



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno
Regional San Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ruiz Guevara, Limber ([ORCID: 0000-0002-0579-3965](https://orcid.org/0000-0002-0579-3965))

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto ([ORCID: 0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización de la Gestión Pública

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria.

Dedico mi trabajo de investigación a Dios sobre todas las cosas, por darme la fortaleza y amparo siempre cuando lo necesito, haciendo visible su amor a través de cada persona.

A mis padres, esposa e hijo y a mis docentes, que sin desear nada a cambio, han sido los soportes en este recorrido y así poder culminar con satisfacción mi trabajo, por en cuanto en un futuro no lejano me de muchas posibilidades inimaginables en nuestro desempeño profesional.

Limber

Agradecimiento.

A Dios, por acompañarme todos los días, A mis queridos padres, mi esposa e hijo. A mi madre por ser la mujer más tierna del mundo y siempre está ahí en los momentos que se necesitan.

Agradezco a mi padre por darme el aliento necesario para seguir la carrera de ingeniería y apoyarme en todo momento.

A mi esposa por comprenderme mucho en mis estudios y animarme a seguir adelante junto a mí hijo el cual es un motivo más para seguir en camino del estudio y llegar al éxito.

A mi profesor del curso, el cual a cada clase nos brinda sus enseñanzas, por su valiosa guía para realizar mi proyecto.

Gracias a todos los que me ayudaron directa e indirectamente para la realización de mi profesión.

El autor

Índice de Contenidos.

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de Contenidos.....	iii
Índice de tablas.	iv
Índice de figuras.	v
Resumen.	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de la Investigación.	20
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población muestra y muestreo.....	21
3.4 Técnicasx e Instrumentosx de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimientos.....	28
3.6 Métodos x de Análisis x de Datos.....	28
3.7 Aspectos x Éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	50

Índice de tablas.

Tabla 1 Distribución de la Población.....	21
Tabla 2 Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos	253
Tabla 3 Confiabilidad de la variable 1	264
Tabla 4 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1	275
Tabla 5 Confiabilidad de variable 2.....	276
Tabla 6 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2	27
Tabla 7 Nivel de gobierno digital del Gobierno Regional San Martín 2021.....	27
Tabla 8 Nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín 2021	27
Tabla 9 Nivel de relación de las dimensiones de la variable Gobierno digital y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional San Martín, 2021.....	30
Tabla 10 Nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín 2021.....	32
1	
Tabla 11 Relación entre el control interno y la ejecución presupuestal	332
Tabla 12 Relación entre las dimensiones de Gobierno digital y satisfacción del usuario	353
Tabla 13 Relación entre las dimensiones (interna, externa y relacional) y satisfacción del usuario	35

Índice de figuras.

Figura 1. Regresión lineal del gobierno digital y satisfacción del usuario	35
---	----

Resumen.

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Cuya población y muestra estuvo conformada por 50 usuarios del Gobierno Regional, el muestreo fue no probabilístico tipo censal y la técnica e instrumentos de recojo de datos fueron encuesta y cuestionarios. Los resultados demostraron que el gobierno digital fue de nivel medio con un 39.00%, y alto con un 29.00%. Por otra parte, la variable satisfacción del saurio fue calificada en nivel medio con un 56%; y 44.0% a un nivel alto. De esta manera, concluye que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del Gobierno regional San Martín; Así mismo el coeficiente de Rho Spearman para la dimensión relacional presenta una correlación positiva alta igual a **0,830****. Finalmente, todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a 0.01, por lo que se afirma, que estas dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción del usuario del gobierno regional san Martín, 2021; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica propuesta en la investigación.

Palabras clave: Gobierno, satisfacción, usuarios, digital.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the Digital Government and the satisfaction of the users of the San Martín Regional Government - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. Whose population and sample consisted of 50 users of the Regional Government, the sampling was non-probabilistic, census type and the data collection technique and instruments were surveys and questionnaires. The results showed that the digital government was of medium level with 39.00%, and high with 29.00%. On the other hand, the variable satisfaction of the saurian was rated as medium with 56%; and 44.0% at a high level. In this way, it concludes that there is a significant relationship between the digital government and the satisfaction of the users of the San Martín regional government; Likewise, the Rho Spearman coefficient for the relational dimension presents a high positive correlation equal to 0.830 **. Finally, all dimensions have a value of Sig. Less than 0.01, so it is stated that these dimensions have a significant relationship with user satisfaction from the regional government of San Martín, 2021; therefore, the specific hypothesis proposed in the research is accepted.

Keywords: Government, satisfaction, users, digital.

I. INTRODUCCIÓN

La evolución de Gobierno Digital se desarrolla en contestación a distintas presiones económicas, sociales, políticas y de otro tipo, en las naciones, zonas y localidades, y sus respectivos gobiernos, que intentan descubrir resoluciones digitales innovadoras para las mismas, fundamentadas en las tecnologías accesibles en el instante. A lo largo de este proceso, los gobiernos institucionalizan tales creaciones impactando en sus construcciones, servicios ofrecidos y procesos. A partir de la perspectiva de los habitantes, aquellas creaciones impactan en la particularidad de vida en la manera en la cual interactúan con los gobiernos. (Estévez, 2016).

A nivel internacional, según estudio realizado por Department Statista Research, (2020) menciona que el índice de crecimiento de gobierno digital, conocido en inglés "e-government development index", mide 3 magnitudes en relación con el desarrollo de cada territorio en cuanto al uso de las TIC por las gobiernos locales. En 2020, México ocupó el sitio 61 de 193 países basado en su índice, con valor de 0,73. 2 años atrás, esa cifra ha sido igual a 0,68. Las 3 magnitudes integran un índice de servicio online, un índice de infraestructura de telecomunicaciones y un índice de capital humano. Dichas magnitudes se analizan constantemente considerando el grado de crecimiento de otros territorios y no se designan en los términos absolutos.

En los últimos 25 años, los gobiernos en diversos países de todo el mundo han adoptado tecnología e implementado tácticas de Gobierno Electrónico y Digital, produciendo diversos tipos de creaciones y pudiendo diversos tipos de efecto en sus propias empresas y en la condición de vida de los habitantes. Este artículo muestra la evolución del Gobierno Digital, explica cómo los gobiernos intentan buscar resoluciones digitales innovadoras para ofrecer contestación a las presiones que combaten y cómo absorben e institucionalizan las creaciones. Asimismo, examina brevemente el efecto de estas creaciones en los habitantes y discute el

nuevo paradigma de Metrópolis Capaces como una forma de contestación de los gobiernos locales en la fase más avanzada de Gobierno Digital (Janowski, 2015).

El país de Australia (*Australia, Ejemplo de Transformación Digital – u-GOB*, n.d.) observamos que sus gastos totales presupuestados para la Agencia de Transformación Digital Australia AF 2020-2024; en el ejercicio 2020, el gasto estimado de la Agencia de Transformación Digital en Australia fue de 81,94 millones de dólares australianos. En el año siguiente, el gobierno australiano presupuestó su mayor gasto para la Agencia, y las estimaciones futuras muestran una reducción gradual de los gastos a partir de entonces hasta el año financiero 2024. Para el año 2017 esta oficina se convierte en la (DTA-siglas en inglés) Agencia de Transformación Digital. En el presente cuenta con metas muy ambiciosas en su Proyecto Estratégico de Transformación Digital (2018-2025). Con el proyecto en mención Australia busca posicionarse como uno de los países top (3) de gobiernos en temas de digitalización.

El Proyecto Estratégico de Transformación Digital de Australia se guía en 5 elementos, estrategias y prioridades como: Gobierno informado por ti confianza y transparencia, Gobierno informado por ti para un acceso fácil y seguro, Gobierno apto para la era digital desarrollando infraestructura moderna.

En ese contexto en Perú de manera progresiva ha ido implantando el gobierno digital, teniendo como objetivo general promover una real y verdadera revolución digital teniendo como mecanismos legales: Ley Nro. 27806 de Acceso y Transparencia a la Información Pública, Ley Nro. 27658 Modernización de la Gestión del Estado, D.L. Nro. 1412 reglamento sobre gobierno digital y la Agenda Digital Peruana 2.0; los cuales son pilares para lograr los objetivos.

Siendo así como en el tercer trimestre del año 2018 luego de la aprobación la Ley de Gobierno Digital y el D.L. 1412 cuyo fin tienen la optimización de los servicios digitales con total acceso, esto se vio acelerada con el arribo de la pandemia (COVID 19), los gobiernos entraron en reestructuración de sus sistemas y procesos

en beneficio de sus habitantes a la par iniciando un proceso de desburocratización en sus entidades que brindan servicios orientados a resultados.

Aunque el reto (*ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú*, n.d.) todavía existe el reto de contar con indicadores que admitan medir el caso presente y supervisar el avance futuro, llevándose a cabo el esfuerzos de evaluar los adelantos en gobierno digital, confianza digital, innovación digital y la administración gubernamental digital por medio de los servicios de intercambio de información. Los trabajos apuntan a que el proceso de transformación digital en el territorio es ya una realidad. La Presidencia de Consejo de Ministros, durante el año 2020, nos dice que contamos con más de 180 dirigentes de Gobierno digital en los Gobiernos locales a nivel del país. Por otro lado, todos los Gobiernos regionales cuentan con jefes de Gobierno digital, pero el 36% fueron los que establecieron la evolución digital como objetivos estratégicos en su gestión. Si bien es cierto que hay muchos indicadores de avances a nivel nacional, hace 2 años el Ejecutivo público un poco más de cien normas en cuanto a Gobierno Digital, con lo cual se posiciona en la agenda de Gobierno considerándola como alta prioridad.

Según la OCDE (2019) se obtuvo resultados muy alentadores sobre gobierno digital, pero mesurados, con lo que se quiere decir que muchos países avanzaron en cuanto a gobierno digital de forma prudente, en este sentido se tiene que ser constante e incisivo con las políticas de gobierno para facilitar el progreso de la transición de gobierno electrónico a digital, los gobiernos más sólidos ya tienen como indispensable un gobierno digital ya en todo sentido del contexto, hay que unir esfuerzos para recortar la brecha de capacidades digitales por que la participación de la ciudadanía es pequeña en la mayoría de gobiernos; con esto podremos culminar oportunamente la implementación de las políticas digitales en nuestro país.

A nivel local el Gobierno Regional San Martín está ubicado en la provincia y distrito de Moyobamba departamento de San Martín, actualmente cuenta con su portal web institucional donde proporciona información acerca de la entidad el cual se

encuentra alojada en los servidores de la PCM y podemos encontrar enlaces digitales para la gestión, servicios, sistemas digitales y transparencia de la información. La dirección electrónica web es <https://www.gob.pe/regionsanmartin> el cual brinda accesos virtual a la ciudadanía brindando información relevante de la gestión gubernamental y el desarrollo regional, condicionando las funcionalidades de algunos módulos brindados y ante esto los usuarios que usan los servicios dan a conocer algunos malestares sobre algunos trámites los cuales dan una baja satisfacción por algunas formas automatización; es necesario revisar la validación del usuario ya que de este modo nos brinda una realidad diferente a nuestra perspectiva desde adentro del Gobierno Regional.

De igual manera, los procedimientos que se implantan no reúnen las expectativas del usuario muy por encima que el portal ofrece una alta intervención digital. Por lo que si el Gobierno Regional no normaliza estos defectos que percibe el usuario, la satisfacción tendría un nivel de muy bajo. En la investigación se estudian las bondades de los servicios que ofrece el GRSM y lo muestran hacia la población como gestión pública digital. Buscado examinar y mejorar la relación de la calidad de servicio, proceso por el cual se usa la digitalización incidiendo en toda el Gobierno, razón por la cual es que se busca definir la relación que existe entre las variables de la investigación.

Con esta realidad problemática se hace imperioso formular el problema general. ¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021?, Como problemas específicos: ¿Cuál es nivel de Gobierno Digital del Gobierno Regional San Martín-2021?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?; ¿Cómo se relación la dimensión interna con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?, ¿Cómo se relación la dimensión externa con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?, ¿Cómo se relación la dimensión relacional con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?.

La investigación se justificó en lo siguiente, como **valor teórico**, demostrar la relación que existe con el Gobierno Digital y la Satisfacción de los usuarios con la interoperación en el uso digital. En fundamento a ilustraciones establecidas concerniente a sistemas de transacciones que brinda el GRSM bajo su entorno web.

