handle.net/11441/96370>

- Ortiz, Y. T. (2019). Accesibilidad en sitios web del Ministerio de Educación de Chile. *Tendencias Pedagógicas*, 33(1), 99-116. doi: 10.15366/tp2019.33.008 <http://hdl.handle.net/10486/686427>
- Prastyo, E., Budiyanto, C. W., & Yuana, R. A. (2021). Measuring mobile applications user's satisfaction: A closer look into the appropriate information systems user's satisfaction. *IOP Conference Series.Materials Science and Engineering*, 1098(4) doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/1098/4/042002>
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos* [Tesis para optar título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42926>
- Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*, 33(1), 6-14. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X16300107-main.pdf>
- Rey, J. L. (2018). Revista: Derechos y Libertades. *Periodo*, 39(6), 259-284. <http://hdl.handle.net/11531/28243>
- Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018) .*El fin del trámite eterno*. BID
- Ruiz, R. (2016). *Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín* [Tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Ruiz, L. A. (2015). *Definición y diseño de productos editoriales*. (5a ed.) Editorial Learning. <https://books.google.com.pe/books?id=R7VWDwAAQBAJ>
- Sánchez, D. P. (2019). *El papel del Estado en el desarrollo de la implementación del plan vive digital en el Municipio de Ocaña, Norte de Santander* [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1870>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Editorial Busyness Support Aneth. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1),102-122.  
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sarmiento, J. R.(2018). La fidelización como consecuente de la calidad de la relación en las organizaciones. *Anuncio Jurídico y Económico Esculiarensense*, (51), 337-354. <https://scholar.google.com.pe/citations?user=0P8I548AAAAJ&hl=es&oi=sra>
- Schulte, J. A. (2019). Statistical hypothesis testing in wavelet analysis: Theoretical developments and applications to indian rainfall. *Nonlinear Processes in Geophysics*, 26(2), 91-108. doi:<http://dx.doi.org/10.5194/npg-26-91-2019>
- Shao, Z., Zhang, L., Chen, K., & Zhang, C. (2020). Examining user satisfaction and stickiness in social networking sites from a technology affordance lens: Uncovering the moderating effect of user experience. *Industrial Management & Data Systems*, 120(7), 1331-1360. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IMDS-11-2019-0614>
- Shayanfar, M. A., Barkhordari, M. A., & Roudak, M. A. (2017). An efficient reliability algorithm for locating design point using the combination of importance sampling concepts and response surface method. *Communications in Nonlinear Science & Numerical Simulation*, 47, 223. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/efficient-reliability-algorithm-locating-design/docview/2021994195/se-2?accountid=37408>
- Suárez, L., Rodríguez R., S. L., y Martínez, J. (2018). User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4) ,1002-1010.  
 Recuperado:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en).
- Taghreed, A. S., Barachi, M. E., Okey, P. O. y Mathew, S. S. (2020). Effects of smart city service channel- and user-characteristics on user satisfaction and continuance intention. *Information Technology & People*, 34(1), 147-177. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/ITP-06-2019-0300>
- Takano, A. (2017). Inferential statistical method for structural design. *American*

*Institute of Aeronautics and Astronautics.AIAA Journal*, 55(3), 1026-1030.  
doi:<http://dx.doi.org/10.2514/1.J055297>.

Villalba, R. F., Medina, R. P. y Abril J.F.(2017) . El marketing como estrategia para la fidelización del cliente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(2), 1259-1268. DOI: 10.23857/pc.v2i6.198.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/198>

Villavicencio, E. (2019). ¿Cómo plantear las variables de una investigación?: operacionalización de las variables. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 15-20. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i1.289>

## ANEXO

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES RANGOS
Variable 1: Servicio digital	<b>Servicio Digital</b> Atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).	se emplea el cuestionario de encuesta en el servicio digital del D.L. 1412 del año 2018; consta de 13 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores con sus respectivas valoraciones oscilantes del 1 al 5, con la puntuación mínima de 13 y máximo 65	Accesibilidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Trámites en línea.</li> <li>• Utilidad Información pública.</li> </ul>	1-5	<b>Ordinal</b>  Likert :  Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Uso de tecnologías digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos móviles</li> <li>• Internet</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web</li> <li>• Plataformas digitales.</li> </ul>	6-10		Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas proactivas</li> <li>• Medidas reactivas.</li> <li>• Confidencialidad</li> </ul>	11-13		Malo ( 3-7) Regular (8-11) Bueno (12-15)
Variable 2: Satisfacción	<b>Satisfacción</b> Es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).	Se aplica el cuestionario de encuesta en la satisfacción de Suárez et ál., 2018; consta de 12 preguntas en función a las dimensiones e indicadores, cuyos valores oscilan del 1 al 5 de puntuación mínima 12 y máximo 60. A continuación	Cumplimiento de expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Capacidad de solución</li> </ul>	14-19	<b>Ordinal</b>  Likert:  Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Complacido</li> </ul>	20-23		Malo ( 4-9) Regular (10-15) Bueno (16-20)
			Fidelización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso,</li> <li>• Confiable</li> <li>• Transparencia.</li> </ul>	24-26		Malo ( 3-7) Regular (8-11) Bueno (12-15)

Fuente: Elaboración propio

## Anexo 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>Encuesta sobre el Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021</b>						
Fecha:					N°	
El objetivo es determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.						
<b>Estimado compueblano su aporte es importante para la presente investigación, por lo cual se solicita su respuesta de cada ítems con veracidad. La información brindada tiene carácter confidencial y anónimo.</b>						
<b>Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre(5)</b>						
<b>Variable 1 : Servicio digital</b>						
N°	DIMENSIONES / Ítems	VALORACIÓN				
	<b>DIMENSIÓN 1 : Accesibilidad digital</b>	1	2	3	4	5
1	El Municipio brinda disponibilidad de tiempo en el servicio digital a los usuarios					
2	El Municipio brinda el servicio digital de manera rápida a los usuarios.					
3	El Municipio brinda atención de trámite documentario en línea a los usuarios					
4	Será de utilidad el servicio digital que brinda el Municipio hacia los usuarios para ahorrar el tiempo y economía.					
5	El Municipio brinda con facilidad información de valor público a través de servicios digitales.					
<b>DIMENSIÓN 2 : Uso de tecnologías digitales</b>						
6	El Municipio brinda servicios digitales a los usuarios a través de dispositivos móviles					
7	El Municipio utiliza el internet para brindar el servicio digital a los usuarios					
8	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar el servicio digital a los usuarios.					
9	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los usuarios.					
10	Es necesario que el Municipio utilice una plataforma digital en los trámites documentarios totales de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 3 : Seguridad digital</b>						
11	El Municipio brinda medidas proactivas en el servicio digital a los usuarios					
12	El Municipio brinda medidas reactivas en el servicio digital a los usuarios					
13	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la confidencialidad a los usuarios					
<b>Variable 2 : Satisfacción</b>						
N°	DIMENSIONES/ Ítems	VALORACIÓN				
	<b>DIMENSIÓN 1 : Cumplimiento de expectativas</b>	1	2	3	4	5
1	El servicio digital que brinda el Municipio genera experiencia agradable en los usuarios.					
2	El personal del Municipio muestra el buen desempeño en el servicio digital hacia los usuarios					
3	El personal de Municipio muestra empatía en el servicio digital hacia los usuarios					
4	El personal del Municipio tiene capacidad de respuesta rápida a través de servicio digital hacia los usuarios					
5	El personal del Municipio tiene la capacidad de solución a través de servicio digital ante los trámites documentarios total de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 2 : Calidad</b>						
6	El servicio digital que brinda el Municipio es eficiente en la atención a los usuarios en tiempo real.					
7	El servicio digital que brinda el Municipio es innovador en la atención a los usuarios					
8	El servicio digital que brinda el Municipio muestra creatividad en la atención a los usuarios					
9	El usuario se siente complacido con el servicio digital que brinda el Municipio					
<b>DIMENSIÓN 3 : Fidelidad</b>						
10	El Municipio está comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios a través del servicio digital.					
11	El Municipio brinda el servicio digital confiable en la información y en los trámites documentarios de los usuarios.					
12	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los usuarios.					

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho -2021

**Autor: RONEL PACOTAPE DELACRUZ**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>General:</b> ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> 1. ¿Cómo se relaciona la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi? 2. ¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021? 3. ¿Cómo se relaciona la seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p> <p><b>Específicas:</b> 1. Determinar la relación de accesibilidad digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 2. Determinar la relación del uso de tecnologías digitales y satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 3. Determinar la relación de seguridad digital y satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación entre servicio digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021;</p> <p><b>Específicos:</b> 1. Existe relación entre accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021 2. Existe relación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 3. Existe relación entre seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p>	<p><b>Servicio Digital</b> Atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).</p> <p><b>Satisfacción</b> Es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).</p>	<p><b>Variable 1:</b> Servicio digital</p> <p><b>Variable 2:</b> satisfacción a los usuarios</p>	<p>Accesibilidad digital.</p> <p>Uso de tecnologías digitales</p> <p>Seguridad digital</p> <p>Cumplimiento de expectativas</p> <p>Calidad</p> <p>Fidelización</p>	<p>- Disponibilidad Rapidez Trámites en línea. Utilidad Información de valor público.</p> <p>Dispositivos móviles Internet Redes sociales. Página web. Plataformas digitales.</p> <p>Medidas proactivas Medidas reactivas Confidencialidad</p> <p>Experiencias Desempeño Empatía Capacidad de respuesta Capacidad de solución</p> <p>Eficiente Innovación. Creatividad Complacido</p> <p>Compromiso, Confiable Transparencia.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> no experimental correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> SPSS versión 26</p> <p><b>Población:</b> 200 Usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 30 usuarios</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: CERTIFICADO VALIDADO POR 3 ESPECIALISTAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: EBER ABEL NUÑEZ ALARCON      DNI: 28315371

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es adecuado y aplicable.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [✓]                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FRANKY MENDOZA DAVALOS

DNI: 40290776

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable                    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: RENE FARFAN BELLIDO   DNI: 41702029

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 Dr. René Farfán Bellido  
 URBCH  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable                    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: EBER ABEL NUÑEZ ALARCON   DNI: 28315371

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



-----  
 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es adecuado y aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FRANKY MENDOZA DAVALOS

DNI: 40290776

Especialidad del validador: MAGISTER EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2021

  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: RENE FARFAN BELLIDO DNI: 41702029

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Dr. René Farfán Bellido

COORDINADOR ACADÉMICO

UNSA

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5 : AUTORIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD



**Municipalidad Distrital de Chuschi**  
Prov. de Cangallo - Ayacucho

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*  
Chuschi, 25 de mayo de 2021

**CARTA N° 034- 2021-MDCH/GM/JBT**

Señor(a):  
**RONEL PACOTAPE DELACRUZ**

**PRESENTE. -**

**ASUNTO : ACEPTACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI.**

**REF : SOLICITO: AUTORIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA MUNICIPALIDAD PARA LA INVESTIGACIÓN Y SU RESPECTIVA CONSIDERACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE UC.V.**

Por medio de la presente me dirijo a Ud. para saludarle muy cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Chuschi, provincia de Cangallo, región Ayacucho; en relación al documento en referencia, comunico a usted la aceptación de autorización del nombre de la Municipalidad Distrital de Chuschi para su uso en la investigación de tesis de título **"Servicio digital y la satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021"** y su respectiva consideración en el repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo

Sin otro particular por el momento, me suscribo de Ud.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI  
CANGALLO - AYACUCHO  
CPCC Julian Bautista Tenorio  
GERENTE MUNICIPAL

Cc. Archivo  
JBT/lag

Email: [municipalidadchuschi@municipalidadchuschi.gob.pe](mailto:municipalidadchuschi@municipalidadchuschi.gob.pe)  
[caulindo@gmail.com](mailto:caulindo@gmail.com) / Web: [municipalidadchuschi.gob.pe](http://municipalidadchuschi.gob.pe)  
Movil: 966 035 900 - 993 143 920  
Plaza Principal de Chuschi s/n



**¡Gestión Impulsando Calidad de Vida!**

ANEXO 6: PRESENTACIÓN DE CARTA A LA ENTIDAD PARA EL RECOJO DE DATOS.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS GRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 21 de Mayo de 2021

**Carta P. 022-2021-UCV-EPG-SP**

Ing.  
ESTEBAN GALINDO NUÑEZ  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI



De mi mayor consideración:

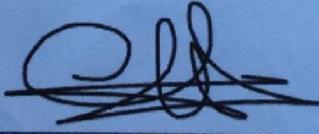
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PACOTAIBE DELACRUZ, RONEL**; identificada con DNI N° 48911185 y código de matrícula N° 7002508760; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**SERVICIO DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI. AYACUCHO - 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

ANEXO 7: BASE DE DATOS DE SERVICIO DIGITAL

	El Municipio brinda disponibilidad de tiempo en el servicio digital a los usuarios	El Municipio brinda el servicio digital de manera rápida a los usuarios.	El Municipio brinda atención de trámite documentario en línea a los usuarios	Será de utilidad el servicio digital que brinda el Municipio hacia los usuarios para	El Municipio brinda con facilidad información de valor público a través servicios digitales.	El Municipio brinda servicios digitales a los usuarios a través de dispositivos móviles	El Municipio utiliza el internet para brindar el servicio digital a los usuarios	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar el servicio digital a los usuarios.	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los	Es necesario que el Municipio utilice una plataforma digital en los trámites	El Municipio brinda medidas proactivas en el servicio digital a los usuarios	El Municipio brinda medidas reactivas en el servicio digital a los usuarios	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la confidencialidad a los usuarios	
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13	SUMA
Sujeto 1	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	49
Sujeto 2	4	2	3	2	3	4	4	5	3	5	3	3	3	44
Sujeto 3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	43
Sujeto 4	4	1	3	4	2	3	3	5	2	5	2	3	3	40
Sujeto 5	3	2	1	3	2	4	5	4	2	4	2	3	4	39
Sujeto 6	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	2	2	48
Sujeto 7	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	38
Sujeto 8	3	1	2	1	4	4	5	4	5	3	2	1	2	37
Sujeto 9	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45
Sujeto 10	2	3	3	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3	27
Sujeto 11	4	3	3	2	5	4	1	4	4	5	3	4	3	45
Sujeto 12	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	35
Sujeto 13	2	1	2	3	1	3	3	3	3	5	2	2	1	31
Sujeto 14	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	28
Sujeto 15	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	40
Sujeto 16	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	40
Sujeto 17	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	39
Sujeto 18	3	2	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	4	43
Sujeto 19	3	1	3	3	4	3	2	5	3	4	2	3	2	38
Sujeto 20	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	46
Sujeto 21	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	4	2	39
Sujeto 22	4	3	3	1	3	3	4	5	4	4	2	2	3	41
Sujeto 23	1	1	1	1	1	3	4	2	2	4	1	1	1	23
Sujeto 24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	39
Sujeto 25	1	1	1	3	2	1	2	3	2	5	1	1	2	25
Sujeto 26	3	1	1	2	2	1	3	1	3	5	2	2	2	28
Sujeto 27	3	3	2	4	2	1	2	2	3	5	1	1	2	31
Sujeto 28	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	36
Sujeto 29	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	37
Sujeto 30	4	3	3	2	3	4	4	4	2	5	3	3	2	42

ANEXO 8: BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

	El servicio digital que brinda el Municipio genera experiencia agradable en los	El personal del Municipio muestra el buen desempeño en el servicio digital hacia los	El personal de Municipio muestra empatía en el servicio digital hacia los usuarios	El personal del Municipio tiene capacidad de respuesta rápida a través de servicio	El personal del Municipio tiene la capacidad de solución a través de servicio digital	El servicio digital que brinda el Municipio es eficiente en la atención a los usuarios en	El servicio digital que brinda el Municipio es innovador en la atención a los usuarios	El servicio digital que brinda el Municipio muestra creatividad en la atención a los	El usuario se siente complacido con el servicio digital que brinda el Municipio	El Municipio está comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios	El Municipio brinda el servicio digital confiable en la información y en los	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la transparencia de la información	
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	SUMA
Sujeto 1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	39
Sujeto 2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	33
Sujeto 3	4	4	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	31
Sujeto 4	2	3	4	2	1	2	3	2	3	4	4	4	34
Sujeto 5	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	26
Sujeto 6	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	48
Sujeto 7	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	24
Sujeto 8	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	33
Sujeto 9	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	28
Sujeto 10	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	21
Sujeto 11	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	34
Sujeto 12	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	21
Sujeto 13	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16
Sujeto 14	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	22
Sujeto 15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
Sujeto 16	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	30
Sujeto 17	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	31
Sujeto 18	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	32
Sujeto 19	2	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	29
Sujeto 20	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	31
Sujeto 21	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	25
Sujeto 22	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	30
Sujeto 23	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	20
Sujeto 24	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	29
Sujeto 25	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	26
Sujeto 26	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	26
Sujeto 27	2	3	2	2	1	2	4	4	2	2	2	1	27
Sujeto 28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42
Sujeto 29	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	31
Sujeto 30	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	34

### Anexo 9: Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
SERVICIO DIGITAL	,947	30	,142
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	,963	30	,373

### Anexo 10: Tabla de correlación

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

### Anexo 11: Tabla de Validación

VALIDADOR	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Franky Mendoza Dávalos	Magister	Aplicable
Eber Abél Nuñez Alarcón	Magister	Aplicable
René Farfán Bellido	Doctor	Aplicable

Anexo 12: tabla de fiabilidad de la Variable Servicio digital

N° de ítems	Alfa de Cronbach en Excel
13	0.751

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Leyenda:

a = alfa

k = número de ítems

vi = Varianza de cada ítems

vt = Varianza total

Hallando la fiabilidad de variable servicio digital:

Datos:

k = 13

vi= 11.13194

vt= 36.24306

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} \left[ 1 - \frac{11.13194}{36.24306} \right] \quad \alpha = 0.751$$

### Anexo 13: Fiabilidad de la Variable Satisfacción

N° de ítems	Alfa de Cronbach en Excel
12	0.742

Hallando la fiabilidad de variable satisfacción:

Datos:

$$k = 12$$

$$v_i = 6.79166667$$

$$v_t = 21.25$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[ 1 - \frac{6.79166667}{21.25} \right] \quad \alpha = 0.742$$

## Anexo 14: FICHAS TÉCNICAS

### Ficha técnica 1

Denominación	: Cuestionario para la variable servicio digital
Tomado	: D.L. N° 1412 - 2018
Adaptado	: Ronel Pacotaípe Delacruz
Objetivo	: Determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021
Administración	: Grupo encuesta 30 usuarios
Dimensiones	: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y seguridad digital
Tiempo	: 13 min
Nivel de medición	: Percentiles
Estructura	: 13 ítems
Puntaje	: Malo [13-30], Regular [31-48], Bueno [49-65]
Puntaje dimensión 1:	Malo [5-11], Regular [12-18], Bueno [19-25]
Puntaje dimensión 2:	Malo [5-11], Regular [12-18], Bueno [19-25]
Puntaje dimensión 3:	Malo [3-7], Regular [8-11], Bueno [12-15]
Año	: 2021

### Ficha técnica 2

Denominación	: Cuestionario para la variable Satisfacción
Tomado	: Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez (2018).
Adaptado	: Ronel Pacotaípe Delacruz
Administración	: Grupo muestra 30 usuarios
Tiempo	: 12 min
Nivel de medición	: Percentiles
Estructura	: 12 ítems
Puntajes	: Malo [12-28], Regular [29-44], Bueno [45-60]
Año	: 2021



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA**

**EN GESTIÓN PÚBLICA**

Servicio Digital y la Satisfacción en Usuarios de la Municipalidad de  
Chuschi. Ayacucho – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Pacotaípe Delacruz Ronel (ORCID: 0000-0002-3118-6165)

**ASESOR:**

Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedico a la Ley de la naturaleza, por darme la sabiduría y una vida saludable en estos tiempos críticos en la salud a nivel mundial generados por la pandemia COVID 19.

## Agradecimiento

Agradecerle a la UCV, por la oportunidad que me brindó para realizar mis estudios de Maestro en la gestión pública; a los catedráticos, por guiarme en el aprendizaje de manera oportuna y con profesionalismo; de la misma manera a la Municipalidad de Chuschi, por bríndame el espacio para dicha investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla N° 01: Variable servicio Digital	24
Tabla N° 02: Variable satisfacción	25
Tabla N° 03: Dimensión Accesibilidad digital	26
Tabla N° 04: Dimensión uso de tecnologías digitales	27
Tabla N° 05: Dimensión seguridad digital	28
Tabla N° 06: Correlación entre servicio digital y la satisfacción	29
Tabla N° 07: Correlación entre accesibilidad digital y la satisfacción	30
Tabla N° 08: Correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción	31
Tabla N° 09: Correlación entre seguridad digital y la satisfacción	32

## Índice de figuras

Figura N° 1: Diseño de investigación	15
--------------------------------------	----

## Resumen

El trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021; enmarcado en una investigación básica, de tipo de diseño no experimental correlacional, de enfoque cuantitativo, con una población de 200 usuarios; para recolección de datos se trabajó con una muestra de 30 usuarios seleccionados a través de muestreo no probabilístico, se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario con 25 preguntas de confiabilidad de coeficiente de 0,751 y 0,742 de los variables a través de Alfa de Cronbach en Excel, validado por 3 especialistas con el grado de posgrado; asimismo se utilizó escala de medición de Likert de los reactivos.

Acorde a los resultados del análisis estadístico inferencial a través de SPSS 26, se acepta la hipótesis general alterna y se rechaza nula por obtener el grado de significancia de 0,000 que es menor a 0,05. Concluyendo una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021.

Palabra Clave: Servicio digital, satisfacción, usuarios.

## Abstract

The thesis work aimed to determine the relationship of the digital service and user satisfaction in the Municipality of Chuschi. Ayacucho- 2021; framed in a basic research, of a non-experimental correlational design, with a quantitative approach, with a population of 200 users; For data collection, a sample of 30 users selected through non-probabilistic sampling was used, the survey technique and the questionnaire instrument were applied with 25 reliability questions with a coefficient of 0.751 and 0.742 of the variables through Alpha of Cronbach in Excel, validated by 3 specialists with the postgraduate degree; Likert scale of measurement of the reagents was also used.

According to the results of the inferential statistical analysis through SPSS 26, the alternate general hypothesis is accepted and null is rejected because the degree of significance of 0.000 is obtained, which is less than 0.05. Concluding a moderate positive correlation of 0.684 between the digital service variables and user satisfaction in the Municipality of Chuschi. Ayacucho -2021.

Keyword: Digital service, satisfaction, users.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, durante estos últimos años época de crisis sanitaria Mundial, los servicios digitales en entidades públicas hacia los usuarios, se está utilizándose progresivamente, en gran parte de manera espontánea como también sistemática en distintos países, esto se debe de acuerdo a su política de estado o voluntad de cada país. Esta atención parcial o final a los usuarios, es a través de medios digitales como plataformas digitales, redes sociales, páginas web, llamadas telefónicas entre otros. Tal es así Estonia es uno de los pioneros en la transformación digital que viene realizando de manera progresivo desde el año 1991 por la crisis económico que tuvieron a causa de su independencia como país; de tal manera hace 10 años se viene impulsando este tipo de servicio con mayor intensidad, donde los servicios públicos en un 99% son virtuales excepto venta y compra de bienes inmobiliarios y el proceso de matrimonio y divorcio (Roseth, Reyes y Santiso, 2018).

En Estonia, al brindar servicios digitales en entidades públicas hacia los usuarios se ahorra tiempo de un promedio de media hora en transacción por cada usuario, lo que significa que un promedio de 5 días y medio de trabajos por año y por persona, y 7 000000 de días que se ahorra el tiempo como país con una población de 1.325 millones (Roseth et al., 2018).

En América Latina, cada país acorde a su realidad van implementando y utilizando el servicio digital hacia los usuarios, ya sea en entidades públicas; Tal es así en Uruguay el servicio digital inicia el año 2006 y el año 2017 comprendido en trámite digital total en un 37%; en México comienza el 2003 y el año 2017 se realiza el trámite digital total en un 74% y en Chile se inicia el 2002 alcanzando el año 2017 el 49.6 % del trámite o servicio en línea total (Roseth et al., 2018).