Implicancia práctica. El progreso de las nuevas tecnologías digitales cambio los instrumentos tradicionales para la comunicación con la población, mejorando elocuentemente en la apreciación de la atención de los servicios, elaborarlos dinámicamente individualizados para así reducir tiempo en la espera, aminorar caídas, teniendo un modelo de mucha calidad, fortaleciendo y atendiendo a los usuarios en estos servicios y finalmente excluyendo métodos tediosos y tardíos.

Utilidad metodológica. El tener un servicio apropiado a través de la utilización eficaz de la tecnología favorece a la población tornando a la entidad que consiga terminar las brechas de incomunicación ante la población.

Relevancia social, La valoración de los usuarios en cuanto al servicio brindado es importante para entender si sus servicios digitales que oferta el GRSM son mejores y de alguna manera contribuye al trabajo para lo cual fue creado.

Conveniencia, La interacción con los usuarios es importante en la administración pública y se torna preferente en estas épocas para satisfacer a los mismo, los cuales perciben en cómo el gobierno viene adecuadamente encaminado todos los métodos.

Asimismo, fue indispensable proyectar como objetivo general: Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021. Además, se proponen como específicos: Identificar el nivel del Gobierno Digital del Gobierno Regional San Martín- 2021; Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021, Determinar la relación de la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021, Determinar la relación de la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021, Determinar la relación de la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021.

Se planteó como hipótesis general: Hi: El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que consiguen los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021. Ho: El gobierno digital no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021; y como hipótesis específicas: H1: El nivel de Gobierno Digital del Gobierno Regional San Martín - 2021, es alto. H2: El nivel de la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021, es alta. H3: Existe relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021, H4: Existe relación significativa entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021, H5: Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, con lo que respecta a variables del estudio se hicieron anteriormente investigaciones bajo muchos ámbitos, como en el nivel internacional se menciona a Barragan-Martínez & Guevara-Viejó (2016). La investigación fue no experimental, básica y longitudinal. Referente a la población y la muestra está conformada por 193 usuarios. La técnica utilizada para el acopio de información fue bibliográfica y de estudio documental. Concluyendo a nivel país, Ecuador tiene indicadores importantes relacionados a la gestión pública, por el cual tiene mayor aprobación por parte de la ciudadanía identificando cambios realmente visibles en referencia a la inclusión política, social y económica.

Alberto et al. (2019). La investigación fue analítico, descriptivo y sintético. La población y muestra fue construida con un total de 250 usuarios. Teniendo como técnica para el recojo de datos el análisis documental y la encuesta y teniendo como instrumentos guías y cuestionarios. Concluyendo que se alienta mucho la participación ciudadana con el gobierno en concordancia a los servicios públicos que se brinda. Del mismo modo, se indica que existe una relación frontal entre las instituciones públicas y la población evidenciándose por los significativos y relevantes resultados de gestión de calidad.

López De Castro & García Alonso (2016). El estudio fue de tipo transversal y básico, conformándose por 32 gobiernos locales la población y la muestra. Teniendo como técnica la encuesta para el recojo de datos y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que del 30% de los gobiernos locales son los que brindan información fiable hacia los ciudadanos a pesar de tener los instrumentos necesarios como gobierno y ser gestionados por las autoridades del país colombiano. La diferencia del 70% no publican con eficiencia sus procesos y documentación que debe estar incluida en sus portales de transparencia.

Leiva (2016). Tuvo como diseño el no experimental y un enfoque cualitativo. Su población y muestra fue conformada con personas que forman parte de los procesos administrativos. También contó como técnica de recojo de datos la

entrevista y la guía de entrevista como instrumento. Concluyendo en que, en la gestión pública las plataformas de gobierno indican negativamente los indicadores, los cuales son determinados por actos ilegales. Esto demuestra la baja satisfacción por parte de la ciudadanía frente a dichos resultados los cuales son parte de una problemática muy frecuente.

Hernández et al. (2019). El estudio fue de temporalidad transversal y de tipo analítico. La población y la muestra estuvo conformada con 256 usuarios. La encuesta fue la técnica de recojo de datos y teniendo al cuestionario como instrumento. Concluyendo que, es deficiente la atención al usuario externo mediante el sistema en su totalidad, haciendo una baja capacidad de atención que brindan al ciudadano el cual busca satisfacción y esto es palpable por la falta de capacidad de respuesta y amabilidad de sus colaboradores.

Estévez & Janowski (2016) da conocer que el Gobierno Digital se desarrolla en contestación a distintas presiones económicas, sociales, políticas y de otro tipo, en las naciones, zonas y metrópolis, y sus respectivos gobiernos, que intentan hallar soluciones digitales innovadoras para las mismas, fundamentadas en las tecnologías accesibles en el instante. A lo largo de este proceso, muchos gobiernos abordaron e institucionalizaron creaciones impactando en sus estructuras, servicios y procesos. A partir de la perspectiva de los habitantes, aquellas creaciones impactan claramente en la calidad de vida y la manera de interactuar con el gobierno.

Chen (2021) El Gobierno Federal es uno de los principales usuarios de tecnologías de la información, recopilador y mantenedor de conjuntos de datos muy grandes, y un proveedor de servicios de información críticos y, a menudo, únicos para individuos, estados, empresas y otros clientes. El objetivo del Programa de Gobierno Digitales financiar la investigación en la intersección de las comunidades de exploración en informática y ciencias de información y la investigación a medio y largo plazo, necesidades de desarrollo y despliegue experimental de las comunidades de servicios de información federales. Internet, que se creó a partir

de una exitosa asociación entre agencias gubernamentales y la comunidad de investigación en tecnologías de la información, es una principal factor motivador y contexto para este programa. La próxima década verá el potencial para un acceso casi ubicuo al gobierno servicios de información por parte de ciudadanos / clientes que utilizan información / entretenimiento digital de alta capacidad. Los ciudadanos esperarán un gobierno que responde con rapidez y precisión garantizando al mismo tiempo la privacidad. Mejoras derivadas de modernos servicios basados en tecnologías de la información que contribuyan a reinventar los servicios gubernamentales, económicos y más productivos del Gobierno. Como la sociedad se basa cada vez más en tecnologías de red, es esencial que el Gobierno Federal haga uso más eficaz de estas mejoras.

Of & Acm (2016) La aplicación de gobierno digital más común es claramente al proporcionar a los ciudadanos entrada a la información. Los gobiernos producen enormes volúmenes de información y una cantidad cada vez mayor es ahora disponible a través de la Web y otros dispositivos electrónicos lugares. En los EE. UU. Hay miles de gobiernos Sitios web, varios portales a sitios web relacionados (por ejemplo, FedStats proporciona acceso a más de 100 unidades federales que brindan información estadística), y varios portales a servicios gubernamentales (por ejemplo, los servicios gubernamentales El servicio Firstgov de la administración proporciona acceso a millones de páginas web federales). Decenas de millones de ciudadanos al acceder a la información de la Biblioteca del Congreso, descargan formularios de servicio, y se benefician de las bondades digitales.

En el nivel nacional tenemos la investigación elaborada por (Matem, 2016). Tuvo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y con nivel descriptivo. La población y muestra estaba formada por ciudadanos. La encuesta fue la técnica de recojo de datos y teniendo al cuestionario como instrumento. Concluyendo que, el gobierno del Perú tiene eficacia con respecto a los recursos de tecnología digital, el cual fue definido por los continuos empleos en diversas instituciones públicas y a través de los ciudadanos que participaron dando su impresión.

Así mismo, se consideró a las siguientes investigaciones, Pardo Rodriguez (2021). Se tuvo como diseño no experimental a la investigación, descriptiva correlacional. La población y la muestra la conformaron 50 usuarios de la municipalidad. Se utilizó la encuesta como técnica para recojo de datos más el test de conocimiento o cuestionarios. Concluye que la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Morales, 2021, se estableció como positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman del 0.622 y con significativa en el nivel 0.01; esto demuestra que en la Municipalidad Distrital de Morales se dan buenas prácticas concerniente al gobierno digital del mismo modo con la calidad de servicios, pero es necesario poner atención a algunas carencias pendientes de los usuarios.

Br. Tejada (2019) la investigación fue correlacional de tipo básica. La población y la muestra se conformó por 102 usuarios. Siendo el recojo de datos la técnica de la encuesta teniendo una investigación registrada, más las guías de análisis y cuestionarios que son los instrumentos tomados en la investigación. Concluyendo que, se tiene la presencia importante de la relación entre las dos variables; encontrando un sig. Bilateral ,00 que es menor al margen de error que es el 0,05 concedido para aceptar así la hipótesis de estudio. Así mismo, nos muestra que la mayor calidad del servicio se concederá al usuario con satisfacción de escala alta.

Hernández Paico (2021) Esta investigación es transversal no experimental, tiene un corte cuantitativo, descriptivo. La población y muestra estaba conformado por 378 alumnos. Con la técnica de la encuesta y el instrumento sobre el que se apoyó la investigación fue el cuestionario en escala Likert, también aplica la técnica de la apreciación de personas conocedoras y alfa de Cronbach, para demostrar la validez y confiabilidad. Concluye que, existe la relación entre la calidad de los servicios de educación en la Universidad Nacional Autónoma Alto Amazonas, 2019 y las tecnologías de información; el cual fue comprobado con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.757, considerado como eficaz alto.

Sus variables de la investigación se encuentran plasmados en los sistemas administrativos del estado peruano, de acorde con el Congreso de la República Ley 27658 (2009) el Estado Peruano está en proceso de innovación de la gestión pública y de construir un gobierno democrático, descentralizado y al servicio de los ciudadanos. Insta que el proceso de modernización tiene que: Mejorar la eficiencia del aparato de gobierno. Estar orientado directamente al servicio de la ciudadanía.

Guyomarch (2017) refiere que, a primera vista, los decretos y circulares mediante los cuales se han promulgado las reformas de "modernización" aparecen como una serie coherente, un seguimiento de reformas anteriores y una respuesta a las tendencias socioeconómicas cambiantes. A principios de la década de 1980, las principales políticas de reforma se habían referido a la descentralización y la racionalización del empleo público en el gobierno local y los hospitales dentro de las recientes estructuras de la administración pública. Sin embargo, en el año 1988, los sucesivos gobiernos centraron sus reformas en los ministerios tradicionales y sus servicios de campo. Cada gobierno se basó en el trabajo de su predecesor, aunque promovió su propio programa como más ambicioso y realista. Se compartieron algunos objetivos, en particular la mejora de la prestación de servicios a todos los ciudadanos, la definición de estándares que los ciudadanos podrían esperar en los servicios públicos, la desagregación a unidades locales dentro de los ministerios de responsabilidad para alcanzar objetivos específicos y la mejora de la formación. En otros aspectos, sin embargo, Rocard y Juppe 'buscaban diferentes objetivos por diferentes medios. Sin embargo, ninguno de ellos produjo textos que se ajustarán a todas las "siete doctrinas" de Hood sobre la "nueva gestión pública".

Además se cita Cosquillo (2020) el cual sustentan que el gobierno digital son varias, entre ellos se tiene a quien refiere que el proceso de digitalización es una prioridad necesaria a nivel mundial, la población usuaria de los servicios estatales exigen un nivel mucho más alto de transparencia a sus políticos y autoridades, por el cual el gobierno abierto es una táctica de generar confianza en la población

sobre sus gobernantes y sobre el sistema de democracia y para lo cual se emplean muchos métodos tecnológicos los cuales hacen hincapié a varias plataformas como Smart pone y muchos dispositivos según los intereses buscados. El Decreto Legislativo el cual aprueba la ley de Gobierno Digital, con el cual se usa como instrumento legal para acomodar los procesos de gestión en la entidad, sobre los diversos servicios y darle mucho más énfasis a la seguridad, con esto pues se halla en las entidades en todo el gobierno bajo responsabilidad.