A nivel nacional, el uso de servicio digital hacia los usuarios en entidades públicas, se ha iniciado de manera acelerado y espontáneo a causa de la realidad

actual (pandemia Covid19). Para estos servicios digitales principalmente las entidades públicas en su mayoría están utilizando herramientas a su alcance y posibilidad como llamadas telefónicas, WhatsApp, Facebook, entre otros; herramientas que no garantizan el servicio apropiado a comparación del uso de plataformas digitales, ya que tienen contenidos sistematizados y automatizados para la atención al público en tiempo real. Sin embargo el servicio digital está considerado como una de las prioridades en la gestión e implementación en toda las entidades públicas (D.L. N° 1412-2018); también está considerado en el Plan Nacional Bicentenario 2021 para la masificación de internet en todo los espacios como medio fundamental del servicio digital (D.S. N° 054-2011-PCM); pero en las entidades públicas como en los gobiernos locales aún hay limitaciones en este servicio digital hacia los usuarios como resultado del incumplimiento de las normas ya mencionados en líneas arriba; debido al cual, el Congreso de la República declara como interés y necesidad pública para el sector educación, la instalación de antenas de radio, televisión e internet en zonas rurales a través del Decreto Legislativo N°31169-2021.

A nivel Local, la Municipalidad Distrital de Chuschi de la jurisdicción de la Provincia de Cangallo y de la Región Ayacucho; Según el Censo 2017 de INEI cuenta con una población de 8321 habitantes, la mayoría de ellos se encuentran en extrema pobreza. De tal manera los servicios digitales hacia la población de Chuschi por parte de gobierno local, se viene atendiendo a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, Messenger y WhatsApp institucional especialmente en casos de trámites documentarios o consultas; también por Facebook como medio informativo al público referente a las acciones desarrolladas en temas de gestión; de la misma manera el presente año se está iniciando atender a través de página web institucional pero sólo como medio informativo de algunos documentos principales de gestión de valor público como organigrama, PDC, MOF, ROF, POI, entre otros.

Estas atenciones brindadas a través de estos medios, de alguna manera

busca solucionar la atención al público especialmente en los trámites documentarios parciales o totales y es de mucha utilidad en estos tiempos de la crisis sanitaria Mundial (pandemia COVID 19); sin embargo el servicio digital se debe realizar de manera sistemática, oportuno y en tiempo real utilizando ciertas plataformas virtuales o páginas web institucional especialmente con implementación de mesa de partes virtual.

En la Municipalidad Distrital de Chuschi el problema es el de servicio digital que brinda hacia los usuarios solamente a través de redes sociales o llamadas telefónicas que no garantizan la atención o interconectividad especialmente en los trámites documentarios tanto en los procesos y la capacidad de respuesta y la solución al problema en tiempo real; esto se debe a causa de la falta de implementación con tecnologías digitales apropiados a partir del gobierno central en cumplimiento del D.S. N° 054-2011-PCM, DL 1412 -2018 y su respectiva reglamentación D.S. 029-2021; dando como efecto la insatisfacción en los usuarios; esto hace que la población pierda confianza en sus autoridades y trabajadores de la Municipalidad, un concepto negativo de sus autoridades y el incremento de la no transparencia en la gestión Municipal.

A partir de esta realidad problemática se formula el problema general ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?; como problemas específicos se tiene: ¿Cómo se relaciona la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021?, ¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021? y ¿Cómo se relaciona la seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?

El problema planteado tiene Justificación teórica, dar una información actualizada sobre la relación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios, que hasta el momento a nivel local aún no hay antecedentes del tema de

investigación a desarrollar. Este aporte contribuirá en el desarrollo de nuevas investigaciones referente al problema planteado. La justificación práctica a partir de resultados finales de la dicha investigación permitirá reestructurar y generar una gestión Municipal más eficiente en la implementación y en el servicio digital hacia los usuarios garantizando la satisfacción y la transparencia en la gestión de la Municipalidad Chuschi. En lo metodológico la justificación está referida a determinar la relación que entre el servicio digital y la satisfacción de los usuarios comprobando las relaciones existentes entre los variables y sus dimensiones bajo el enfoque cuantitativo. De la misma manera la Justificación social es hacer conocer el estado situacional del uso servicio digital hacia los usuarios sobre el caso del nivel de satisfacción de los ciudadanos, lo cual permitirá mejorar la buena relación y la transparencia en la gestión municipal de Chuschi

El objetivo general es determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021. En lo específico se cuenta con 3 objetivos: determinar la relación de accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, determinar la relación del uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, y determinar la relación de seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.

La hipótesis General es: Existe relación entre servicio digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021; de la misma manera en lo específico se tiene 3 hipótesis: Existe relación entre accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, existe relación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021, y existe relación entre seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a los variables de investigación, se consideró estudios similares que realizaron anteriormente tanto internacional como nacional.

A nivel internacional se tiene a:

Aguilera (2020). Su objetivo de estudio ha sido analizar calidad de comunicación digital en el servicio que brinda la Municipalidad de Neuquén Cápital hacia el público; Utilizó el diseño descriptivo, recolectó datos en 100 usuarios de web a través de entrevista, observación y el cuestionario de encuesta virtual, contando con el resultado de estudio de una calificación buena; concluyendo que la comunicación es un aspecto importante en el desarrollo de e-gobierno y su respectivo expansión de servicios públicos digitales enmarcados en las políticas públicas para los pobladores.

Sánchez (2019). Su estudio estuvo orientado analizar el efecto que genera la implementación del Plan Vive Digital en el Municipio de Ocaña en los aspectos de desarrollo, consolidación técnica y en la política pública. Utilizó enfoque cualitativo de tipo descriptivo y socio jurídico, realizó la entrevista tanto a los responsables de la implementación como a los beneficiarios, obteniendo respuestas que dan importancia al uso de internet y su respectiva universalización en beneficio de la población camino a la globalización. De tal manera la Municipalidad de Ocaña logró alcanzar a masificar pero menos la universalización de internet, por ciertas limitaciones en el acceso a la tecnología, infraestructura y empoderamiento de TICs como parte de desarrollo social y económico.

Grisales (2018). Su objetivo de investigación ha sido analizar los casos que se presentan en el empoderamiento de la herramientas de TIC del programa Punto Vive digital Plus direccionado hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Itagüí, utilizó enfoque cuantitativo tipo descriptivo

empírico, encuestó a los 32 beneficiarios del curso de Excel e informática, donde el 21.8 % todavía falta empoderarse principalmente del uso de correo electrónico. Por otra parte, mayormente los solteros utilizan las TICs. De tal forma la apropiación de las herramientas TIC en el PVD Plus del municipio de Itagüí está en un buen camino fortalecido por procesos capacitaciones y formaciones; sin embargo manifiesta que se debe buscar estrategias pertinentes en comunicación y procesos de apropiación en el uso de datos digitales.

Bria (2017). Su objetivo de estudio estuvo orientado a explorar la relación que hay entre el servicio del docente a través de redes sociales y la percepción de la educación a partir de la indagación; para lo cual utiliza metodología descriptiva, realizó la encuesta a 113 estudiantes de docencia de 3er y 4to año en una de las universidades de Maestros. El resultado que hace conocer es el uso exclusivo de redes sociales por parte de los profesores en formación; de tal manera el uso de las redes como Facebook y Twitter, no tuvo un efecto significativo en la enseñanza de los estudiantes basados en la indagación.

Peñalver (2016). Realizó el estudio que consistía en Valorar si el desarrollo del proyecto Enred@te favoreció la inclusión social digital de las personas mayores de edad contrarrestando la soledad y el aislamiento del entorno social; utilizó metodología de formación, acompañamiento y participación; se encuestó a 30 participantes entre adultos mayores( usuarios), voluntarios y técnicos de la Cruz Roja de España; donde manifiestan los adultos mayores sobre la utilidad que tiene el programa Enred@te para comunicarse con otras personas de manera inmediata; También los voluntarios y técnicos de la Cruz Roja dan valoración positiva por facilitar el cumplimiento de su trabajo y a la vez es como complemento para otras actividades. Concluyendo que Enred@te es una alternativa viable e importante por la facilidad que brinda a las personas mayores en la comunicación a través de Tablet, entre otros y sus respectivas aplicaciones de fácil manejo.

Como antecedente nacional se ha considerado a:

García (2020). Su objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno digital y el acceso a la información pública en el gobierno local de San Martín, Utilizó diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, se aplicó el cuestionario de encuesta a 80 servidores, donde se evidencia el nivel de las variables es regular en mayor porcentaje; por otra parte las dimensiones del primer variable con el segundo variable tiene menor relación. Por lo concluye que existe una relación moderada entre las variables en el Municipio de San Martín.

Porras (2019). El objetivo de su tesis ha sido determinar la influencia de plataforma virtual en la satisfacción de usuarios del municipio Los Olivos; en este trabajo ha utilizado el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, donde 60 contribuyentes fueron encuestados a través del cuestionario, teniendo como resultado que hay influencia positivo desde la variable independiente hacia la Variable dependiente. Por lo tanto, se confirma la influencia del servicio que brinda la Municipalidad través de la plataforma virtual en la satisfacción de los clientes.

Mamani (2019). Su estudio estuvo orientado en base al objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Municipio de Villa El Salvador; en este trabajo utilizó descriptivo correlacional, donde los 184 clientes han sido encuestado a través de cuestionarios, apreciando el resultado de correlación de la significancia menor a 0.05, por esta razón se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluye que hay una relación significativa pero moderada entre las variables de estudio del mencionado municipio.

Fernández (2018). Desarrolló una investigación para determinar la correlación que hay entre la calidad y satisfacción de usuarios en dicha Gerencia Social del Municipio de Chota; para lo cual utilizó diseño descriptivo correlacional, también encuestó a los 50 clientes empleando el instrumento de cuestionario, evidenciando

que se acepta la hipótesis alterna ya que existe una correspondencia positiva entre las variables. Llegando a la conclusión que hay correlación significativa entre las variables en la gerencia social del Municipio de Chota.

Montesinos (2017). Su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Gobierno electrónico y la satisfacción de los cliente de la Municipalidad de Ventanilla; para este estudio ha utilizado el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; realizó la encuesta a 338 pobladores mediante el cuestionario, obteniendo el resultado de correlación directa moderada entre las variable y con una significancia menor a 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna. Finalmente se llega a la conclusión de que existe la correlación entre las variables de gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos del Municipio de Ventanilla.

Las teorías conceptuales que sustentan a la presente investigación, se desarrollan en base a los variables de estudio con sus respectivas dimensiones.

Respecto al variable del servicio digital, a continuación detallo:

La ley de Gobierno Digital del Estado Peruano, define a Servicio Digital como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412- 2018). En el acceso y producción de datos se utilizan tecnologías digitales para satisfacer ciertas necesidades y demandas de los ciudadanos (D.U. N° 006- 2020). El servicio digital también es considerado parte de la reforma de la gestión pública en un nuevo diseño político del estado (Ranerup, Henriksen & Hedman, 2016) que proporciona información social y relevante a los ciudadanos (Chávez, 2019), lo cual genera un valor público por medio de tecnologías y estrategias sabias dentro de una gestión estatal (Criado & García, 2019).

Los servicios digitales brinda la atención en la adquisición de bienes y servicios, información o contenido y a la facilidad de acceso a datos referente a productos, bienes o personas, al costo y a la efectivización por un bien o servicio (D.U. 007- 2020) de alto valor y en tiempo real (Mergel, Edelman & Haug, 2019). Algunos servicios que se brindan se pueden crear y diseñarse con la opinión de la población (Mergel, 2019) por medio de canales digitales para este fin (D.L. N° 1412 - 2018), para que el servicio sea eficiente, confiable, oportuno e inmediato deben implementarse con una arquitectura digital de garantía y de soporte de uso público (D.L. N° 1412- 2018). Este tipo de software ayuda en mejorar el servicio en la atención de los clientes quienes se sienten satisfechos (González Bustamante, Carvajal y González, 2020). En esta era de la digitalización global se pueden utilizar firmas electrónicas, firmas y certificados digitales ya sea en diferentes trámites documentarios, en transacciones económicas, entre otros (D.L. N° 1412- 2018).

Los servicios digitales en el Estado Peruano, se desarrollan en base a los principios de: accesibilidad, centrado en el ciudadano, pensados en dispositivos móviles, conservación de la información, escalabilidad, seguridad desde el diseño, interculturalidad, innovación abierta y mejora continua (D.S. N° 029-2021-PCM).

Los servicios digitales se clasifican en función al grado de complejidad y a la necesidad de apersonamiento de los usuarios (D.S. N° 029-2021-PCM). A continuación detallo:

Por su complejidad los servicios digitales se clasifican en cuatro grupos: informativo, cercano, optimizado y conectado (D.S. N° 029-2021-PCM).

De acuerdo a la necesidad de apersonamiento de los usuarios, los servicios digitales se clasifican en tres grupos: no presencial, semipresencial y presencial (D.S. N° 029-2021-PCM).

Finalmente el servicio digital es la atención principalmente a los usuarios de manera online en tiempo real a través del uso de plataformas virtuales o sistemas digitales (computadoras, programas, app, teléfonos, Tablet, entre otros). Las

atenciones que realizan un Municipio, mayormente es en el trámite documentario de los usuarios.

Sus dimensiones de servicio digital son: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y la seguridad digital.

La accesibilidad digital, está referida a la igualdad de oportunidades desterrando todo los obstáculos que limitan la igualdad; cuenta con dimensiones básicas objetivas y subjetivas (Rey, 2018). También se entiende como logros obtenidos referente a la implementación con tecnologías o plataformas digitales para el acceso de los usuarios tanto a los productos y servicios, como el resultado de la viabilidad de TIC y el respectivo camino a la educación virtual (Jiménez, Martelo y Peña, 2017). De la misma manera es una necesidad universal y es accesible para cualquier persona en todo momento (Ortiz, 2019). Por lo tanto la accesibilidad parte de un enfoque social enmarcado a la igualdad de oportunidades sin distinción por ningún aspecto orientado a la universalización de la comunicación a través de tecnologías digitales en tiempo real.

El uso de Tecnologías digitales, es la utilización e integración permanente de las TICs (Chen, 2015) comprendido en Internet, las tecnologías abiertas - propietarias y dispositivos móviles; todo esto se utiliza para mejorar el servicio digital ya sea para recopilar, intercambiar, agregar, combinar, analizar, acceder, prestar y buscar contenidos en una entidad del estado acorde al modelo de gobierno digital. (D.L. N° 1412-2018). Actualmente se está empoderándose no solo en lo personal sino en lo profesional principalmente en los jóvenes de hoy con la finalidad de obtener respuesta inmediata (Kiroff & Puolitaival, 2021). Entonces las tecnologías digitales son estrategias lógicas o software que cuentan los equipos electrónicos e informáticos actuales para brindar servicios virtuales acorde al entorno en un gobierno digital.

La seguridad digital, son medidas proactivas y reactivas que sirven para

reducir ciertos riesgos o amenazas en la seguridad de las personas; su finalidad es garantizar un espacio digital confiable, disponible e íntegro en cuanto en la información que brinda bajo la administración de una entidad (D.L. N° 1412- 2018). De la misma manera a partir del enfoque integral se define como un proceso holístico desarrollado compuesto por aspectos humanos, técnicos, materiales y la organización (D.S. N° 029-2021-PCM). Asimismo al saber utilizar la gestión de identidad digital se puede conectarse a través de tecnologías digitales para su respectiva comunicación, información y navegación de manera segura y responsable (Costa, Rogado, Henriques & Sousa, 2017).

Con respecto a la variable satisfacción, a continuación detallo:

La satisfacción, es una valoración y respuesta subjetiva por la forma de servicio que brinda una entidad donde el cliente puede sentirse satisfecho o no también (Ruiz, 2016). Es una forma de evaluar la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018). Por lo que la satisfacción está centrado en la experiencia y la interactividad con resultados benéficos para el usuario y a través del cual se puede medir el nivel la implementación de servicio digital (Prastyo, Budiyanto, & Yuana 2021).

Existen usuarios veteranos y novatos en la experiencia de la exploración de redes sociales; el primero se refiere a los usuarios que cuentan con el buen manejo de ciertas tecnologías en la interconectividad y la información, mientras el otro se refiere poco dominio de redes sociales referente a la navegación (Shao, Zhang, Chen, & Zhang, 2020).

Los principales factores determinantes de la satisfacción de los usuarios son la adaptación y multifuncionalidad referente al servicio prestado a través de teléfonos inteligentes (Lee y Shin, 2018). Sin embargo los canales o puntos de prestación de servicios interactivos e inteligentes como celulares no pueden garantizar dicha

satisfacción de los clientes (Taghreed, Barachi, Okey, y Mathew, 2020).

Entonces la satisfacción es el resultado deseado de un servicio de calidad con eficiencia y eficacia donde el usuario confía en la entidad ya sea pública o privada; pero también es una estrategia que se utiliza para identificar las fortalezas y oportunidades con la finalidad de reflexionar luego revertir los problemas a oportunidades como alternativa de solución al caso. Como consecuencia de satisfacción genera mayor demanda en el servicio y la transparencia en una gestión estatal. Sus dimensiones son: Calidad, fidelización y cumplimiento de expectativas.

La calidad, es una estrategia que se aplica para obtener una ventaja en entorno competitivo donde la oferta se ofrece es a base de ventaja de la competencia (Arellano, 2017); son utilizados por muchos todos los profesionales o entornos con la finalidad de dar caracterización en el desempeño de la persona, organizaciones y sociedades (Anttila & Jussila, 2017); asimismo, según la teoría de la evaluación, la calidad de servicio está en función al trato, cumplimiento, acceso e interacción satisfactorio (Saiz, 2015). Entonces la calidad es una respuesta al cumplimiento de expectativas de los usuarios eficazmente ya sea en una entidad pública o privada.

La fidelización, es una demostración de la lealtad permanente del cliente por la calidad de servicio que ofrece el quien presta servicios; es un proceso de gestión de relación estratégico del márketing entre el vendedor con el cliente (Villalba, Medina y Abril, 2017). De tal manera los clientes muestran el alto grado de compromiso emocional y por el uso del servicio ofrecido (Sarmiento, 2018). Entonces la fidelización es un proceso de gestión de relación basados en el buen trato y la oferta que realiza la entidad o el quien presta servicios referentes hacia los clientes.

El cumplimiento de expectativa es el grado del resultado que se espera tener de un servicio ya sea físico o virtual (Ruiz, 2015). También está relacionado con el grado de satisfacción de los clientes (Espinosa, Jiménez, Zorrilla, López, Salido y Amo, 2020).

Por lo tanto, el cumplimiento de dichas expectativas es el nivel de respuesta sobre la forma que brinda el servicio (trato, oportuno, apropiado y seguro) ya sea por el sector privado o público.

### III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

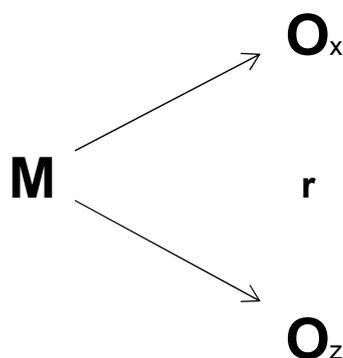
Tipo básica, es un proceso sistemático y a la vez empírico pero también es crítico y riguroso que orienta al descubrimiento de nuevas perspectivas de la realidad referido al conocimiento para su aplicación en la investigación aplicada (Cabrera, 2016). Cuyo objetivo es descubrir nuevos conocimientos a partir de la curiosidad para que sirva de base a la investigación tecnológica (Esteban, 2018). De tal manera es entendido como fuente de desarrollo y generación de nuevos conocimientos reales sustentados y comprobados a través de uso de metodologías científicas. Por lo tanto, esta investigación es de tipo básica ya que genera nuevos conocimientos.

Se entiende por diseño, a la estructura o esquema que elabora y utiliza el investigador al relacionar y controlar las variables que se estudian (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Es decir plan que sirve para obtener información sobre el problema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño no experimental correlacional, es aquella que establece el grado de correlación entre los variables donde no existe la dependencia (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). A través del cual se observa o se puede medir la relación que existe tanto los fenómenos y variables en el contexto natural para su respectiva análisis (Hernández et al., 2018). Por lo tanto es un tipo plan que elabora el investigador para obtener la información sobre el problema planteado así como del problema que se desea investigar ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021?

A continuación se muestra el gráfico o diseño que se ha utilizado en la presente investigación:

Figura N° 01: Diseño de investigación



Leyenda:

- M (Muestra); Una parte de elementos de la población de usuarios de la Municipalidad de Chuschi.
- O<sub>x</sub> (Variable 1); Servicio digital
- O<sub>z</sub> (Variable 2); Satisfacción
- r (Coeficiente de correlación entre O<sub>x</sub> y O<sub>z</sub>); servicio digital y la satisfacción

El enfoque cuantitativo, son fenómenos de los datos recogidos que se miden utilizando ciertas técnicas estadísticas tanto en su procedimiento como en su análisis e interpretación con la finalidad de tener el control de las causas y lo que puede ocurrir en lo posterior (Sánchez, 2019). Utiliza métodos y técnicas cuantitativas en todos los procesos de investigación (Ñaupas et ál., 2018). Entonces son manifestaciones que requieren en todo el proceso de la investigación métodos y técnicas cuánticas (estadísticas) para lograr el objetivo de estudio a partir de la formulación del problema; por lo tanto la investigación que se realizó, es de enfoque cuantitativo por la característica de medición del grado de relación entre ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

Los variables desde el enfoque cuantitativo, son características que se observan tanto en sus atributos y cualidades de las personas, objetos e

instituciones a través de una expresión en magnitudes de manera variada (Ñaupas et al., 2018).

Existen diferentes tipos de variables, de lo cual se ha escogido la variable 1 y la variable 2, por la función que cumple las expectativas de la hipótesis tanto lo general y específico.

La operacionalización, son proceso lógicos y secuenciales que se utiliza en la transformación de variables de teorías a intermedias, luego a empíricas o indicadores; a partir de indicadores se formula preguntas o reactivos. (Ñaupas et al., 2018). También se considera como la manera de percibir a los variables por medio de sentidos (Villavicencio, 2019).

### **Definición conceptual**

Servicio Digital, se define como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).

Satisfacción, es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).

### **Definición operacional**

Para medir la variable estudio 1, se empleó el cuestionario de encuesta en el servicio digital del D.L. 1412 del año 2018; consta de 13 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores con sus respectivas valoraciones oscilantes del 1 al 5 con la puntuación mínima de 13 y máxima 65. Sus dimensiones son: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y seguridad digital.

De la misma se utilizó el cuestionario de encuesta para la medición de la variable de satisfacción de Suárez et ál., 2018; consta de 12 preguntas en función a las dimensiones e indicadores, cuyos valores oscilan del 1al 5 de puntuación mínima 12 y máximo 60. Sus dimensiones son: Cumplimiento de expectativas, calidad y fidelización.

## **Indicadores**

A continuación detallo los indicadores por cada dimensión de los variables:

- Accesibilidad digital, compuesta por indicadores de disponibilidad, acceso rápido, trámites en línea, utilidad e información pública.
- Uso de tecnologías digitales, compuesto por indicadores de implementación, dispositivos móviles, internet, redes sociales, y plataformas digitales.
- Seguridad digital, compuesta por indicadores de medidas preventivas, medidas correctivas y confidencialidad.
- Cumplimiento de expectativas; compuesto por indicadores de experiencias, desempeño, empatía, capacidad de respuesta y la capacidad de solución.
- Calidad, compuesto por indicadores de eficiente, innovación, creatividad y satisfacción.
- Fidelización, compuesto por los indicadores de compromiso, confiable, transparencia y recomendación.

## **Escala de medición**

La medición que se ha utilizado fue ordinal con escala de Likert con valores oscilantes de 1al 5: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Maldonado (2018). Comprende por población al total de elementos de la investigación en un contexto determinado.

La población de Chuschi según la encuesta de INEI 2017 es considerado pobladores que se encuentran en extrema pobreza conformados por ciudadanos iletrados, con estudios incompletos o completos de nivel primaria; pero también estos últimos años cuentan jóvenes que lograron concluir sus estudios secundarios con escasas oportunidades de acceso a estudios superiores, debido a que no cuenta el Distrito con entidades superiores; de la misma manera también cuentan con usuarios con estudios superiores y profesionales pero en poca cantidad. Ahora a causa de pandemia COVID19 fortuitamente los padres de familia y la población en general están aprendiendo empíricamente a utilizar dispositivos digitales con la finalidad de apoyar a sus hijos en el programa aprendo en casa y por los inicios de atenciones virtuales por diferentes entidades públicas así como en la Municipalidad de Chuschi.

Por lo tanto, la población con lo que se trabajó comprende los 200 usuarios de la capital del distrito de Chuschi-Municipalidad de Chuschi. A continuación se detalla los criterios para la determinación de la muestra:

Criterios de inclusión:

- Menores o igual a 45 años de edad,
- Personas con estudios concluidos de nivel secundario,
- Estudiantes de educación superior
- Servidores públicos
- Profesionales.
- Ser comunero activo registrado en SUNARP.