También en relación al tema se da a conocer la primera variable **Gobierno Digital**, Es importante destacar que, Un Gobierno Digital Análisis (2019) en el planeta gubernamental online, el foco está en la prestación de servicios por medio de internet para los habitantes que son usuarios directos. No obstante, el universo gubernamental digital en este punto se amplía hacia diversas magnitudes: la prestación de estabilidad, basada en cámaras de video; la entrega de correos, usando drones; la utilización del estudio de conjuntos de datos para detectar las condiciones óptimas de enseñanza; la habilitación de una identificación digital exclusiva; una plataforma de desarrollo de aplicaciones para gobiernos; y, desde luego, en qué tan eficiente es el mismo gobierno con su infraestructura de centro de datos y nube.

Por su parte, Tener et al. (2015) manifiesta que un gobierno digital contesta a la nueva interacción que se genera entre los servicios públicos y la ciudadanía, por lo cual para lograr un importante aumento de las formas de comunicación es necesario utilizar canales tecnológicos de información siendo recursos indispensables por la gestión pública, según lo mencionado los intereses de los servicios serán más accesibles cumpliendo las perspectivas de los usuarios externos con eficiencia y eficacia en todos sus niveles de gobierno. Por esto, todos los procesos deben ser iguales hacia la búsqueda del beneficio para poder cumplir con las metas digitales. Asimismo, Burak (2020) menciona que las tecnologías de información benefician en todos sus aspectos el sector público permitiendo nuevas formas en la organización frente a retos que se dan en el entorno digital, incidiendo

aquí en la importancia de la relación entre la ciudadanía y el estado por lo cual será más eficiente y disminuirá el tiempo y optimizará los resultados.

El Gobierno Digital tiene como finalidad emplear al máximo manejo de las tecnologías informáticas en actividades en las entidades de la Administración Pública gubernamental, para agilizar trámites que hacen los ciudadanos, contribuir a la transparencia de toda función pública, incrementar la calidad de todos los servicios gubernamentales y detectar oportunamente prácticas de corrupción dentro de las instituciones públicas. Pareciera obvio que la transformación digital del gobierno debe interesar a los gobernantes, pues su buena implementación les genera a los ciudadanos menos costos, más transparencia y más agilidad. No obstante, en realidad, los gobiernos todavía ven al gobierno digital como algo bueno, aunque no muy indispensable.

Das (2015) Desde que los gobiernos de todas partes del mundo comenzaron a aplicar tecnología digital en sus operaciones internas y externas en los sistemas de asistencia de servicios a principios de 1990, el concepto y la práctica de Gobierno Digital ha estado en constante evolución. Mirando hacia atrás con el propósito de intentar predecir desarrollos futuros, se identificaron patrones claros de esta evolución, explicando 4 fases precisamente delimitadas - digitalización, transformación, compromiso y la última y aún emergente, etapa de contextualización.

Las dimensiones que se consideran para nuestra variable de Gobierno digital son: interna, externa y relacional. Con relación a la Dimensión (Miquel Salvador , n.d.), menciona: que es importante impactar a todo el gobierno, con apreciación a los procesos internos de una gestión en un entorno público. De la misma forma adaptándose y modernizándose en cada equipo en los gobiernos públicos, considerando como temática tradicional, en donde se pueda brindar todo el potencial a las tecnologías digitales, considerando como un centro de cambio el cual brindará los cambios de los métodos en los gobiernos estatales. Para Suárez (2011), la dimensión que hace mención a la relación con las asistencias de cada

servicio que se brinda con las capacidades de cada entidad pública para formar relación positiva con los ciudadanos usando conductos de comunicación actuales es la externa, gracias a las tecnologías de información. Sin embargo, pese a que los portales webs acostumbran a ser los canales utilizados o lo que mejor funciona en las entidades públicas hay otras plataformas simples como la correspondencia electrónica, debate en los foros y hasta elecciones electrónicas.

Igualmente, los razonamientos teóricos para la dimensión externa, se clasifica en 3 grupos: a.) temas de relación con lo frecuente, en donde el elemento administrador efectúa el rol unificador del territorio, siendo el notificador del servicio de su competencia; b.) temas vinculados a la gestión descentralizada en la cual prevalece en la focalización para cada prestación de servicio público; c.) temas con relación a materias políticas, relacionadas a las funciones públicas de los gobiernos, dando origen a nuevas áreas afirmadas y dinámicas, es ahí donde se consiguen las intersecciones y os intercambios positivos entre la población y la gestión pública (Miquel Salvador Serna, n.d.).

Sobre la Dimensión relacional Urquiza & Suárez (2011), menciona, el término y hace reseña al uso de las tecnologías de comunicaciones e información para permitir las relaciones de las administraciones de los gobiernos locales con las entidades, ya sean privadas o públicas, con las que tienen una relación más usual. La dimensión interna marcar el papel de las administraciones de gobiernos locales utilizando las tecnologías de comunicaciones e información en la mejora y progreso de su funcionamiento interno, que como necesidad debería trascender en una mayor efectividad de sus actividades.

En cuanto a la Dimensión seguridad Castillo (2019), referente a los riesgos en los sistemas de los portales web puede ser compleja debido al descuido o falta de conocimiento con respecto a este tema. Por lo que el inconveniente principal es la falta de estándares específicos en seguridad informática para que fije reglas, normas, controles, políticas y métodos para los mismos. Con el extenso uso de Internet, viene un incremento con las amenazas a la seguridad de la información.

Para resguardarse contra estas amenazas, se ha destacado que por sí sola la tecnología no es suficiente, ya que puede ser utilizada por usuarios y convertirse en vulnerable a muchas amenazas, descuidando así su utilidad.

Por otra parte, medir y evaluar el impacto a los sistemas (business impact analysis) gestionando la seguridad de la información de entidades entorno al gobierno digital, índice con lo financiero y más variables intangibles pero esenciales. Para cumplir con la relación se debe hacer un análisis de cada objetivo figurante por cada proceso y variable afecta. De igual modo los niveles de confianza y las disposiciones de las modernas tecnologías de información son consideradas como fundamentales, al momento que cada una de la infraestructura de seguridad nacional y servicio al público son re diseñados y automatizados, de este modo se verá cómo la relación con las tecnologías puede afectar a la resiliencia en los gobiernos públicos y modificarse generando riesgo muy alto en las gestiones de gobierno.

La segunda variable para el estudio es **satisfacción de los usuarios**, desde un punto de vista como usuario común, la satisfacción ante las insuficiencias de la información es la medida de lo eficiente del sistema por excelencia. Cada sentir de satisfacción e insatisfacción de cualquier usuario deriva de forma frontal en la calidad que se brinda el servicio de la información o características suministradas el cual establecen información significativa acerca el éxito o el fracaso del sistema implementado. No solamente que funcione el sistema si no que el servicio que se brinda satisfaga y sea importante para el usuario percibiéndolo de la mejor manera. Martín (2016)

En este contexto, es importante que los gobiernos públicos sepan a donde apuntan y tener un horizonte de compromisos y satisfacción, como en la calidad y cantidad de información que puedan brindar a los usuarios ya que estos serán indicadores los cuales serán decisivos en la gestión con la opinión de personas idóneas y especialistas los cuales resalten una verdadera y real satisfacción del usuario. En esta dimensión se identificará 3 ámbitos: presentación del servicio, la oferta de

información y la participación de la población, La prestación de servicios representa un gigantesco reto por la variedad de información y el objetivo final tiene que ser satisfacer a los usuarios con sus necesidades en los portales web, este acceso debe brindar a los ciudadanos las facilidades de servicios múltiples como pagos en línea, realizar trámites, formular sus quejas y sugerencias sobre todos los servicios recibidos por las entidades. Esta vinculación se constituye con el exterior en un ámbito que involucra no solo a los usuarios sino también a las entidades y organizaciones públicas y privadas (Gómez, 2016).

Por otro lado, para Xiao & Dasgupta (2018), señala que La satisfacción del usuario generalmente se considera una de las medidas muy importantes del éxito de los sistemas de información. Ha habido considerables investigaciones dedicadas a establecer un instrumento estándar de satisfacción del usuario desde la década de 1980 (Ives et al. 1983; Bailey y Pearson 1983; Baroudi y col. 1986; Benson 1983), cuando la computación de datos en las organizaciones pasó del procesamiento de datos al usuario final informática (EUC) (Doll y Torkzadeh 1988). Doll y Torkzadeh (1988) desarrollaron y validaron una Computación para el usuario final Instrumento de satisfacción (EUCS). Incluía cinco componentes: contenido, precisión, formato, facilidad de uso y puntualidad.

El usuario son las personas o conjunto de personas las cuales tienen necesidades de información y utilizan recursos o servicios de información para cubrirlas, es por eso que es el objetivo muy claro de los profesionales de plataformas digitales que la información este bien enmarcados en: planificación, diseño y proporcionar recursos como también servicios de información lo más confiables, con el fin de tener un grado de satisfacción del usuario muy alta.

Desde el desarrollo del instrumento EUCS, ha habido cambios significativos en las tecnologías de la información, especialmente con el incremento vertiginoso de Internet. Por ejemplo, el uso generalizado de la tecnología web y el rápido aumento de los sistemas de información es evidente en el notable incremento del número de equipos servidores de Internet y sitios web. El número de sitios web aumentó

de unos miserables 130 en 1993 a más de 17 millones en 2000 (Coopee 2000). Internet abrió la puerta a nuevas oportunidades para el libre flujo de información. Esta información ahora fluye sin obstáculos a través de las fronteras locales, estatales y nacionales.

Una de las primeras investigaciones que califican la satisfacción del usuario como un elemento importante y relevante en dirección con los sistemas digitales es el confirmado por Powers & Dickson (1973), el cual califica a la satisfacción del usuario como “la actitud de los directivos los cuales reciben productos de un programa en afinidad con la satisfacción de sus necesidades de documentación” (p. 150). Los estudios que se realizaron en diez empresas distintas con diferentes fines fue identificar aquellos factores que dañan el triunfo de los sistemas de información gerenciales, concluyendo que la satisfacción del usuario es la más importantes que influirá directamente en el fracaso o el éxito de los sistemas de información.(*Edwin Santiago Castillo Davila. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, Colombia, n.d.*)

Por su parte, Gosso (2017) expone cinco factores o dimensiones: Actitud: se estima como la conducta o predisposición específica para efectuar determinadas labores. Por tal motivo los trabajadores deben constatar conductas positivas, adaptables y correctas para el mejoramiento de prácticas de gestión enfocada a la responsabilidad de los usuarios. Disponibilidad: se tiene como la capacidad de un componente de un servicio de Tecnologías de Información para cumplir funciones cuando le sea requerido. Estas funciones son definidas por la confiabilidad, rendimiento, mantenibilidad, capacidad y seguridad de servicio. Certeza: Considerado como la percepción positiva y el sentir que las personas comunican. Este estado debe tener los cooperantes para lograr conceder seguridad a los clientes con relación a sus compras que realizaron o recibieron. Carácter: cualidad habitual que tienen las personas por sí solas o naturaleza. Por este contexto, todas las instituciones que cuentan con carácter serán siempre de la satisfacción de potenciales consumidores, los cuales observan que alcanzarán sus objetivos como clientes. Satisfacción: Es el estado en el cual los usuarios se encuentra muy

satisfecho con una muestra y se puede transmitir. Todas las empresas tienen que contar con colaboradores que transmitían grados de satisfacción a los clientes.

Del mismo modo, el estudio indica que el peritaje de calidad en los servicios y satisfacción de los usuarios puede ser realizado con el modelo SERVQUAL. La calidad es definida como relativo Schroeder (1992) al uso deseado del cliente debido a que es diferente según su beneficio que se oferta, tipo, servicios y diferentes enfoques del comprador que se presente. Esta tiene muchos enfoques (Horovitz, 1991; Aguayo, 1993; Schroeder, 1992; ; Donabedian, 1966), pero lo más apropiado en definición refiere que la calidad es el conjunto total de los atributos y peculiaridades de un servicio o producto que se sostiene en la experiencia para la satisfacción de los requerimientos y expectativas los clientes, y consumir las determinaciones con la que fue creado (Aguayo, 1993), es decir, la calidad pertenece al aglomeración de formas y características de un servicio o producto con referencias de las necesidades del cliente o comprador, siendo el precio la consideración el cual se dispone a pagar.

La satisfacción es el concepto que se tiene con la apreciación íntima que el usuario valora y realiza con respecto al servicio brindado, concluyendo que responde a sus necesidades o supera sus expectativas en torno a lo que quería alcanzar (Zeithaml y Bitner, 2002), ciertamente la satisfacción es el juicio de un productos o servicio que caracteriza y es determinada por el cliente y de lo cual se alcanza responder luego de lograr una satisfacción grata muy alto como también puede resumir como agradable vista por el propio usuario o cliente.

La satisfacción como es medida por medio del cumplimiento de las expectativas, necesariamente hay que fijar este conocimiento en técnicas del servicio deseado por los consumidores (Oliva,2004). Al respecto, según Zeithalm y Bitner (2001), las expectativas tienen 2 componentes básicos. Denominando al primero “Servicio deseado”, el cual se puntualiza como el servicio de nivel que el cliente siempre espera recibir. Y al segundo se le denomina “Servicio adecuado” correspondiendo

al servicio mínimo a tolerar que el consumidor está presto a aceptar. (Bustamante et al., 2019)

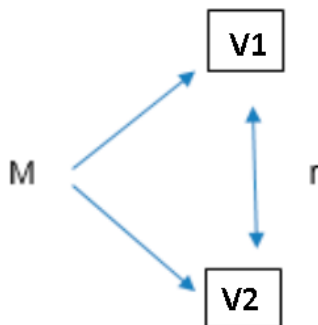
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la Investigación.

Tipo de investigación: Básica, se calificó la investigación pura, dogmática o teórica. se determinó porque se produce en un contexto teórico y se queda en él. tuvo como objetivo el incremento del conocimiento científico, pero sin comprobarlos con ningún aspecto práctico. (Wooldrige., 2015) el enfoque fue cuantitativo, porque se utilizó para comprobar la hipótesis medios estadísticos respondiendo con los objetivos perseguidos Salinas Sanchez & Áviles Quezada (2017).

Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la investigación se empezó desde un estudio no experimental, (Sousa et al., 2017) esto nos dice que no tiene ninguna manipulación deliberada de las variables. Además, el nivel es correlacional, teniendo como fin instaurar el grado o nivel de sociedad que registran en las respectivas variables, motivo por la cual se muestra el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra fue compuesta por 50 usuarios los cuales interactúan con las plataformas digitales

V1 = Gobierno Digital (Variable Independiente)

V2 = Satisfacción del Usuario (Variable Dependiente)

r = Relación entre las variables.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable 1: Gobierno digital:

Variable 2: Satisfacción del usuario:

3.3 Población muestra y muestreo

Población

La población estuvo formada por usuarios los cuales acceden al servicio del Gobierno Regional San Martín. Luis (2016) indica que la población se describe al conjunto de objetos o personas de quienes deseas conocer algo en una investigación.

Tabla 1

Distribución de la Población

Participante	Total	Porcentaje (%)
Usuarios nombrados	30	60%
Usuarios CAS	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Gobierno Regional San Martín.

Criterios de inclusión: Se incluyó a todos los usuarios que brinden el consentimiento para la ejecución de la encuesta por medio de los cuestionarios de preguntas.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los usuarios que tengan acceso al servicio de manera presencial y no brinde su aprobación para la ejecución de la entrevista por intermedio de los cuestionarios de preguntas.

Muestra

Se llama muestra al conjunto o fragmento del universo o población con el cual se realizará la investigación; es decir un subgrupo de la población. De una población se pueden seleccionar diferentes muestras (Luis, 2016).

Estuvo conformada por 50 usuarios del Gobierno regional San Martín los cuales estarán conformadas por trabajadores de la Institución. que trabajan con el servicio de gobierno digital.

Muestreo

Método empleado para elegir los elementos de la muestra de un total de población. Radica en el acumulado de operaciones, reglas y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda la población" (Luis, 2016). Se consideró el muestro no probabilístico de tipo censal, pues no se tiene la certeza que la muestra sacada sea representativa.

Unidad muestral

Estuvo constituida por los usuarios del gobierno regional que están de manera presencial en el Gobierno Regional San Martín utilizando los diferentes servicios digitales.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

De acuerdo con Romo (2015) la técnica de encuesta se ha convertido en una herramienta elemental ampliamente utilizada como como un instrumento necesario para conocer el comportamiento de grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. La técnica por aplicar en la investigación fue por medio de la encuesta, es decir se consideró una encuesta para Gobierno Digital y otra para la Satisfacción del Usuario en el Gobierno regional San Martín.

Instrumentos

Estuvo representado por los cuestionarios, según, Habib (2018). se pone a recoger datos concretos de la situación que se intenta estudiar, del mismo modo el presente se desarrolla en función a los indicadores y dimensiones para tener la objetivo de evaluar el estado que registran las variables por medio de las preguntas dirigidas a la unidad de investigación. Asimismo, los cuestionarios tienen las particularidades de la problemática que se desea examinar y disminuir reveladoramente el margen del error y así coleccionar datos exactos para responder al objetivo general del estudio. La escala de medición que usaremos será la ordinal con una valoración de: 1= muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno y 5=muy bueno.

La finalidad del instrumento para medir la variable gobierno digital es Identificar el nivel de gobierno digital en el Gobierno Regional San Martín -2021. El cuestionario está estructurado con 24 ítems, para la primera dimensión interna se registró (9), externa (8), relacional (7). La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno y 5=muy bueno.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (120 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (24 puntos) lo que equivale al 20% del respectivo cuestionario se elaboró con la siguiente escala ordinal con 3 categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 2

Nivel de la variable gobierno digital

<i>Nivel de gobierno digital</i>	
	Rango
Bajo	20 – 47
Medio	48 – 75
Alto	76 – 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

El instrumento con el cual se midió la variable Satisfacción del usuario tiene como finalidad Identificar el nivel de Satisfacción del usuario en el Gobierno Regional San Martín -2021. El cuestionario tiene una estructura de 17 ítems para la dimensión confianza registra (8), expectativa (5); y calidad (4). La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno y 5=muy bueno.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (85 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (17 puntos) lo que equivale al 20% del cuestionario y se confeccionó la siguiente escala ordinal con 3 categorías a fin de analizar la conducta de la variable.

Tabla 3

Nivel de la variable Satisfacción del usuario

Nivel de Satisfacción del usuario	
	Rango
Bajo	20 – 47
Medio	48 – 75
Alto	76 – 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

Validez

La validez de instrumentos se llevó a cabo por medio de la estimación de 3 expertos sobre el tema, que poseen un extenso nivel de investigación y experiencia sobre el tema de investigación. A esto se conoce como el juicio de expertos y son los que brindan la validez en forma independiente a los instrumentos empleados; mismo que entregaran conformidad por medio de su firma.

Tabla 4*Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gobierno digital	1	Metodólogo: Segundo S. Rodríguez Mendoza	4.3	El instrumento cumple con todos los requisitos para su aplicación
	2	Especialista: Alcides Muños O.	4.7	El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable guarda relación con el instrumento evaluado
	3	Especialista: Nicol Lisbeth Cedamos S.	4.7	El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación.
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo: Segundo S. Rodríguez Mendoza.	4.3	El instrumento cumple con todos los requisitos para su aplicación
	2	Especialista: Alcides Muños O.	4.8	El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable guarda relación con el instrumento evaluado
	3	Especialista: Nicol Lisbeth Cedamos S.	4.7	El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación

En esta tabla se presentan todos aquellos resultados relacionados al proceso de validez de los cuestionarios, dentro de los cuales se muestra que se obtuvo un promedio igual a 4.58 el cual indica la presencia del 91.6% de convergencia entre los expertos consultados; por lo tanto, en base a resultados, se determina que los cuestionarios poseen un alto nivel de validez, por lo tanto, se procederá a su respectiva adjudicación.

Confiabilidad:

Se tuvo la prueba de confiabilidad al alfa de Cronbach el cual establece como regla general, de que el resultado debe ser igual o superior a 0.70 para considerar al instrumento como confiable y dar lugar a su aplicación en las 2 variables del estudio de gobierno digital y satisfacción del usuario, así consintiendo medir el grado de confianza en las respuestas.

Por parte, Chávez (2001) da su opinión en cuanto a la confiabilidad se realiza para establecer la precisión de los resultados adquiridos al ser aplicados en situaciones similares. En general, en cuanto a la confiabilidad hace alusión al grado de coherencia con que se miden las variables de la investigación.

Análisis de confiabilidad de la variable 1: Gobierno digital

Tabla 5

Confiabilidad de la variable 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Tabla 6*Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,96	24

Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del usuario**Tabla 7***Confiabilidad de variable 2*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Tabla 8*Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,96	17

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach se pudo precisar que los instrumentos son altamente confiables tanto para la V1: Gobierno digital, teniendo esta un total de 24 elementos que es =0.96 y V2: Satisfacción del usuario con 17 elementos que es =0.96 respectivamente.

3.5 Procedimientos

Para la recopilación de datos Para la presente investigación “Gobierno digital y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Regional San Martín, que se estableció desde un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, paradigma positivista, tipo correlacional simple, se aplicó el siguiente procedimiento en el cual se dio a conocer la manera de recolección de información del objeto de estudio para luego tabularlo. Finalmente se contrasta la hipótesis y se elaboran las recomendaciones y conclusiones.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Para la recolección y análisis de los datos se utilizó el SPSS en la versión 24 Software estadístico de alta fiabilidad ya que esta herramienta nos permitirá la captura y estudio amplio de datos para crear tablas y figura estadística empleando para tal fin el coeficiente de correlación RHO de Spearman, para contrastar las hipótesis, este factor toma valores que están entre -1 y 1 señalando si existe una relación directa (factor positivo) o inversa (factor negativo) que se puede ver a continuación:

Valor de r	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

3.7 Aspectos Éticos

Se sustentó con elementos éticos internacionales, empezando con el **respeto** a toda las personas, participantes de forma voluntaria, seguido de **beneficencia** en los participantes que sirvió para formar cambios en la institución, el de **justicia**, se considera para todo la moral y sus propios derechos, y goza de una **integridad científica**, donde se precisó que es solamente para fines académicos y como último, la **responsabilidad** como un elemento necesario indispensable para dar cumplimiento a lo planeado en las diversas etapas de la investigación (Osorio, 2000).

Finalmente, la investigación se basó en el principio de consentimiento informado dado que la población a encuestar previamente se le informó de la aplicación y alcances de todos los instrumentos de recolección de datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gobierno digital del Gobierno Regional San Martín 2021

Tabla 9

Nivel de gobierno digital del Gobierno Regional San Martín 2021.

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Interna	0	0.0%	38	76 %	12	24 %	50	100 %
Externa	0	0.0%	32	64 %	18	36 %	50	100%
Relacional	0	0.0%	22	44 %	28	56 %	50	100%
Gobierno digital	0	0.0%	22	39 %	16	29 %	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional San Martín

Interpretación

En la tabla 1, se puede apreciar que el 76% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión interna, de la variable gobierno digital, mientras el 24% califica a esta dimensión con un nivel alto

La dimensión externa es evaluada por el 64 % con nivel medio y el 36% con nivel alto, en esta misma línea la dimensión relacional fue calificada con un nivel medio en un 44 % de los participantes en la encuesta, en contraparte el 56% lo califica en nivel alto.

Teniendo los resultados, se concluye que predomina el nivel de calificación medio en las dimensiones interno y externo a diferencia de la dimensión relacional el nivel de calificación que predomino es alto, por lo tanto, la variable de gobierno digital es catalogada en un nivel medio. Por lo que refiere que el gobierno digital fue percibido por los usuarios de forma media predominando ante las demás calificaciones. Por consiguiente, el tiempo de carga del portal web, tiempo de respuesta a una solicitud, actualización de información, validación de usuarios, enlaces a otros sitios web del estado, carga y descarga de archivo determinan un nivel medio.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín 2021

Tabla 10

Nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín 2021

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Confianza	0	0.0%	34	68 %	16	32 %	50	100 %
Expectativa	0	0.0%	33	66 %	17	34 %	50	100%
Calidad	0	0.0%	18	36 %	32	64 %	56	100%
Satisfacción Del usuario	0	0.0%	28	56 %	22	44 %	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional San Martín

Interpretación

En la tabla 10, se puede apreciar que el 68% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio con referencia a la dimensión de confianza, de la variable satisfacción del usuario, mientras el 32% califica a esta dimensión con un nivel alto.