Criterios de Exclusión:

- Mayores de 45 años de edad
- Illetrados
- No reside en la capital del distrito.

Muestra, es una parte de la población de interés para el recojo de datos de información (Hernández et ál., 2018). Por lo que para la presente investigación se consideraron 30 usuarios del Municipio de Chuschi.

Muestreo, es una técnica que se emplea para la elección del elemento de muestra desde la población que se ha considerado en la investigación (Shayanfar, Barkhordari & Roudak, 2017).

Se entiende por muestreo no probabilístico, a la identificación de elementos de acuerdo a las características de la investigación de un grupo de personas. (Hernández et ál., 2018). Por lo tanto, para escoger los elementos de la muestra, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia acorde a las características de estudio que requiere el conocimiento y el manejo de tecnologías digitales por parte de los usuarios del Municipio de Chuschi con la finalidad de garantizar la veracidad, fiabilidad y real de los datos recogidos a través de la encuesta realizado a los usuarios seleccionados con criterios de exclusión e inclusión.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas de investigación, son procedimientos concretos que se sigue en la aplicación de método (Pulido, 2015). También es considerado como mecanismos e instrumentos que se utiliza para obtener y medir información de manera sistemática orientado bajo los objetivos (Caro, 2019). Existen varios tipos de técnicas como la encuesta, comprendido como la técnica más utilizado por los investigadores en el recojo de datos por la aplicación sencilla; sin embargo al no

elaborar correctamente el diseño de la encuesta para el recojo de datos puede generar resultados que no son exactos (Fellers & Kuiper, 2020).

En la presente investigación se ha empleado la técnica de encuesta personal o cara a cara en el recojo de datos de las variables de servicio digital y la satisfacción.

Los instrumentos, son aquellos que contienen ítems o preguntas acorde a los objetivos, hipótesis y las variables. (Ñaupas et al., 2018), así como el cuestionario es el instrumento de la encuesta, una herramienta rápida y de menor costo, donde la formulación de preguntas son específicas para el recojo de datos en base a los resultados que se desea alcanzar (Nabi, 2018).

Se ha elaborado y utilizado el cuestionario de encuesta para la variable servicio digital del D.L.1412-2018 y la satisfacción de Suárez et al., 2018, comprendido en 13 preguntas para la primera y 12 preguntas para la segunda variable en base a los indicadores de cada dimensión. El recojo de datos por persona tuvo una duración de un promedio de 25 minutos, de manera presencial y personal, por lo que se llegó a encuestar a 30 usuarios en 6 días. Esta ficha técnica de instrumento de ambas variables se encuentra en el anexo 14

El diseño del cuestionario de encuesta de servicio digital y la satisfacción, previa solicitud formal y oportuna, ha sido validado por tres expertos profesionales en el tema: Dr. René Farfán Bellido, Mg. Franky Mendoza Dávalos y por el Mg. Eber Abel Nuñez Alarcón; luego de una revisión exhaustiva dieron como respuesta la aplicabilidad del instrumento para dicha investigación. Por tanto, los certificados de validación se encuentran en el anexo 4.

Para garantizar de la fiabilidad del instrumento de la variable de servicio digital y la satisfacción, se realizó encuesta tipo piloto a 12 usuarios de manera

presencial, obteniendo el resultado de fiabilidad de servicio digital de 0,751 y de satisfacción 0,742; para lo cual se utilizó la fórmula de Alfa de Cronbach en Excel, evidenciando en ambos casos la fiabilidad alta. Por lo tanto, la tabla de fiabilidad con su respectiva aplicación de la fórmula se encuentra en el anexo 12 y 13

### 3.5. Procedimientos.

Una vez definido el título de investigación, se procedió a solicitar a la Municipalidad de Chuschi para que sea considerado el nombre de dicha entidad en la investigación; la respuesta ha sido inmediata mediante la carta N° 034-2021 MDCH/GM/JBT, aceptando lo solicitado; luego se presentó a la Municipalidad una carta remitido por la Universidad César vallejo, solicitando la facilitación de la información institucional acorde a los requerimientos de estudio.

Seguidamente se diseña el instrumento de cuestionario de encuesta de 13 preguntas para las variables de servicio digital y 12 preguntas para la variable de satisfacción, en total compuesto por 25 reactivos

Para obtener la fiabilidad del cuestionario se empleó encuesta de prueba piloto a 12 usuarios tanto a damas y varones, luego los datos ha sido procesado a través de Alfa de Cronbach en Excel, teniendo el resultado de ambas variables de consideración alta. De la misma manera el instrumento ha sido validado por tres expertos profesionales bajo solicitud formal.

Luego, se realiza la encuesta en la capital del distrito, a 30 usuarios (seleccionados a través de muestreo no probabilístico) de manera personal y presencial, pero antes se solicita verbalmente la aceptación y a la vez se redactó la solicitud para el encuestado al inicio de la ficha de instrumento con sus respectivas de precisiones éticas, donde cada uno de los usuarios respondieron a las preguntas del cuestionario de manera voluntaria en un tiempo no mayor de 25 minutos.

Los datos recogidos, se sistematizó en una base de datos elaborados en Excel, para su respectiva tabulación y luego el procesamiento de análisis descriptivo estadístico se desarrolló en Excel.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS 26 para la prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk y el análisis inferencial estadístico Pearson (por ser normal) con su respectiva interpretación de los resultados obtenidos acorde a los objetivos planteados. Después se realiza la discusión de resultados con otros estudios, las conclusiones base y recomendaciones en base a los objetivos.

Por lo tanto, cumplir la secuencia de acciones en función a la idea de salida son necesarios para no cometer errores en la investigación (Schulte, 2019).

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez culminado el recojo de la información, se sistematiza en una base de datos elaborada en Excel, luego se tabula por variables y dimensiones.

Como referencia se utilizó el análisis descriptivo en Excel tanto de las variables como de las dimensiones de las variables servicio digital, evidenciado en tablas con su respectiva interpretación. En ese sentido la estadística descriptiva está orientada a la descripción de las características principales de los datos de estudio generando síntesis referente a la muestra y las mediciones que se realiza (Herbas y Rocha 2018).

Luego los datos se trasladaron al programa SPSS 26 para desarrollar la prueba de normalidad de distribución de datos a través de Shapiro-Wilk por ser menor a cincuenta encuestados. El SPSS versión 26, es un programa estadístico diseñado para el análisis oportuno y fiable de los datos recolectados (Iñiguez & Marcaletti, 2018).

El principal tipo de análisis que se utilizó fue inferencial, por ser de diseño de estudio no experimental correlacional; análisis que se desarrolló en el programa estadístico SPSS 26 aplicando el estadígrafo Pearson a razón que se obtuvo que la investigación fue normal con una significancia de la prueba de normalidad mayor a 0,05. Por lo tanto, la estadística inferencial puede generar valores de base 1 y base 2 para su diseño de estructuración correspondiente (Takano, 2017).

### 3.7. Aspectos éticos.

Tanto para las citas como para referencias bibliográficas de la investigación, se ha utilizado el APA de la séptima edición; la guía de investigación facilitada por la Universidad; de igual manera se contó con la carta de autorización para que se considere el nombre Municipalidad de Chuschi como lugar de investigación.

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados ha sido voluntario, anónimo, discreto, confidencial, respetuoso y auténtico, previa solicitud verbal y de manera escrito que se encuentra incluido en la ficha de cuestionario.

Una vez culminado con la investigación se hizo llegar a la Municipalidad de Chuschi un informe de las conclusiones y sugerencias como resultado de la mencionada investigación.

#### IV. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados en función a los objetivos formulados en la investigación:

Análisis descriptivo

Tabla N° 1 Variable: *Servicio digital*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	17
Regular	24	80
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 1, se visualiza referente a la variable servicio digital; que el 17 % (5) de usuarios encuestados consideran malo, el 80% (24) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que prevalece con mayor porcentaje con respecto a los demás niveles.

Tabla N° 2. Variable: *Satisfacción*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40
Regular	17	57
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 2, se visualiza sobre la variable satisfacción; que el 40% (12) de usuarios encuestados consideran malo, el 57% (17) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que resalta a comparación con otros niveles como malo y bueno.

Tabla N° 3. Dimensión: *Accesibilidad Digital*

---

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	27
Regular	21	70
Bueno	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

---

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 3, se visualiza la dimensión de accesibilidad digital; que el 27% (8) de usuarios encuestados consideran malo, el 70% (21) regular y 3%(1) de nivel bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que tuvo mayor porcentaje que los demás.

Tabla N°4. Dimensión: *Uso de tecnologías digitales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3
Regular	19	63
Bueno	10	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 4, se visualiza la dimensión de uso de tecnologías digitales; que el 3% (1) de usuarios encuestados consideran malo, el 63% (19) regular y 33%(10) consideran bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que prevalece frente a otros.

Tabla N°5. Dimensión: *Seguridad digital*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40
Regular	16	53
Bueno	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Datos recogidos de la encuesta

En la tabla 5, se visualiza la dimensión de seguridad digital; que el 40% (12) de usuarios encuestados consideran malo, el 53% (16) regular y 7%(2) consideran bueno. Por lo tanto, el nivel regular es el que impone ante los demás niveles de malo y bueno.

Estos resultados obtenidos tanto en las variables de estudio como en las dimensiones de la variable servicio digital, reflejan el nivel regular; evidenciado que la Municipalidad está en camino a lograr de manera progresiva en el servicio digital que brinda a la población Chuschino.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

Tabla N° 6: *Correlación de variable servicio digital y la satisfacción*

#### Correlaciones

		SERVICIO DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SERVICIO DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

En esta tabla 6 se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción. Evidenciando que existe una correlación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi durante el presente año 2021. También se aprecia la significancia de 0,000. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula.

Prueba de hipótesis específico 1

Tabla N° 7: *Correlación entre la accesibilidad digital y satisfacción*

**Correlaciones**

		ACCESIBILIDAD DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ACCESIBILIDAD DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

En esta tabla 7, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,678 entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre accesibilidad digital y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.000. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula,

Prueba de hipótesis específico 2

Tabla N° 8: *Correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción*

**Correlaciones**

		USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

En esta tabla 8, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,555 entre la dimensión del uso de tecnologías digitales y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.001. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula,

### Prueba de hipótesis específico 3

Tabla N° 9: *Correlación entre seguridad digital y la satisfacción*

#### Correlaciones

		SEGURIDAD DIGITAL	SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SEGURIDAD DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,443*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	30	30
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,443*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En esta tabla 9, se visualiza la existencia de una correlación positiva moderada de 0,443 entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción; evidenciando que existe una correlación entre uso de seguridad digital y la satisfacción de usuarios. También se aprecia la significancia de 0.014. Entonces, se aceptada la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general de estudio de determinar la relación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios; se logró alcanzar los resultados utilizando la estadística inferencial correlacional a través de estadígrafo Pearson, obteniendo el hallazgo de la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable de servicio digital y la satisfacción. También se aprecia la significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula; determinando de esta manera que sí existe una correlación entre el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la municipalidad de Chuschi durante el presente año 2021.

Con el resultado obtenido, hay una similitud referencial con el estudio realizado por Roseth, et al. (2018). Manifiesta que en Estonia se brinda servicios digitales en entidades públicas a todo los ciudadanos es en un 99% excepto venta y compra de bienes inmobiliarios y el proceso de matrimonio y divorcio; como resultado de este tipo de servicio se ahorra el tiempo en un promedio de media hora en transacción por cada usuario, lo que significa que un promedio de 5 días y medio de trabajos por año y por persona, y 7 000000 de días que ahorra el tiempo. También García (2020) en su tesis de estudio se evidencia el nivel regular de las variables en mayor porcentaje; por otra parte las dimensiones del primer variable con el segundo variable tienen menor relación. Por lo concluye que existe una relación moderada entre las variables en el Municipio de San Martín del año 2020. Igualmente Montesinos (2017). En su investigación obtiene el resultado de correlación directa moderada entre las variable y con una significancia que acepta la hipótesis alterna, concluyendo de que existe la correlación entre las variables de dicha investigación

Asimismo, resultado que está sustentado por el D.L N° 1412-2018 y el D.S. N° 029-2021-PCM donde al servicio digital determina como la atención parcial o total a los usuarios utilizando internet u otras redes equivalentes para producir y acceder

a datos y contenidos de valor público bajo los principios principalmente de innovación abierta y continúa. De igual manera la satisfacción según Ruíz (2016). Es definido como la valoración y respuesta subjetiva por la forma de servicio que brinda una entidad donde el cliente puede sentirse satisfecho o no también.