La dimensión expectativa es evaluada por el 66% con un nivel medio y el 34% con un nivel alto, en esta misma línea la dimensión calidad fue calificada con un nivel medio en un 36 % de los participantes en la encuesta, de la misma forma el 64% lo califica en nivel alto.

Teniendo dichos resultados, se concluye que predomino el nivel de calificación medio en las dimensiones de confianza y expectativa, mientras que para la dimensión calidad predomino el alto, por lo tanto, la variable de satisfacción del usuario es catalogada en un nivel medio. Esto se refiere a que los usuarios perciben que todavía falta un poco de implementación para tener una satisfacción de un alto.

4.2 Prueba de Normalidad

Tabla 11

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno Digital	,188	50	,000	,908	50	,001
V2: Satisfacción del Usuario	,106	50	,200*	,947	50	,025

Fuente: Base de datos SPSS v22

Interpretación

Tal como observamos en la tabla 11, al tener una muestra de 50 participantes se

utilizó el estadístico de prueba correspondiente a Shapiro-Wilk. Así mismo se muestra que el valor de significancia de las 2 variables ($p= 0.001$ y $p= 0.25$) Gobierno Digital es menor que el valor de $\alpha = 0.05$; y la satisfacción de los usuarios es mayor que el valor $\alpha = 0.05$; por lo tanto, los datos presentados provienen de una distribución no normal, por lo que es necesario realizar la prueba no paramétrica **Rho de Spearman** para establecer la correlación.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis General: El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que consiguen los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021.

Tabla 12

Relación entre el Gobierno digital y la satisfacción del usuario.

			V1: Gobierno Digital	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	V1: Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2: Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

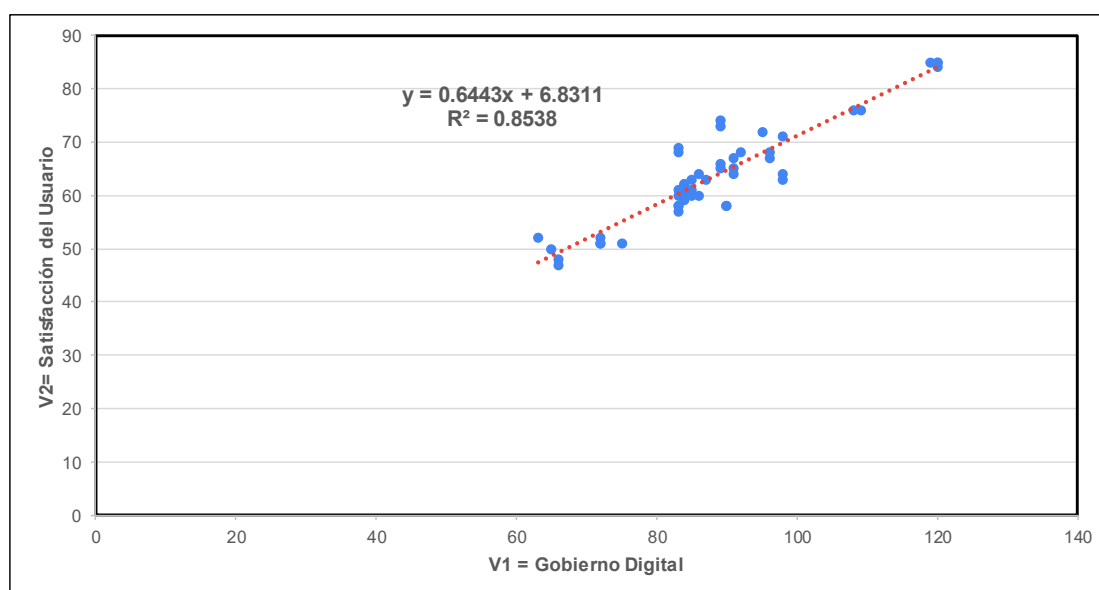
Fuente: base de datos obtenida del SPSS v22

Interpretación

En la tabla se aprecia la relación que existe entre el Gobierno digital y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional San Martín – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,818 lo cual indica una correlación positiva alta, teniendo un valor de sig. = 0,000 (p –valor menor igual 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación positiva y significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional san Martín – 2021.

Figura 1

Regresión lineal del gobierno digital y satisfacción del usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la figura 1, se observa el valor de coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.8538, lo que representa que el 85.38% del gobierno digital en el gobierno regional san Martín se relaciona en la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3,4 y 5: Existe relación muy significativa entre las dimensiones (interna, externa y relacional) y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021.

Tabla 13

Relación entre las dimensiones (interna, externa y relacional) y satisfacción del usuario

			D1:	D2:	D3:	V2:
			Interna	Externa	Relacional	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	D1: Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,607**	,697**	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50
	D2: Externa	Coeficiente de correlación	,607**	1,000	,795**	,851**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	50	50	50	50
	D3: Relacional	Coeficiente de correlación	,697**	,795**	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	50	50	50	50
V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,589**	,851**	,830**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	
	N	50	50	50	50	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos obtenida del SPSS v22

Interpretación:

Tal como se observa en la tabla 6, el coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión interna de gobierno digital es igual a **0,589**** lo cual indica una correlación

positiva moderada; por su parte la dimensión externa presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de **0,851**** lo que indica una correlación positiva alta. Así mismo el coeficiente de Rho Spearman para la dimensión relacional presenta una correlación positiva alta igual a **0,830****. Finalmente, todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a 0.01, por lo que se afirma, que estas dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción del usuario del gobierno regional san Martín, 2021; por lo tanto, se aceptan las hipótesis específicas propuestas en la investigación.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación se sustentó en el objetivo principal de determinar el nivel de relación con el gobierno digital y la satisfacción del usuario en el Gobierno regional San Martín - 2021.

En referencia al primer objetivo específico, se identificó que el 76% de los encuestados dieron una calificación de nivel MEDIO a la dimensión interna, de la variable Gobierno digital, mientras el 24% califica a esta dimensión con un nivel ALTO. La dimensión externa es evaluada por el 64 % con un nivel MEDIO y el 36% con un nivel ALTO, en esta misma línea la dimensión relacional fue calificada con un nivel MEDIO en un 44 % de los participantes en la encuesta, en contraparte el 56% lo califica en nivel ALTO en el Gobierno Regional San Martín. Esto quiere decir que no se adoptan medidas para aminorar las posibles deficiencias en cuanto a gobierno digital, no se toman en cuenta algunas sugerencias en la oficina de tecnologías de información, afectando así a la institución en cuanto a la implementación de tecnologías digitales.

Delante de lo mencionado se rechaza la hipótesis del estudio de investigación, donde se refiere que el nivel de gobierno digital del Gobierno regional San Martín - 2021 es alto. Pardo Rodriguez (2021). Concluye que la relación que existe entre el gobierno digital y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Morales, 2021, se estableció como moderada, con un coeficiente Rho de Spearman del 0.622 y con significativa en el nivel 0.01; esto evidencia que en la Municipalidad Distrital de Morales se vienen dando efectivamente buenas prácticas en lo que concierne al gobierno digital y así mismo a la calidad de servicio, pero a su vez se requiere atender algunas insuficiencias que están pendientes de los usuarios. Además, según, Tener et al. (2015) manifiesta que un gobierno digital contesta a la nueva interacción que se genera entre los servicios públicos y la ciudadanía, por lo cual para lograr un importante aumento de las formas de comunicación es necesario utilizar canales tecnológicos de información siendo recursos indispensables por la gestión pública, según lo mencionado los intereses de los servicios serán más accesibles cumpliendo las

perspectivas de los usuarios externos con eficiencia y eficacia en todos sus niveles de gobierno. Por esto, todos los procesos deben ser iguales hacia la búsqueda del beneficio para poder cumplir con las metas digitales. Asimismo López De Castro & García Alonso (2016). Concluyendo que del 30% de los gobiernos locales son los que brindan información fiable hacia los ciudadanos a pesar de tener los instrumentos necesarios como gobierno y ser gestionados por las autoridades del país colombiano. La diferencia del 70% no publican con eficiencia sus procesos y documentación que debe estar incluida en sus portales de transparencia.

Asimismo, por la pandemia COVID-19 y el estado de emergencia en el Perú y en todo el mundo, las entidades privadas y estatales se han visto obligados a emplear medios de tecnología digital para satisfacer las necesidades de los usuarios con la finalidad de reducir el contagio causada en aglomeraciones de personas; así mismo los usuarios presentaron muchas dificultades en torno al acceso a las plataformas desde los portales institucionales que debería ser muy eficientes, y esto mencionan Alberto et al. (2019). Concluyendo que se alienta mucho la participación ciudadana con el gobierno en concordancia a los servicios públicos que se brinda. Del mismo modo, se indica que existe una relación frontal entre las instituciones públicas y la población evidenciándose por los significativos y relevantes resultados de gestión de calidad. Del mismo modo esto sucede en el país vecino del Ecuador dándonos a conocer que el uso de las Tecnologías de Información establecen una mayor relación entre las empresas e instituciones con la propia población que a un futuro no lejano mostrarán resultados favorables a nivel de su gestión. Por su parte, Barragan-Martínez & Guevara-Viejó (2016). refiere que a nivel país Ecuador tiene indicadores importantes relacionados a la gestión pública, por el cual tiene mayor aprobación por parte de la ciudadanía identificando cambios realmente visibles en referencia a la inclusión política, social y económica.

Según, Castillo (2019), hace referencia que los riesgos en los sistemas de los portales web puede ser compleja debido al descuido o falta de conocimiento con respecto a este tema. Por lo que el inconveniente principal es la falta de estándares específicos

en seguridad informática para que fije reglas, normas, controles, políticas y métodos para los mismos. Con el extenso uso de Internet, viene un incremento con las amenazas a la seguridad de la información. Para resguardarse contra estas amenazas, se ha destacado que por sí sola la tecnología no es suficiente, ya que puede ser utilizada por usuarios y convertirse en vulnerable a muchas amenazas, descuidando así su utilidad. El gobierno regional en ese contexto ha ido implementado y reforzando sus niveles de seguridad para brindar seguridad al usuario con los servicios que brinda en cuanto a gobierno digital.

En relación al segundo objetivo específico, se identificó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue MEDIO en las dimensiones de confianza y expectativa, mientras que para la dimensión calidad predominó el nivel ALTO, por lo tanto, la variable de satisfacción del usuario es catalogada en un nivel MEDIO en el Gobierno Regional San Martín. En este contexto nos da que la plataforma web usualmente siempre puede ser usada; siendo el acceso adecuado, esto también comprende a los medios digitales que brindan información el cual es completamente eficiente. Por otro lado, si mencionamos al tiempo de carga del portal web brinda una respuesta inmediata ante las diversas solicitudes a apoyo de los usuarios. Manera por lo cual, se da a conocer también que el 68% de los encuestados dieron una calificación de nivel MEDIO a la dimensión de confianza, de la variable Satisfacción del usuario, mientras el 32% califica a esta dimensión con un nivel ALTO, del mismo modo la dimensión expectativa es evaluada por el 66% con un nivel MEDIO y el 34% con un nivel ALTO, en esta misma línea la dimensión calidad fue calificada con un nivel MEDIO en un 36 % de los participantes en la encuesta, de la misma forma el 64% lo califica en nivel ALTO

Por lo tanto, con todo lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de satisfacción del usuario en el Gobierno Regional San Martín – 2021 es alta. Estos resultados son corroborados por Hernández et al. (2019). Concluyendo que, es deficiente la atención al usuario mediante el sistema en su totalidad, haciendo una baja capacidad de atención que brindan al ciudadano el cual busca satisfacción y esto es palpable por la falta de capacidad de respuesta y

amabilidad de sus colaboradores. También describe que desolado sub conjunto de la muestra da conocer que la calidad de atención es alta, de otro lado, la mayor parte sugieren que los procesos de atención deben mejorarse para lograr un nivel muy alto y terminar con las limitaciones en capacidad de respuesta con los usuarios. Además Martín (2016) quien menciona que cada sentir de satisfacción e insatisfacción de cualquier usuario deriva de forma frontal en la calidad que se brinda el servicio de la información o características suministradas el cual establecen información significativa acerca el éxito o el fracaso del sistema implementado. No solamente que funcione el sistema si no que el servicio que se brinda satisfaga y sea importante para el usuario percibiéndolo de la mejor manera. En consecuencia, de lo expresado anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la satisfacción de los usuarios en la institución no se realiza bajo las exigencias actuales y procesos de validación pertinentes por el área encargada de Tecnologías de información.