Estos resultados obtenidos por otros autores ya mencionados en líneas arriba de temas similares al servicio digital y la satisfacción, son aceptables; quienes evidencian que existe la correlación entre sus variables de estudio; tal es así el aporte más resaltante es de Roseth, et al., 2018, sobre el servicio digital en entidades públicas como un medio fundamental para ahorrar tiempo y la economía como fruto de la voluntad y obligación Política del Estado. Asimismo las teorías que sustentan ambos variables son pertinentes y concuerdan con los resultados obtenidos de correlación positivo moderada entre el servicio digital y la satisfacción; entonces se puede manifestar que la satisfacción en los usuarios dependerá de la forma de servicio digital que brinda la municipalidad de Chuschi utilizando de manera apropiado y pertinente los sistemas informáticos como computadoras, programas, app, teléfonos, tablet, entre otros. También este resultado refleja que está en camino de proceso de mejora en la atención pero aún no es suficiente para lograr una satisfacción positiva alta y muy alta en la municipalidad de Chuschi. Esto motiva a que se continúe la investigación por otros.

En cuanto al objetivo específico 1; se obtuvo el resultado de hallazgo de la existencia de una correlación positiva moderada entre la accesibilidad digital y la satisfacción; de la misma manera se aprecia una significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula; determinado de esta forma que sí existe la correlación entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción en los usuarios de la entidad Municipal de Chuschi en el presente año.

Resultado que se contrasta con otros estudios similares realizados anteriormente como por Aguilera (2020). El resultado del estudio que alcanzó fue la calificación buena; concluyendo que la comunicación es un aspecto importante

en el desarrollo de e-gobierno y su respectiva expansión de servicios públicos digitales enmarcados en las políticas públicas para los pobladores. También Sánchez (2019). Obtuvo a través de la entrevista respuestas que dan importancia al uso de internet y su respectiva universalización en beneficio de la población camino a la globalización. De tal manera la municipalidad de Ocaña logró alcanzar a masificar pero menos la universalización de internet, por ciertas limitaciones en el acceso a la tecnología, infraestructura y empoderamiento de TICs como parte de desarrollo social y económico. Asimismo Peñalver (2016). Hace conocer la manifestación de los adultos mayores sobre la utilidad que tiene el programa Enred@te para comunicarse con otras personas de manera inmediata; También los voluntarios y técnicos de la cruz roja dan valoración positiva por facilitar el cumplimiento de su trabajo y a la vez es como complemento para otras actividades. Concluyendo que Enred@te es una alternativa viable e importante por la facilidad que brinda a las personas mayores en la comunicación a través de tablet, entre otros y sus respectivas aplicaciones de fácil manejo

Según Ortiz (2019). Manifiesta que la accesibilidad digital es una necesidad universal y es accesible para cualquier persona en todo momento; asimismo Jiménez, Marcelo y Peña (2017) determinan como resultados obtenidos de la implementación con tecnologías o plataformas digitales para el acceso de los usuarios a los productos y servicios como parte de la educación virtual. Por tanto, concuerda el resultado obtenido con estas teorías mencionadas. La satisfacción es una forma de evaluar la calidad de servicio que se brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sady y Martínez, 2018).

Estos hallazgos logrados por Aguilera, Sanchez y Pañal ver; son aceptables aunque los variables de estudio no son iguales pero son similares en el contenido; ciertamente para la accesibilidad digital necesariamente requiere contar con internet y una comunicación buena; asimismo la correlación positiva moderada obtenido entre la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios del Municipio de Chuschi

refleja la facilidad de contactarse con los servidores sin distinción alguno; pero también permite conocer que este tipo de accesibilidad está para los que saben de la informática. Por tanto, esto hace que se profundice más el estudio por otros investigadores.

Referente al objetivo específico 2; se cuenta con el resultado que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de uso de tecnologías digitales y la variable de satisfacción; asimismo se obtuvo una significancia que rechaza la nula y acepta la hipótesis alterna, evidenciando la existencia de correlación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en los pobladores de Chuschi.

Resultado que tiene similitud con el estudio realizado por Grisales (2018) referente al empoderamiento de las herramientas de TICs, donde el 21.8 % todavía falta empoderarse principalmente del uso de correo electrónico. Por otra parte, mayormente los solteros utilizan el TICs. De tal forma la apropiación de las herramientas TIC en el PVD Plus del municipio de Itagüí está en un buen camino fortalecido por procesos capacitaciones y formaciones; sin embargo manifiesta que se debe buscar estrategias pertinentes en comunicación y procesos de apropiación en el uso de datos digitales. También porras (2019). En su tesis de estudio obtiene el resultado la existencia de influencia positiva desde la variable independiente Plataforma virtual hacia la Variable dependiente de la satisfacción. Por lo tanto, se confirma la influencia del servicio que brinda el municipio de los Olivos a través de plataforma virtual en la satisfacción de los clientes. Por otra parte discrepa Bria (2017) quien en su tesis doctoral sobre la Tecnología digital y la preparación docente alcanza el hallazgo de conocer el uso exclusivo de redes sociales por parte de los profesores en formación; concluyendo que el uso de las redes como Facebook y Twitter, no tuvo un efecto significativo en la enseñanza de los estudiantes basados en la indagación.

Según el D.U. N° 006-2020 manifiesta que el uso de tecnologías digitales tanto en el acceso y la producción de datos se realiza con la finalidad de satisfacer

las demandas y necesidades de los ciudadanos. La satisfacción está centrada en la experiencia y la interactividad con resultados benéficos para el usuario y a través del cual se puede medir el nivel la implementación de servicio digital (Prastyo, Budiyanto, & Yuana 2021).

Por lo tanto, los resultados obtenidos por Aguilera y Porras, son aceptables por tener coincidencia con el hallazgo de la existencia de correlación positiva moderada entre uso de tecnologías digitales y la satisfacción; Pero se rechaza los resultados de Bria, porque no tuvo resultados significativos del uso de redes sociales en el aprendizaje. Sin embargo esto permite conocer que no basta utilizar las redes sociales o llamadas telefónica sino se debe contar con plataformas digitales que cuente con servicios integrales para todo los usuarios donde se sientan satisfechos; en ese sentido cuando menciona el resultado de positivo moderado refleja que aún falta implementar la página web del municipio con plataformas apropiados para la atención a los usuarios. Otro motivo para continuar la investigación por otros.

Referente al objetivo específico 3; se logró el resultado de la una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad y la satisfacción. Asimismo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza nula por obtener el grado de significancia bilateral menor a 0.05. Concluyendo que sí existe una correlación entre la seguridad digital y la satisfacción en usuarios del gobierno local distrital de Chuschi.

Resultado que tiene estudios no tan similares pero aporta de manera indirecta para la discusión; así se tiene a Mamani (2019). Su estudio estuvo orientado a la determinación de la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en clientes del Municipio de Villa El Salvador; apreciando el resultado de correlación de la significancia menor a 0.05, por esta razón se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluye que hay una relación significativa pero moderada entre las variables de estudio del mencionado municipio. También Fernández (2018). Desarrolló una investigación de correlación entre la calidad y satisfacción de usuarios en dicha Gerencia Social del Municipio de Chota; evidenciando que se

acepta la hipótesis alterna ya que existe una correspondencia positiva entre los variables. Llegando a la conclusión que hay correlación significativa entre las variables en la gerencia social del Municipio de Chota.

Según la Ley N° 1412-2018 que la seguridad digital son medidas proactivas y reactivas que se toma para contrarrestar los riesgos que afecta en la seguridad de las personas, con la finalidad de preservar la integridad, disponibilidad y la confidencialidad de la información en el espacio digital bajo la administración de una entidad. De la misma manera acorde al D.S. N° 029-2021-PCM a partir del enfoque integral se define como un proceso holístico desarrollado compuesto por aspectos humanos, técnicos, materiales y la organización. Por lo tanto, concuerda el resultado obtenido con las teorías señaladas.

Finalmente, los resultados logrados de Mamani como de Fernández, son aceptables, por tener coincidencia de contenido con el hallazgo de la existencia de correlación positiva moderada entre seguridad digital y la satisfacción; De tal manera para que sea un servicio de calidad hacia los usuarios, primero se tendrá que garantizar la seguridad digital en la atención; caso contrario no se considera al servicio como calidad. Asimismo este hallazgo específico de la presente investigación, refleja que la seguridad que brinda a los usuarios en la atención digital hay una garantía favorable pero no total, por eso la Municipalidad debe utilizar programas como antivirus originales, entre otros, que garanticen de manera total la seguridad digital en usuarios del gobierno local de Chuschi. Por lo tanto, otro motivo para seguir investigando.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi durante el presente año; para lo cual se utilizó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. Asimismo el grado de significancia bilateral que se ha logrado, hace que se acepte la hipótesis alterna y se rechace la nula, Por lo tanto, cuanto mayor sea el servicio digital habrá mayor satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi.

Segundo:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de accesibilidad digital y la variable satisfacción en usuarios del Municipio de Chuschi; para lo cual se aplicó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. También el grado de significancia logrado ocasiona la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Po tanto, Cuanto más haya acceso al servicio digital que brinda el gobierno local de Chuschi, habrá mayor satisfacción en los pobladores.

Tercero:

Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de uso de tecnologías digitales y la variable satisfacción en usuarios; para lo cual se empleó el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. De la misma manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Esto, manifiesta que a mayor uso de tecnologías apropiadas para el servicio digital, será mayor satisfacción en los usuarios de la entidad Municipal de Chuschi

Cuarto:

Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad digital y la variable satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Chuschi 2021; para lo cual se ha utilizado el estadígrafo Pearson por ser considerado una investigación normal a través de la Prueba de normalidad Shapiro- Wilk. De igual manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Po lo cual, cuanto mayor se tenga la seguridad en el servicio digital que brinda el Municipio, será mayor la satisfacción en los ciudadanos de Chuschi.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero:

Contar con una oficina de informática dirigida por un especialista; de la misma manera se debe de priorizar la gestión de implementación de servicio digital como voluntad política local de acuerdo a las normas emanados desde el Estado, en el marco del gobierno digital D.L. N° 1412-2018 y su reglamentación D.S. N° 029-2021, para que la atención sea en tiempo real orientado al ahorro de tiempo y economía.

Segundo:

Promover la capacitación oportuna y constante para los trabajadores referentes a temas de atención de calidad e igualitaria; de la misma manera como parte de la promoción social a través de la Sub Gerencia del Desarrollo Social de la Municipalidad de Chuschi, se debe impulsar capacitaciones permanentes gratuitas en el manejo de TICs para toda la población del Distrito de Chuschi, bajo el enfoque de inclusión.

Tercero:

Implementación de una plataforma digital o virtual, donde se incluya mesa de partes en línea para el trámite documentario total de los usuarios, acceso a la información pública actualizado ya sea cómo los documentos rectores de la gestión y el proceso de avance de cumplimiento de metas. Por tanto el uso de este tipo de tecnología, permitirá la atención al público de manera transparente con mayor agilidad e interoperabilidad en tiempo real.

Cuarto:

Contar con programas originales que garanticen la identificación y el bloqueo de cualquier infiltración maliciosa, de manera oportuna e inmediata, durante y después del proceso de servicio digital que brinda la Municipalidad de Chuschi a toda la población en general. Esto hará que los ciudadanos tengan la confianza en la gestión digital de servicio.

## Referencias

- Aguilera, D. (2020). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Comahue]. Repositorio <http://rdi.uncoma.edu.ar//handle/123456789/15798>
- Anttila, J., & Jussila, K. (2017). Understanding quality – conceptualization of the fundamental concepts of quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3), 251-268. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-03-2017-0020>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*, (3), 72-83. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Aurora, G. T. (2015). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L. <https://www.trea.es/books/3413.pdf>
- Bria, T. (2017). *Digital technology and teacher preparation: the educational role of social networks among teachers in training*. [Doctoral Thesis, University of Kansas]. Repository <http://hdl.handle.net/1808/26110>
- Cabrera, J. L. D. (2016). Crítica a la Concepción Pura de la Indagación en la Universidad. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 1(3), 25-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118739>
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/en>
- Chagerben, L. E., Yagualí, A. M., & Hidalgo, J. X. (2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 783-798. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.783-798>
- Chávez, H. A. R. (2019). Information in digital spaces for the construction of citizenship. *Investigacion Bibliotecologica*, 33(78), 143–163. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.58045>
- Chen, B. (2015). Exploring the digital divide: The use of digital technologies in ontario

- public schools. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 41(3), 1. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/exploring-digital-divide-use-technologies-ontario/docview/1757725883/se-2?accountid=37408>
- Criado, J. I., & García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *The International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Costa, C., Rogado, J., Henriques, S., & Sousa, C. (2017). Playing digital security: Youth voices on their digital rights. *International Journal of Game - Based Learning*, 7(3), 11-25. doi:<http://dx.doi.org/10.4018/IJGBL.2017070102>
- Decreto Legislativo N° 31169. (2021, Abril 13). Diario Oficial El Peruano. <https://lpderecho.pe> › ley-31169-interes-nacional-instalaci...
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018, Setiembre 13). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › normas-legales › 289706-1412
- Decreto Supremo N° 029. (2021, Febrero 19). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › pcm › 1705101-029-2021-pcm
- Decreto Supremo N° 054. (2011, Mayo 15). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe> › mincetur › normas-legales › 30-0...
- Decreto de Urgencia N° 006-2020. (2020, Enero 20). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe> › normaslegales › decret...
- Decreto de Urgencia N° 007-2020. (2020, Enero 9). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe> › normaslegales › decret...
- Espinosa, A., Jimenez, M., Zorrilla P., López, A., Salido, J.A. y Amo, M.(2020). Influencia del cumplimiento de las expectativas del paciente en los resultados de la artroplastia total de rodilla. *Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*, 6(64), 428-433. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1888441520300400>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fellers, P. S., & Kuiper, S. (2020). Introducing undergraduates to concepts of survey data analysis. *Journal of Statistics Education*, 28(1) Retrieved from

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/introducing-undergraduates-concepts-survey-data/docview/2391195093/se-2?accountid=37408>

- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1870>
- García, C.W. (2020). *Gobierno digital y acceso a la información Pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53863>
- Grisales, C. A. (2018). *Apropiación de las herramientas TIC en el mejoramiento de la calidad de vida de la población usuaria del Programa del Punto Vive Digital Plus del Municipio de Itagüí* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico Metropolitano]. Repositorio <http://hdl.handle.net/20.500.12622/405>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of EGovernment in the municipalities: Evidence from the chilean case. *Gestion y Política Publica*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de Investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160.
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixto*. (1ª Edición).
- Iñiguez, T, & Marcaletti, F. (2018). Multilevel linear models in SPSS in educational research. *Journal of Innovation and Research in Education*, 11(1), 26-40. doi:<http://dx.doi.org/10.1344/reire2018.11.118984>
- Kiroff, L. y Puolitaival, T. (2021). La diversión es un asunto serio: nativos digitales y tecnologías digitales en la educación en construcción. *Revista de teoría y práctica de la educación superior*, 21(1), 75-90.

<https://search.proquest.com/scholarly-journals/fun-is-serious-business-digital-natives/docview/2512306657/se-2?accountid=37408>

- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima* [Tesis para optar título profesional, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2032>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: Cuantitativo, socio-crítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. [www.edicionesdelau.com](http://www.edicionesdelau.com)
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X18304131-main.pdf>
- Mergel, I. (2019). Digital services teams in government. *Government Information Quarterly*, 36 (4), 101389. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X17304963-main.pdf>
- Montesinos, L. (2017). *El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>
- Nabi, G. (2018). Editorial comment: Questionnaire survey-based research: Is there a need for consensus? *Indian Journal of Urology*, 34(3) doi:[http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU\\_162\\_18](http://dx.doi.org/10.4103/iju.IJU_162_18)
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. (5ª Edición)
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *Negotium*, 13(38), 33-48. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78253678003.pdf>
- Peñalver, A. (2016). Good practices of the Enred @ te Pilot Project: digital social network for the elderly and volunteers of the Spanish Red Cross. *Social technologies Foundation*, 29(2), 201-212. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51656>
- Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. <https://hdl.handle.net/11441/96370>

- Ortiz, Y. T. (2019). Accesibilidad en sitios web del Ministerio de Educación de Chile. *Tendencias Pedagógicas*, 33(1), 99-116. doi: 10.15366/tp2019.33.008 <http://hdl.handle.net/10486/686427>
- Prastyo, E., Budiyanto, C. W., & Yuana, R. A. (2021). Measuring mobile applications user's satisfaction: A closer look into the appropriate information systems user's satisfaction. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 1098(4) doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/1098/4/042002>
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos* [Tesis para optar título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42926>
- Ranerup, A., Henriksen, H. Z., & Hedman, J. (2016). An analysis of business models in Public Service Platforms. *Government Information Quarterly*, 33(1), 6-14. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1-s2.0-S0740624X16300107-main.pdf>
- Rey, J. L. (2018). Revista: Derechos y Libertades. *Periodo*, 39(6), 259-284. <http://hdl.handle.net/11531/28243>
- Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018) .*El fin del trámite eterno*. BID
- Ruiz, R. (2016). *Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín* [Tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Ruiz, L. A. (2015). *Definición y diseño de productos editoriales*. (5a ed.) Editorial Learning. <https://books.google.com.pe/books?id=R7VWDwAAQBAJ>
- Sánchez, D. P. (2019). *El papel del Estado en el desarrollo de la implementación del plan vive digital en el Municipio de Ocaña, Norte de Santander* [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1870>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Editorial Busyness Support Aneth. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1),102-122.  
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sarmiento, J. R.(2018). La fidelización como consecuente de la calidad de la relación en las organizaciones. *Anuncio Jurídico y Económico Esculiarensense*, (51), 337-354. <https://scholar.google.com.pe/citations?user=0P8I548AAAAJ&hl=es&oi=sra>
- Schulte, J. A. (2019). Statistical hypothesis testing in wavelet analysis: Theoretical developments and applications to indian rainfall. *Nonlinear Processes in Geophysics*, 26(2), 91-108. doi:<http://dx.doi.org/10.5194/npg-26-91-2019>
- Shao, Z., Zhang, L., Chen, K., & Zhang, C. (2020). Examining user satisfaction and stickiness in social networking sites from a technology affordance lens: Uncovering the moderating effect of user experience. *Industrial Management & Data Systems*, 120(7), 1331-1360. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IMDS-11-2019-0614>
- Shayanfar, M. A., Barkhordari, M. A., & Roudak, M. A. (2017). An efficient reliability algorithm for locating design point using the combination of importance sampling concepts and response surface method. *Communications in Nonlinear Science & Numerical Simulation*, 47, 223. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/efficient-reliability-algorithm-locating-design/docview/2021994195/se-2?accountid=37408>
- Suárez, L., Rodríguez R., S. L., y Martínez, J. (2018). User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4) ,1002-1010.  
Recuperado:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=en).
- Taghreed, A. S., Barachi, M. E., Okey, P. O. y Mathew, S. S. (2020). Effects of smart city service channel- and user-characteristics on user satisfaction and continuance intention. *Information Technology & People*, 34(1), 147-177. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/ITP-06-2019-0300>
- Takano, A. (2017). Inferential statistical method for structural design. *American*

*Institute of Aeronautics and Astronautics.AIAA Journal*, 55(3), 1026-1030.  
doi:<http://dx.doi.org/10.2514/1.J055297>.

Villalba, R. F., Medina, R. P. y Abril J.F.(2017) . El marketing como estrategia para la fidelización del cliente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(2), 1259-1268. DOI: 10.23857/pc.v2i6.198.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/198>

Villavicencio, E. (2019). ¿Cómo plantear las variables de una investigación?: operacionalización de las variables. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 15-20. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i1.289>

## ANEXO

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho - 2021

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES RANGOS
Variable 1: Servicio digital	<b>Servicio Digital</b> Atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).	se emplea el cuestionario de encuesta en el servicio digital del D.L. 1412 del año 2018; consta de 13 preguntas acorde a las dimensiones e indicadores con sus respectivas valoraciones oscilantes del 1 al 5, con la puntuación mínima de 13 y máximo 65	Accesibilidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Trámites en línea.</li> <li>• Utilidad Información pública.</li> </ul>	1-5	<b>Ordinal</b>  Likert :  Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Uso de tecnologías digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos móviles</li> <li>• Internet</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web</li> <li>• Plataformas digitales.</li> </ul>	6-10		Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Seguridad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas proactivas</li> <li>• Medidas reactivas.</li> <li>• Confidencialidad</li> </ul>	11-13		Malo ( 3-7) Regular (8-11) Bueno (12-15)
Variable 2: Satisfacción	<b>Satisfacción</b> Es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).	Se aplica el cuestionario de encuesta en la satisfacción de Suárez et ál., 2018; consta de 12 preguntas en función a las dimensiones e indicadores, cuyos valores oscilan del 1 al 5 de puntuación mínima 12 y máximo 60. A continuación	Cumplimiento de expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Capacidad de solución</li> </ul>	14-19	<b>Ordinal</b>  Likert:  Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Malo ( 5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Complacido</li> </ul>	20-23		Malo ( 4-9) Regular (10-15) Bueno (16-20)
			Fidelización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso,</li> <li>• Confiable</li> <li>• Transparencia.</li> </ul>	24-26		Malo ( 3-7) Regular (8-11) Bueno (12-15)

Fuente: Elaboración propio

## Anexo 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>Encuesta sobre el Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021</b>						
Fecha:					N°	
El objetivo es determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021.						
<b>Estimado compueblano su aporte es importante para la presente investigación, por lo cual se solicita su respuesta de cada ítems con veracidad. La información brindada tiene carácter confidencial y anónimo.</b>						
<b>Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre(5)</b>						
<b>Variable 1 : Servicio digital</b>						
N°	DIMENSIONES / Ítems	VALORACIÓN				
	<b>DIMENSIÓN 1 : Accesibilidad digital</b>	1	2	3	4	5
1	El Municipio brinda disponibilidad de tiempo en el servicio digital a los usuarios					
2	El Municipio brinda el servicio digital de manera rápida a los usuarios.					
3	El Municipio brinda atención de trámite documentario en línea a los usuarios					
4	Será de utilidad el servicio digital que brinda el Municipio hacia los usuarios para ahorrar el tiempo y economía.					
5	El Municipio brinda con facilidad información de valor público a través de servicios digitales.					
<b>DIMENSIÓN 2 : Uso de tecnologías digitales</b>						
6	El Municipio brinda servicios digitales a los usuarios a través de dispositivos móviles					
7	El Municipio utiliza el internet para brindar el servicio digital a los usuarios					
8	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar el servicio digital a los usuarios.					
9	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los usuarios.					
10	Es necesario que el Municipio utilice una plataforma digital en los trámites documentarios totales de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 3 : Seguridad digital</b>						
11	El Municipio brinda medidas proactivas en el servicio digital a los usuarios					
12	El Municipio brinda medidas reactivas en el servicio digital a los usuarios					
13	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la confidencialidad a los usuarios					
<b>Variable 2 : Satisfacción</b>						
N°	DIMENSIONES/ Ítems	VALORACIÓN				
	<b>DIMENSIÓN 1 : Cumplimiento de expectativas</b>	1	2	3	4	5
1	El servicio digital que brinda el Municipio genera experiencia agradable en los usuarios.					
2	El personal del Municipio muestra el buen desempeño en el servicio digital hacia los usuarios					
3	El personal de Municipio muestra empatía en el servicio digital hacia los usuarios					
4	El personal del Municipio tiene capacidad de respuesta rápida a través de servicio digital hacia los usuarios					
5	El personal del Municipio tiene la capacidad de solución a través de servicio digital ante los trámites documentarios total de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 2 : Calidad</b>						
6	El servicio digital que brinda el Municipio es eficiente en la atención a los usuarios en tiempo real.					
7	El servicio digital que brinda el Municipio es innovador en la atención a los usuarios					
8	El servicio digital que brinda el Municipio muestra creatividad en la atención a los usuarios					
9	El usuario se siente complacido con el servicio digital que brinda el Municipio					
<b>DIMENSIÓN 3 : Fidelidad</b>						
10	El Municipio está comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios a través del servicio digital.					
11	El Municipio brinda el servicio digital confiable en la información y en los trámites documentarios de los usuarios.					
12	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la transparencia de la información y en los trámites documentarios de los usuarios.					