Respecto con el tercer objetivo específico, en la investigación al determinar la relación entre el gobierno digital y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional San Martín - 2021, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se pudo encontrar que el coeficiente fue de 0.830 y un valor de sig.= 0,01 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), lo que nos da a entender que existe relación significativa entre las variables. Esto quiere decir que las actividades o componentes que se desarrolla en el gobierno digital tienden a relacionarse con la satisfacción del usuario, y sobre todo con los servicios e información brindados mediando sistemas de comunicación digital.

En relación a lo señalado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre el gobierno digital y satisfacción del usuario en el Gobierno Regional San Martín – 2021. Estos resultados son corroborados por (Matem, 2016). Concluyendo que, el gobierno peruano tiene eficacia con respecto a los elementos de tecnología digital, el cual fue definido por los continuos empleos en diversas instituciones públicas y a través de los ciudadanos que participaron dando su impresión, mencionando que el gobierno del Perú viene mejorando los recursos tecnológicos digitales a favor de la población por lo que ha

añadido favorablemente en el desarrollo de los mismos, optimizando métodos y la relación que hay dentro de la sociedad para una alta calidad de vida. Según la OCDE (2019) se obtuvo resultados muy alentadores sobre gobierno digital, pero medidos, con lo que se quiere decir que muchos países avanzaron en cuanto a gobierno digital de forma prudente, pero en relación a estos resultados logrados no se está consiguiendo lo que la teoría describe, la cual se hace mayor énfasis a la plataforma web y sobre todo a los procesos que demanda para poder otorgar una satisfacción del servicio de óptimo y de calidad al usuario.

De esta manera es entendible que a más eficiencia revele en todos los servicios del gobierno digital la satisfacción en los usuarios que hacen uso será totalmente alta. Motivo por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación. Resultado el cual se contrasta con lo encontrado para Xiao & Dasgupta (2018), señala que La satisfacción del usuario generalmente se considera una de las medidas muy importantes del éxito de los sistemas de información relacionándose con la calidad de servicios, con lo cual se puede decir que el usabilidad que se viene brindando son las más eficientes logrando que la atención a los usuarios tenga resultados altos a diferencia de otras entidades.

La relación de la relevancia del estudio de investigación referido al contexto social científico es de acentuar que es una base para la institución, ya que le permitirá tener un comprensión primaria acerca de los cambios tecnológicos introducidos en su portal institucional denominado gobierno digital y satisfacción del usuario a partir de la misma seguir con investigaciones futuras con el fin de crear beneficios a los usuarios, para de esta manera formar parte de la denominada transformación digital.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación muy significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín; el cual fue comprobado aplicando la prueba de Rho de Spearman donde el Sig. (bilateral) fue 0,01 menor el margen de error 0.05; asimismo el grado de correlación fue positiva considerable de 0,830.
- 6.2.** El nivel de gobierno digital del Gobierno Regional San Martín, se puede apreciar que 76% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión interna, de la variable gobierno digital, mientras el 24% califica a esta dimensión con un nivel alto. La dimensión externa es evaluada por el 64 % con un nivel medio y el 36% con un nivel alto, en esta misma línea la dimensión relacional fue calificada con un nivel medio en un 44 % de los participantes en la encuesta, en contraparte el 56% lo califica en nivel alto.
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín, se puede apreciar que el 68% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión de confianza, de la variable Satisfacción del usuario, mientras el 32% califica a esta dimensión con un nivel alto. La dimensión expectativa es evaluada por el 66% con un nivel medio y el 34% con un nivel alto, en esta misma línea la dimensión calidad fue calificada con un nivel medio en un 36 % de los participantes en la encuesta, de la misma forma el 64% lo califica en nivel alto.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital con la Satisfacción de los usuarios del Gobierno regional San Martín,

obteniendo un sig. (bilateral) de 0,000 menor al margen de error 0.05; del mismo modo, la dimensión externa fue la que prevaleció a diferencia de la interna y relacional, debiéndose esto al grado de correlación que fue positiva considerable de 0.830.

- 6.5.** También se determinó una alta mejora en la parte interna, externa y sobre todo relacional, básicamente encaminado al uso del sistema (portal institucional web), con relación al tiempo de carga, descarga y respuesta mejorando el nivel satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda al Gerente del gobierno regional, mejorar los sistemas de información como el de trámites documentarios que son de contexto digital, el cual representa un apoyo fundamental para la entidad y los ciudadanos los cuales requieren información inmediata. Además, ofrecer mayor soporte técnico para futuros requerimientos de información digital, pues de esta manera los procesos dentro de la plataforma serán mucho más óptimos.
- 7.2** Se sugiere al director de la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), mejorar y optimizar la metodología en lo que respecta a gobierno digital, para así optimizar los niveles de eficiencia y eficacia, siendo la principal intención brindar un mayor y mejor servicio a los ciudadanos de la Región San Martín en donde se sientan bien con los servicios que se les brinda dentro de la institución.
- 7.3** Se sugiere al director de la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), efectuar mejoras en los sistemas de información digital con el fin mejorar el uso adecuado de los usuarios quienes interactúan de manera presencial en el Gobierno regional San Martín para poder brindar un servicio de calidad, mejorando la satisfacción de los niveles contando con un personal capacitado con el cual no habrá limitantes dentro de la plataforma web para atender al usuario.
- 7.4** Al Administrador del Gobierno Regional, efectuar otras estrategias modernas en la plataforma de gobierno digital forjando el uso de los nuevos instrumentos de tecnologías que se tienen a disposición de la institución, Todo esto deberá realizarse con la colaboración del usuario para ver las deficiencias internas, buscando soluciones rápidas e inmediatas ante cualquier problema suscitado aportando de mucha utilidad para una mejora de la gestión.

7.5 Se recomienda al jefe de la Oficina de sistemas mantener el grado de correlación positiva para seguir mejorando el gobierno digital y la satisfacción del usuario y en un futuro no distante poder tener un grado de aceptación alto.

REFERENCIAS

- 27658, L. M. (2009). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658. 1014.*
- Alberto, R., Macas, A., Elias, J., Poveda, G., Febrero, A., & Marzo, P. (2019). *1 Impact of electronic government on the public management of Ecuador 2.*
- Asgarkhani, M. (2016). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, 7(3), 465–487. <https://doi.org/10.1080/14719030500181227>
- Australia, un ejemplo de Transformación Digital – u-GOB.* (n.d.). Retrieved October 16, 2021, from <https://u-gob.com/australia-un-ejemplo-de-transformacion-digital/>
- Barragan-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110–127. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Br. Tejada Acosta, J. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019. *Br. Tejada Acosta, José Luis*, 12–26.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1.
- Castillo Fiallos, J. N., Cisneros Barahona, A. S., Méndez Naranjo, P. M., & Jácome Segovia, D. F. (2019). Modelo para la reducción de riesgos de seguridad informática en servicios web. *Cumbres*, 4(2), 19–30. <https://doi.org/10.48190/cumbres.v4n2a2>
- Chen, H. (2021). *Special Issue Digital Government : technologies and practices Digital Government : technologies and practices.*
- ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior del Perú.* (n.d.). Retrieved October 11, 2021, from <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 - 2020 Digital Government and Municipal Management in the Provincial Municipality of Tarma - Junín in the Period 2019 – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215, 2020–2032.
- Das, T. (2015). Measuring scholarly use of government information: An altmetrics analysis of federal statistics. *Government Information Quarterly*, 32(3), 246–252. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.05.002>
- Department, S. R. (2020). *Nuestra filosofía de trabajo | Statista.*

<https://es.statista.com/acercadenosotros/nuestro-compromiso-con-la-calidad>

- Edwin Santiago Castillo Davila. *Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, Colombia*. (n.d.). Retrieved October 11, 2021, from <https://1library.co/document/y8xx0m0q-edwin-santiago-castillo-davila-universidad-nacional-de-colombia-facultad-de-ciencias-economicas-bogota-colombia.html>
- El avance digital nos detiene*. (n.d.). Theconversation.Com. Retrieved October 16, 2021, from <https://theconversation.com/el-avance-digital-nos-detiene-149192>
- Gómez, J. M. M. (2016). Gobierno Electrónico en los Municipios de México. Contextos y Desafíos. In *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México* (Issue September 2014).
- Gosso, F. (2017). *hiper satisfaccion del cliente - Fernando Gosso - Google Libros*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=evaluar+la+satisfacción+de+los+clientes,+Gosso+\(2008\)&ots=pBTwRnufBo&sig=LMvmkqfJfVYeTF-Mdi1PGnlruxM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=evaluar+la+satisfacción+de+los+clientes,+Gosso+(2008)&ots=pBTwRnufBo&sig=LMvmkqfJfVYeTF-Mdi1PGnlruxM#v=onepage&q&f=false)
- Guyomarch, A. (2017). 'PUBLIC SERVICE', 'PUBLIC MANAGEMENT' AND THE 'MODERNIZATION' OF FRENCH PUBLIC ADMINISTRATION. 77(1), 171–193.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.620>
- Hernández Paico, V. (2021). Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021. In *Psikologi Perkembangan* (Vol. 0). <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Leiva, R. J. (2016). *Gobierno Electrónico , Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho*.
- López De Castro, S., & García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82). <https://doi.org/10.11144/javeriana.uh82.cgeo>
- Luis, P. (2016). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74.

- Martín, C. R. (2016). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Matem, I. D. E. L. A. (2016). *IJN / FÉ*. 66–71.
- Miquel Salvador Serna. (n.d.). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Retrieved October 8, 2021, from https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=cucFIIQA AAAJ&citation_for_view=cucFIIQAAAAJ:hqOjcs7Dif8C
- OCDE, 2019. (2019). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019 Resultados y mensajes clave ¿ Cómo avanzan los países hacia un. *Organización Para La Cooperación y El Desarrollo Económicos*. <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Of, C., & Acm, T. H. E. (2016). *January 2003/Vol. 46, No. 1 COMMUNICATIONS OF THE ACM*. 46(1), 24–27.
- Osorio, J. (2000). Ethical principles of research in human beings and in animals. *Universidad Del Valle*, 4.
- Pardo Rodriguez, B. Y. (2021). Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. *Psikologi Perkembangan*, 0–2. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Romo, H. L. (2015). La metodología de encuesta. *Técnicas de Investigación En Sociedad, Cultura y Comunicación.*, 33–73. https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Salinas Sanchez, G. V. ed, & Áviles Quezada, M. V. (2017). Universidad de Buenos Aires - Metodología de la investigación I. *Guía de Trabajo*, 5(La propuesta pedagógica y la práctica docente), 41.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2017). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte1: Diseño de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3), 6. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Suárez, A. U. y A. (2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO : FASES , DIMENSIONES Y ALGUNAS Máster Alejandro de Armas Suárez. *ResearchGate, January 2011*, 32. https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLMENTACION/links/00b4953c66f69368ba000000/GOBIERNO-ELECTRONICO-FASES-DIMENSIONES-Y

Tener, C. A., Cuenta, E. N., & Su, P. (2015). GOBIERNO ELECTRÓNICO : FASES , DIMENSIONES Y ALGUNAS Máster Alejandro de Armas Suárez. *ResearchGate*, July, 32.

Un gobierno digital Análisis. (2019). <https://www.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/un-gobierno-digital-analisis-500026>

Urquiza, R., & Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, Cv, 13.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

Wooldrige., J. M. (2015). Introducción a La Introducción a La Αποπτωσηξ. *British Journal of Cancer*, 3(May), 1–25.
<http://www.revista.unam.mx/vol.7/num7/art55/int55.htm>

Xiao, L., & Dasgupta, S. (2018). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study. *Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems: Human-Computer Interaction Studies in MIS*, 1149–1155.

ANEXOS

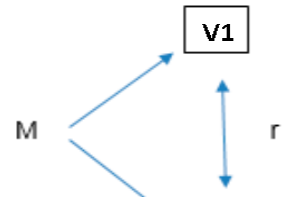
MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno Digital	Responde a la modernización de la interacción que se genera entre los servicios públicos con el ciudadano, asimismo para que este se logre es sumamente importante aumentar los canales de comunicación a través del uso de las TIC siendo básicamente unos recursos directamente proporcionados por la gestión pública (Armas, 2011)	Para brindar una mejor calidad de servicio es importante mejorar la gestión interna de la administración pública, sumando a tener mayor acceso de información asegurando el nivel transparencia en todas las áreas que incurre el gobierno buscando siempre elevar la confianza del sector público frente a los usuarios directos que son los ciudadanos. Se medirá de acuerdo a un cuestionario, el cual consta de 24 ítems, de acuerdo a sus dimensiones.	Interna	<ul style="list-style-type: none"> Usabilidad Tiempo en cargar portal web Tiempo de respuesta ante una solicitud 	Ordinal
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de información del portal web Validación de usuarios Enlace a otros portales del estado 	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Entorno de diseño Descarga de archivos Carga de archivos 	
V2: Satisfacción del usuario	Es una sensación mental, ante las soluciones intelectuales, materiales y emocionales en la aceptación de una necesidad o deseo de una información. Asimismo, la satisfacción del cliente suele estar relacionada con la	La Satisfacción del usuario fue medida a través de la técnica encuesta dirigido a los usuarios externo. Asimismo, el instrumento estuvo conformado por las siguientes dimensiones: rendimiento confianza, expectativas y calidad de servicio. Se medirá de acuerdo a un cuestionario, el cual consta de 17	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de confiabilidad del usuario Innovación del servicio Nivel de uso de las tecnologías de información 	Ordinal
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta Procesos Simples Confidencialidad de la información 	

	capacidad de gestión de una organización, ya sea con sus productos o servicios (Berry, Zeithaml y Parasuraman, 1993).	ítems, de acuerdo a sus dimensiones.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Automatización en el servicio Satisfacción del servicio 	
--	---	--------------------------------------	---------	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de Gobierno Digital del Gobierno Regional San Martín- 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021? ¿Cómo se relación la dimensión interna con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?, ¿Cómo se relación la dimensión externa con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?, ¿Cómo se relación la dimensión relacional con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Gobierno Digital con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel el gobierno digital del Gobierno Regional San Martín- 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021. Determinar la relación de la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021, Determinar la relación de la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021, Determinar la relación de la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que consiguen los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021. H0: El Gobierno Digital no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción que obtienen los usuarios del Gobierno Regional San Martín- 2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de Gobierno Digital del Gobierno Regional San Martín- 2021, es alto. H2: El nivel de la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín -2021, es alta. H3: Existe relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021. H4: Existe relación significativa entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021. H5: Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p>						
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>	<p>Instrumentos Cuestionarios</p>						
<p>Diseño de investigación. No experimental de nivel transversal.</p> 	<p>Población La población será conformada por 50 usuarios del Gobierno Regional San Martín.</p> <p>Muestra Será conformada por 50 trabajadores del Gobierno regional San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1211 1141 1429 1204">Variable</th> <th data-bbox="1429 1141 1832 1204">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1211 1204 1429 1260"></td> <td data-bbox="1429 1204 1832 1260">Interna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 1260 1429 1316"></td> <td data-bbox="1429 1260 1832 1316">Externa</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones		Interna		Externa	
Variable	Dimensiones								
	Interna								
	Externa								

<p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1= Gobierno Digital</p> <p>V2= Satisfacción del Usuario</p> <p>r = Relación entre variables</p>		<p>Gobierno Digital</p>	<p>Relacional</p>	
		<p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Confianza</p> <p>Expectativa</p> <p>Calidad</p>	

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gobierno Digital

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad Identificar el nivel de Gobierno Digital en el Gobierno Regional San Martín.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE GOBIERNO DIGITAL	Criterios				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: INTERNA					
01	COMO CONSIDERA LOS SERVICIOS DE GOBIERNO DIGITAL QUE SE BRINDA A TRAVÉS DEL PORTAL INSTITUCIONAL.					
02	COMO CONSIDERA EL INTERCAMBIO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS.					
03	COMO CONSIDERA LA INFORMACIÓN DOCUMENTARIA Y NORMATIVA QUE BRINDA EL GOBIERNO DIGITAL.					
04	COMO CALIFICA EL TRAMITE DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS MEDIANTE SISTEMA Y FIRMA DIGITAL.					
05	COMO EVALÚA LA EFICACIA DEL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO.					

06	COMO CONSIDERA LA SEGURIDAD EN EL USO DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES.					
07	CÓMO EVALÚA LOS ACCESOS HACIA LOS SERVICIOS BRINDADOS.					
08	CÓMO CALIFICA LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LOS TRAMITES EN EL GORESAM.					
09	CÓMO CALIFICA USTED EL TIEMPO QUE LE TOMA INGRESAR A LOS SERVICIOS WEB.					
DIMENSIÓN: EXTERNA		1	2	3	4	5
10	COMO CONSIDERA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL PARA LOS TRAMITE DOCUMENTARIOS.					
11	QUE CALIFICACIÓN LE DA A LA INFORMACIÓN RELACIONADA A RESOLUCIONES, REGLAMENTOS QUE ENCUENTRA DISPONIBLE EN SU PÁGINA WEB.					
12	COMO CALIFICA LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO.					
13	COMO CALIFICA LA INFORMACIÓN MOSTRADA EN EL SISTEMA DE CONSULTAS WEB DEL TUPA AMIGABLE.					
14	COMO CALIFICA LA DIFUSIÓN DEL MANEJO DE LAS HERRAMIENTAS DEL GOBIERNO DIGITAL.					
15	CÓMO CALIFICARÍA LOS ENLACES A OTROS PORTALES DEL ESTADO.					
16	COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO DIGITAL.					
17	COMO CONSIDERA LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE REGISTRO AL CIUDADANO.					
DIMENSIÓN: RELACIONAL		1	2	3	4	5
18	CÓMO CALIFICA LA MIGRACIÓN DEL PORTAL INSTITUCIONAL A LA PLATAFORMA DIGITAL DEL ESTADO PERUANO.					
19	CÓMO CALIFICA EL ORDEN DE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL INSTITUCIONAL.					
20	CÓMO CALIFICA EL DISEÑO DEL PORTAL INSTITUCIONAL CUANDO ACCEDE DESDE OTROS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS.					
21	CÓMO CALIFICA LA DESCARGA DE ARCHIVOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL.					
22	COMO CONSIDERA LOS DOCUMENTOS BRINDADOS POR EL GOBIERNO PARA OTROS TRAMITES EN OTRAS INSTITUCIONES.					

23	CÓMO CALIFICA LA CARGA DE ARCHIVOS AL PORTAL WEB.					
24	CÓMO CALIFICA LA RELACIÓN DEL USUARIO CON EL GOBIERNO DIGITAL IMPLANTANDO EN EL GRSM.					

Cuestionario de satisfacción del usuario

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Gobierno Regional San Martín.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Criterios				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: CONFIANZA					
01	COMO CALIFICA LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DESCARGADA.					
02	CÓMO CONSIDERA LA FACILIDAD PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS BRINDADOS.					
03	COMO CALIFICA LA VALIDACIÓN DE USUARIO AL INGRESO A LOS SISTEMAS MEDIANTE EL PORTAL.					
04	CÓMO CALIFICA LA PLATAFORMA WEB CON LA QUE CUENTA EL GORESAM.					
05	CÓMO EVALÚA EL PROCESO DE LLENADO FORMULARIOS EN PLATAFORMA WEB.					

06	CÓMO CALIFICA EL NIVEL DE INFORMACIÓN QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN.					
07	CÓMO CONSIDERA QUE ES LA OFERTA DE SERVICIOS DIGITALES QUE TIENE SU GOBIERNO.					
08	CÓMO CALIFICARÍA LA TECNOLOGÍA DEL GORESAM COMO GOBIERNO DIGITAL.					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA		1	2	3	4	5
09	COMO CALIFICARÍA SU SATISFACCIÓN LUEGO DE UN TRAMITE.					
10	COMO CONSIDERA EL TIEMPO PROMEDIO QUE LLEVA RECIBIR UNA RESPUESTA DE UN TRAMITE.					
11	CÓMO SE CALIFICA EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN EL PORTAL WEB.					
12	CÓMO CALIFICA EL MANEJO DE SUS DATOS PERSONALES EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN.					
13	CÓMO CALIFICA LOS PROTOCOLOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CLASIFICADA DEL GORESAM					
DIMENSIÓN: CALIDAD		1	2	3	4	5
14	COMO CALIFICA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.					
15	CÓMO CALIFICARÍA LA TECNOLOGÍA DEL GRSM COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN.					
16	CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN SU TRAMITE.					
17	COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA CUANDO UTILIZA EL PORTAL INSTITUCIONAL.					



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar **GOBIERNO DIGITAL**
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 18 de octubre de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Satisfacción del usuario, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto 18 de octubre de 2021



.....
 Sr. Msc. Segundo Rodríguez M.
 Celg. CLAD 7097

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable guarda relación con el instrumento evaluado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

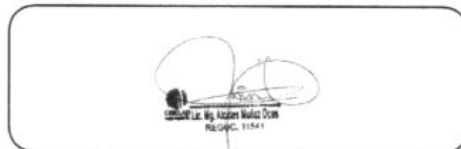
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si es aplicable ya que la variable si tiene relación con el instrumento evaluado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Técnico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gobierno digital
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Mtro. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Técnico Privado Ciro Alegria
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Limber Ruiz Guevara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

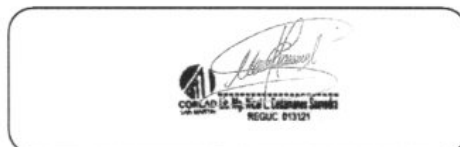
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento evaluado si se puede aplicar ya que la variable guarda relación con los criterios de evaluación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 19 de octubre de 2021.



Sello personal y firma

CARGO

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

Moyobamba, 08 de noviembre de 2021

CARTA N° 001-2021

Señor:

CPC. FERNANDO RAFAEL AZALDEGUI GOMEZ
Jefe de la Oficina de Administración del Gobierno Regional San Martín

Presente



ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy Limber Ruiz Guevara, identificado con DNI: 40217962 y con domicilio en FONAVI 1 MZ E LOTE 3, Moyobamba, estudiante del III ciclo, aula "A2" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gobierno Digital y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Regional San Martín, 2021 bajo el asesoramiento del DR. Gilberto Carrión Barco. Para ello, necesito aplicar los instrumentos de mi investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación** en la institución que usted dirige, también **solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Ruiz Guevara', written over a horizontal line.

Limber Ruiz Guevara
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI: 40217962

Adjunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20531375808
GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: FERNANDO RAFAEL AZALDEGUI GOMEZ	DNI: 01161944

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Limber Ruiz Guevara	DNI: 40217962

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba 08 de noviembre del.2021


GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
 Oficina Regional de Administración
 Firma: 
 CPC. Fernando Rafael Azaldegui Gómez
 J. R. P. E.