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho -2021

**Autor: RONEL PACOTAPE DELACRUZ**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>General:</b> ¿Cómo se relaciona el servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho- 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> 1. ¿Cómo se relaciona la accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p> <p><b>Específicas:</b> 1. Determinar la relación de accesibilidad digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 2. Determinar la relación del uso de tecnologías digitales y satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 3. Determinar la relación de seguridad digital y satisfacción en usuarios en la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación entre servicio digital y satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021;</p> <p><b>Específicos:</b> 1. Existe relación entre accesibilidad digital y la satisfacción en usuarios Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021 2. Existe relación entre el uso de tecnologías digitales y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021. 3. Existe relación entre seguridad digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021.</p>	<p><b>Servicio Digital</b> Atención parcial o total a los usuarios utilizando internet o por otras redes equivalentes; sus características son el sistema automático, no presencial y el uso de tecnologías digitales; a través de los cuales se produce, se accede a datos y contenidos de valor público (D.L. N° 1412-2018).</p> <p><b>Satisfacción</b> Es una forma de evaluación o respuesta de la calidad de servicio que brinda desde el sector público o privado y a la vez sirve para identificar dificultades (Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez, 2018).</p>	<p><b>Variable 1:</b> Servicio digital</p> <p><b>Variable 2:</b> satisfacción a los usuarios</p>	<p>Accesibilidad digital.</p> <p>Uso de tecnologías digitales</p> <p>Seguridad digital</p> <p>Cumplimiento de expectativas</p> <p>Calidad</p> <p>Fidelización</p>	<p>- Disponibilidad Rapidez Trámites en línea. Utilidad Información de valor público.</p> <p>Dispositivos móviles Internet Redes sociales. Página web. Plataformas digitales.</p> <p>Medidas proactivas Medidas reactivas Confidencialidad</p> <p>Experiencias Desempeño Empatía Capacidad de respuesta Capacidad de solución</p> <p>Eficiente Innovación. Creatividad Complacido</p> <p>Compromiso, Confiable Transparencia.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> no experimental correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> SPSS versión 26</p> <p><b>Población:</b> 200 Usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 30 usuarios</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: CERTIFICADO VALIDADO POR 3 ESPECIALISTAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: EBER ABEL NUÑEZ ALARCON      DNI: 28315371

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es adecuado y aplicable.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [✓]                      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FRANKY MENDOZA DAVALOS

DNI: 40290776

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable                    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: RENE FARFAN BELLIDO   DNI: 41702029

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 Dr. René Farfán Bellido  
 UNIVERSIDAD SAN AGUSTÍN  
 URBSCH

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es viable

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable                    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: EBER ABEL NUÑEZ ALARCON   DNI: 28315371

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



-----

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es adecuado y aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FRANKY MENDOZA DAVALOS

DNI: 40290776

Especialidad del validador: MAGISTER EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2021

  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: RENE FARFAN BELLIDO DNI: 41702029

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 12 de mayo del 2021



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Dr. René Farfán Bellido

COORDINADOR ACADÉMICO

UNSA

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5 : AUTORIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD



**Municipalidad Distrital de Chuschi**  
Prov. de Cangallo - Ayacucho

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
Chuschi, 25 de mayo de 2021

**CARTA N° 034- 2021-MDCH/GM/JBT**

Señor(a):  
**RONEL PACOTAPE DELACRUZ**

**PRESENTE. -**

**ASUNTO : ACEPTACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI.**

**REF : SOLICITO: AUTORIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA MUNICIPALIDAD PARA LA INVESTIGACIÓN Y SU RESPECTIVA CONSIDERACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE UC.V.**

Por medio de la presente me dirijo a Ud. para saludarle muy cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Chuschi, provincia de Cangallo, región Ayacucho; en relación al documento en referencia, comunico a usted la aceptación de autorización del nombre de la Municipalidad Distrital de Chuschi para su uso en la investigación de tesis de título "Servicio digital y la satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021" y su respectiva consideración en el repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo

Sin otro particular por el momento, me suscribo de Ud.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI  
CANGALLO - AYACUCHO  
CPCC Julian Bautista Tenorio  
GERENTE MUNICIPAL

Cc. Archivo  
JBT/lag

Email: mundistritalchuschi@munchuschi.gob.pe  
gualindo@gmail.com / Web: munchuschi.gob.pe  
Movil: 966 035 900 - 993 143 920  
Plaza Principal de Chuschi s/n



**¡Gestión Impulsando Calidad de Vida!**

ANEXO 6: PRESENTACIÓN DE CARTA A LA ENTIDAD PARA EL RECOJO DE DATOS.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS GRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 21 de Mayo de 2021

**Carta P. 022-2021-UCV-EPG-SP**

Ing.  
ESTEBAN GALINDO NUÑEZ  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI



De mi mayor consideración:

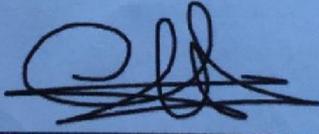
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PACOTAIBE DELACRUZ, RONEL**; identificada con DNI N° 48911185 y código de matrícula N° 7002508760; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**SERVICIO DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUSCHI. AYACUCHO - 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

ANEXO 7: BASE DE DATOS DE SERVICIO DIGITAL

	El Municipio brinda disponibilidad de tiempo en el servicio digital a los usuarios	El Municipio brinda el servicio digital de manera rápida a los usuarios.	El Municipio brinda atención de trámite documentario en línea a los usuarios	Será de utilidad el servicio digital que brinda el Municipio hacia los usuarios para	El Municipio brinda con facilidad información de valor público a través servicios digitales.	El Municipio brinda servicios digitales a los usuarios a través de dispositivos móviles	El Municipio utiliza el internet para brindar el servicio digital a los usuarios	El Municipio utiliza las redes sociales para brindar el servicio digital a los usuarios.	El Municipio utiliza su página web para brindar el servicio digital informativo a los	Es necesario que el Municipio utilice una plataforma digital en los trámites	El Municipio brinda medidas proactivas en el servicio digital a los usuarios	El Municipio brinda medidas reactivas en el servicio digital a los usuarios	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la confidencialidad a los usuarios	
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13	SUMA
Sujeto 1	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	49
Sujeto 2	4	2	3	2	3	4	4	5	3	5	3	3	3	44
Sujeto 3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	43
Sujeto 4	4	1	3	4	2	3	3	5	2	5	2	3	3	40
Sujeto 5	3	2	1	3	2	4	5	4	2	4	2	3	4	39
Sujeto 6	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	2	2	48
Sujeto 7	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	38
Sujeto 8	3	1	2	1	4	4	5	4	5	3	2	1	2	37
Sujeto 9	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45
Sujeto 10	2	3	3	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3	27
Sujeto 11	4	3	3	2	5	4	1	4	4	5	3	4	3	45
Sujeto 12	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	35
Sujeto 13	2	1	2	3	1	3	3	3	3	5	2	2	1	31
Sujeto 14	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	28
Sujeto 15	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	40
Sujeto 16	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	40
Sujeto 17	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	39
Sujeto 18	3	2	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	4	43
Sujeto 19	3	1	3	3	4	3	2	5	3	4	2	3	2	38
Sujeto 20	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	46
Sujeto 21	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	4	2	39
Sujeto 22	4	3	3	1	3	3	4	5	4	4	2	2	3	41
Sujeto 23	1	1	1	1	1	3	4	2	2	4	1	1	1	23
Sujeto 24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	39
Sujeto 25	1	1	1	3	2	1	2	3	2	5	1	1	2	25
Sujeto 26	3	1	1	2	2	1	3	1	3	5	2	2	2	28
Sujeto 27	3	3	2	4	2	1	2	2	3	5	1	1	2	31
Sujeto 28	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	36
Sujeto 29	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	37
Sujeto 30	4	3	3	2	3	4	4	4	2	5	3	3	2	42

ANEXO 8: BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

	El servicio digital que brinda el Municipio genera experiencia agradable en los	El personal del Municipio muestra el buen desempeño en el servicio digital hacia los	El personal de Municipio muestra empatía en el servicio digital hacia los usuarios	El personal del Municipio tiene capacidad de respuesta rápida a través de servicio	El personal del Municipio tiene la capacidad de solución a través de servicio digital	El servicio digital que brinda el Municipio es eficiente en la atención a los usuarios en	El servicio digital que brinda el Municipio es innovador en la atención a los usuarios	El servicio digital que brinda el Municipio muestra creatividad en la atención a los	El usuario se siente complacido con el servicio digital que brinda el Municipio	El Municipio está comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios	El Municipio brinda el servicio digital confiable en la información y en los	El servicio digital que brinda el Municipio, garantiza la transparencia de la información	
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	SUMA
Sujeto 1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	39
Sujeto 2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	33
Sujeto 3	4	4	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	31
Sujeto 4	2	3	4	2	1	2	3	2	3	4	4	4	34
Sujeto 5	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	26
Sujeto 6	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	48
Sujeto 7	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	24
Sujeto 8	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	33
Sujeto 9	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	28
Sujeto 10	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	21
Sujeto 11	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	34
Sujeto 12	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	21
Sujeto 13	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16
Sujeto 14	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	22
Sujeto 15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
Sujeto 16	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	30
Sujeto 17	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	31
Sujeto 18	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	32
Sujeto 19	2	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	29
Sujeto 20	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	31
Sujeto 21	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	25
Sujeto 22	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	30
Sujeto 23	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	20
Sujeto 24	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	29
Sujeto 25	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	26
Sujeto 26	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	26
Sujeto 27	2	3	2	2	1	2	4	4	2	2	2	1	27
Sujeto 28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	42
Sujeto 29	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	31
Sujeto 30	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	34

### Anexo 9: Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
SERVICIO DIGITAL	,947	30	,142
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	,963	30	,373

### Anexo 10: Tabla de correlación

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

### Anexo 11: Tabla de Validación

VALIDADOR	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Franky Mendoza Dávalos	Magister	Aplicable
Eber Abél Nuñez Alarcón	Magister	Aplicable
René Farfán Bellido	Doctor	Aplicable

Anexo 12: tabla de fiabilidad de la Variable Servicio digital

N° de ítems	Alfa de Cronbach en Excel
13	0.751

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

Leyenda:

a = alfa

k = número de ítems

vi = Varianza de cada ítems

vt = Varianza total

Hallando la fiabilidad de variable servicio digital:

Datos:

k = 13

vi= 11.13194

vt= 36.24306

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{13}{13 - 1} \left[ 1 - \frac{11.13194}{36.24306} \right] \quad \alpha = 0.751$$

### Anexo 13: Fiabilidad de la Variable Satisfacción

N° de ítems	Alfa de Cronbach en Excel
12	0.742

Hallando la fiabilidad de variable satisfacción:

Datos:

$$k = 12$$

$$v_i = 6.79166667$$

$$v_t = 21.25$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[ 1 - \frac{6.79166667}{21.25} \right] \quad \alpha = 0.742$$

## Anexo 14: FICHAS TÉCNICAS

### Ficha técnica 1

Denominación	: Cuestionario para la variable servicio digital
Tomado	: D.L. N° 1412 - 2018
Adaptado	: Ronel Pacotaípe Delacruz
Objetivo	: Determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho-2021
Administración	: Grupo encuesta 30 usuarios
Dimensiones	: Accesibilidad digital, uso de tecnologías digitales y seguridad digital
Tiempo	: 13 min
Nivel de medición	: Percentiles
Estructura	: 13 ítems
Puntaje	: Malo [13-30], Regular [31-48], Bueno [49-65]
Puntaje dimensión 1:	Malo [5-11], Regular [12-18], Bueno [19-25]
Puntaje dimensión 2:	Malo [5-11], Regular [12-18], Bueno [19-25]
Puntaje dimensión 3:	Malo [3-7], Regular [8-11], Bueno [12-15]
Año	: 2021

### Ficha técnica 2

Denominación	: Cuestionario para la variable Satisfacción
Tomado	: Suárez, Lázaro, Rodríguez, Sadys y Martínez (2018).
Adaptado	: Ronel Pacotaípe Delacruz
Administración	: Grupo muestra 30 usuarios
Tiempo	: 12 min
Nivel de medición	: Percentiles
Estructura	: 12 ítems
Puntajes	: Malo [12-28], Regular [29-44], Bueno [45-60]
Año	: 2021