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Items	V1: Gobierno Digital																								v1	%	Nivel												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1	%	Nivel	10	11	12	13	14	15	16	17	D2	%	Nivel	18				19	20	21	22	23	24	D3	%	Nivel			
	Interna												Externa											relacional															
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	21	60	MEDIO	72	60	MEDIO	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	30	67	MEDIO	4	4	4	4	2	4	4	4	4	30	75	MEDIO	4	4	2	3	4	3	3	23	66	MEDIO	83	69	MEDIO	
3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	25	56	MEDIO	3	3	2	2	3	3	3	3	3	22	55	MEDIO	3	3	3	3	2	3	2	19	54	MEDIO	66	55	MEDIO	
4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	35	78	ALTO	4	3	4	4	4	3	4	5	5	31	77.5	ALTO	5	3	4	3	4	3	4	26	74	ALTO	92	77	ALTO	
5	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	22	49	MEDIO	4	4	2	4	3	4	2	3	3	26	65	MEDIO	1	2	1	4	3	3	3	17	49	MEDIO	65	54	MEDIO	
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31	69	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	3	3	28	70	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	25	71	MEDIO	84	70	MEDIO	
7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	71	MEDIO	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	77.5	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	91	76	ALTO	
8	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	33	73	MEDIO	5	3	4	3	4	3	3	4	4	29	72.5	MEDIO	4	4	4	5	4	3	3	27	77	ALTO	89	74	ALTO	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	120	100	ALTO	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	96	80	ALTO	
11	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	69	MEDIO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	26	65	MEDIO	3	4	4	3	4	4	4	26	74	ALTO	83	69	MEDIO	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	ALTO	4	3	4	3	3	4	3	3	3	27	67.5	MEDIO	4	4	4	4	4	4	3	27	77	ALTO	90	75	ALTO	
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	33	73	MEDIO	3	3	4	3	4	3	4	4	4	28	70	MEDIO	3	3	3	4	4	3	3	23	66	MEDIO	84	70	MEDIO	
14	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	29	64	MEDIO	3	3	4	3	4	4	4	3	3	28	70	MEDIO	5	2	5	3	5	2	4	26	74	ALTO	83	69	MEDIO	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	21	60	MEDIO	72	60	MEDIO	
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	69	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	4	4	29	72.5	MEDIO	3	4	3	4	4	4	3	25	71	MEDIO	85	71	MEDIO	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	43	96	ALTO	4	5	4	5	4	4	4	4	4	34	85	ALTO	5	5	5	4	4	4	5	32	91	ALTO	109	91	ALTO	
18	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31	69	MEDIO	4	3	4	4	3	3	4	4	4	29	72.5	MEDIO	3	4	3	4	4	3	3	24	69	MEDIO	84	70	MEDIO	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	120	100	ALTO	
20	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	32	71	MEDIO	3	3	3	4	4	4	4	3	3	28	70	MEDIO	3	4	4	3	3	4	4	25	71	MEDIO	85	71	MEDIO	
21	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	30	67	MEDIO	4	3	3	4	4	4	3	4	4	29	72.5	MEDIO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	87	73	MEDIO	
22	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	31	69	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	3	3	28	70	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	25	71	MEDIO	84	70	MEDIO	
23	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	28	62	MEDIO	4	3	4	5	5	4	5	5	5	35	87.5	ALTO	3	3	4	4	4	4	4	26	74	ALTO	89	74	ALTO	
24	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	33	73	MEDIO	4	5	5	5	4	5	4	3	3	35	87.5	ALTO	3	4	4	4	5	5	5	30	86	ALTO	98	82	ALTO	
25	4	2	3	4	4	3	3	4	5	5	32	71	MEDIO	4	4	5	5	4	4	4	4	4	34	85	ALTO	5	4	5	4	5	4	5	32	91	ALTO	98	82	ALTO	
26	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	64	MEDIO	3	4	3	3	3	3	3	3	3	25	62.5	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	21	60	MEDIO	75	63	MEDIO	
27	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	30	67	MEDIO	4	4	4	4	2	4	4	4	4	30	75	MEDIO	4	4	2	3	4	3	3	23	66	MEDIO	83	69	MEDIO	
28	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	25	56	MEDIO	3	3	2	2	3	3	3	3	3	22	55	MEDIO	3	3	3	2	3	2	3	2	19	54	MEDIO	66	55	MEDIO
29	4	3	4	5	5	4	3	2	4	4	34	76	ALTO	4	3	4	4	4	3	4	5	5	31	77.5	ALTO	5	3	4	3	4	3	4	26	74	ALTO	91	76	ALTO	
30	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	22	49	MEDIO	2	4	2	4	3	4	2	3	3	24	60	MEDIO	1	2	1	4	3	3	3	17	49	MEDIO	63	53	MEDIO	
31	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	31	69	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	3	3	28	70	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	25	71	MEDIO	84	70	MEDIO	
32	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	32	71	MEDIO	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	77.5	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	91	76	ALTO	
33	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	33	73	MEDIO	5	3	4	3	4	3	3	4	4	29	72.5	MEDIO	4	4	4	5	4	3	3	27	77	ALTO	89	74	ALTO	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	120	100	ALTO	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	96	80	ALTO	
36	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	31	69	MEDIO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	26	65	MEDIO	3	4	4	3	4	4	4	26	74	ALTO	83	69	MEDIO	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	78	ALTO	4	3	4	4	3	4	3	3	3	28	70	MEDIO	4	4	4	4	4	4	4	27	77	ALTO	90	75	ALTO	
38	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	33	73	MEDIO	3	3	4	3	4	3	4	4	4	28	70	MEDIO	3	3	3	4	4	3	3	23	66	MEDIO	84	70	MEDIO	
39	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	29	64	MEDIO	3	3	4	3	4	4	4	3	3	28	70	MEDIO	5	2	5	3	5	2	4	26	74	ALTO	83	69	MEDIO	
40	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	21	60	MEDIO	72	60	MEDIO	
41	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	30	67	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	3	4	29	72.5	MEDIO	3	4	3	4	4	4	3	25	71	MEDIO	84	70	MEDIO	
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	42	93	ALTO	4	5	4	5	4	4	4	4	4	34	85	ALTO	5	5	5	4	4	4	5	32	91	ALTO	108	90	ALTO	
43	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	32	71	MEDIO	4	3	4	4	3	3	4	4	4	29	72.5	MEDIO	3	4	3	4	4	3	3	24	69	MEDIO	85	71	MEDIO	
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	98	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	35	100	ALTO	119	99	ALTO	
45	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	33	73	MEDIO	3	3	3	4	4	4	4	3	3	28	70	MEDIO	3	4	4	3	3	4	4	25	71	MEDIO	86	72	MEDIO	
46	3	2	3	3	5	3	3	4	3	3	29	64	MEDIO	4	3	3	4	4	4	3	4	3	29	72.5	MEDIO	4	4	4	4	4	4	4	28	80	ALTO	86	72	MEDIO	
47	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	31	69	MEDIO	3	3	4	3	4	3	4	3	3	27	67.5	MEDIO	4	3	4	3	4	3	4	25	71	MEDIO	83	69	MEDIO	
48	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	28																												

Items	V2: Satisfaccion del usuario																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	%	Nivel	9	10	11	12	13	D2	%	Nivel	14	15	16	17	D3	%	Nivel	V2	%	Nivel
	confianza								espectativa					calidad															
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	51	60	MEDIO
2	3	3	4	3	3	4	3	3	26	65	MEDIO	4	3	3	3	3	16	64	MEDIO	3	4	4	4	15	75	ALTO	57	67	MEDIO
3	3	2	3	3	3	3	3	2	22	55	MEDIO	3	2	3	3	3	14	56	MEDIO	3	3	2	3	11	55	MEDIO	47	55	MEDIO
4	4	3	4	4	4	5	5	4	33	83	ALTO	4	3	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	68	80	ALTO
5	4	3	4	3	3	2	3	2	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	3	2	3	3	11	55	MEDIO	50	59	MEDIO
6	3	4	3	4	3	4	3	4	28	70	MEDIO	3	4	4	3	4	18	72	MEDIO	3	4	3	4	14	70	MEDIO	60	71	MEDIO
7	4	4	4	4	3	4	4	3	30	75	MEDIO	4	4	4	4	3	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	65	76	ALTO
8	3	4	4	4	3	4	4	4	30	75	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	66	78	ALTO
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	85	100	ALTO
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	68	80	ALTO
11	4	4	3	3	3	3	3	3	26	65	MEDIO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	61	72	MEDIO
12	4	4	3	3	3	3	3	4	27	68	MEDIO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	58	68	MEDIO
13	3	4	4	3	3	4	3	4	28	70	MEDIO	4	4	4	3	3	18	72	MEDIO	4	4	4	4	15	75	ALTO	61	72	MEDIO
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	68	80	ALTO
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	51	60	MEDIO
16	4	4	3	3	3	4	4	4	29	73	MEDIO	3	3	3	4	4	17	68	MEDIO	4	3	3	4	14	70	MEDIO	60	71	MEDIO
17	5	5	4	5	4	4	4	5	36	90	ALTO	5	5	5	5	4	24	96	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	76	89	ALTO
18	4	4	4	3	3	4	4	3	29	73	MEDIO	3	4	4	4	3	18	72	MEDIO	3	4	4	4	15	75	ALTO	62	73	MEDIO
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	85	100	ALTO
20	3	3	4	4	4	4	3	4	29	73	MEDIO	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO	3	4	4	3	14	70	MEDIO	61	72	MEDIO
21	4	4	3	3	3	3	3	4	27	68	MEDIO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	63	74	MEDIO
22	3	4	3	4	3	4	3	4	28	70	MEDIO	3	4	3	4	3	17	68	MEDIO	4	3	4	3	14	70	MEDIO	59	69	MEDIO
23	4	4	5	4	5	4	5	4	35	88	ALTO	5	3	5	5	5	23	92	ALTO	4	3	4	5	16	80	ALTO	74	87	ALTO
24	4	4	4	3	4	3	3	3	28	70	MEDIO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	63	74	MEDIO
25	4	4	3	5	3	4	4	4	31	78	ALTO	4	4	4	4	4	20	80	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	71	84	ALTO
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	3	3	15	60	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	51	60	MEDIO
27	3	3	4	3	3	4	3	3	26	65	MEDIO	4	3	3	3	3	16	64	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	58	68	MEDIO
28	3	2	3	3	3	3	3	2	22	55	MEDIO	3	2	3	4	3	15	60	MEDIO	3	3	2	3	11	55	MEDIO	48	56	MEDIO
29	4	3	4	4	4	5	5	4	33	83	ALTO	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	67	79	ALTO
30	4	3	4	3	3	2	3	2	24	60	MEDIO	3	3	4	4	3	17	68	MEDIO	3	2	3	3	11	55	MEDIO	52	61	MEDIO
31	3	4	3	4	3	4	3	4	28	70	MEDIO	3	4	4	4	4	19	76	MEDIO	3	4	3	4	14	70	MEDIO	61	72	MEDIO
32	4	4	4	4	3	4	4	3	30	75	MEDIO	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	64	75	ALTO
33	3	4	4	4	3	4	4	4	30	75	MEDIO	4	4	3	4	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	65	76	ALTO
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	4	5	5	24	96	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	84	99	ALTO
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	4	4	3	4	19	76	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	67	79	ALTO
36	4	4	3	3	3	3	3	3	26	65	MEDIO	3	3	4	4	4	18	72	MEDIO	4	4	4	4	16	80	ALTO	60	71	MEDIO
37	4	4	3	3	3	3	3	5	28	70	MEDIO	3	4	4	3	4	18	72	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	58	68	MEDIO
38	3	4	4	3	3	4	3	4	28	70	MEDIO	4	4	5	3	3	19	76	MEDIO	4	4	4	3	15	75	ALTO	62	73	MEDIO
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	ALTO	4	5	4	4	4	21	84	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	69	81	ALTO
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60	MEDIO	3	3	3	4	3	16	64	MEDIO	3	3	3	3	12	60	MEDIO	52	61	MEDIO
41	4	4	3	3	3	4	4	4	29	73	MEDIO	3	4	3	4	4	18	72	MEDIO	4	3	3	4	14	70	MEDIO	61	72	MEDIO
42	5	5	4	5	4	4	4	5	36	90	ALTO	5	5	5	5	4	24	96	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	76	89	ALTO
43	4	4	4	3	3	4	4	3	29	73	MEDIO	3	4	4	5	3	19	76	MEDIO	3	4	4	4	15	75	ALTO	63	74	MEDIO
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	ALTO	5	5	5	5	5	25	100	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	85	100	ALTO
45	3	3	4	4	4	3	3	4	28	70	MEDIO	4	3	4	4	3	18	72	MEDIO	3	4	4	3	14	70	MEDIO	60	71	MEDIO
46	4	4	3	3	3	3	3	4	27	68	MEDIO	4	4	5	4	4	21	84	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	64	75	ALTO
47	3	4	3	4	3	4	3	4	28	70	MEDIO	3	4	3	4	3	17	68	MEDIO	3	3	4	3	13	65	MEDIO	58	68	MEDIO
48	4	4	5	4	5	4	5	4	35	88	ALTO	5	3	5	4	5	22	88	ALTO	4	3	4	5	16	80	ALTO	73	86	ALTO
49	4	4	4	3	4	3	3	3	28	70	MEDIO	3	4	4	5	4	20	80	ALTO	4	4	4	4	16	80	ALTO	64	75	ALTO
50	4	4	3	5	3	4	4	4	31	78	ALTO	4	5	4	4	4	21	84	ALTO	5	5	5	5	20	100	ALTO	72	85	ALTO