



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una
municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo**

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

AUTORA:

Rafael Campos, Flor Del Rocío (ORCID: 0000-0003-3729-5132)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE IRESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación, tecnología y desarrollo sostenible

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a la memoria de mi abuela Lucía Vásquez, quien con su ejemplo y fortaleza me enseñó a nunca rendirme.

Flor del Rocío

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme cumplir uno más de mis objetivos profesionales.

A mi familia, por su paciencia y apoyo constante.

A mi asesor y a cada uno de mis maestros y compañeros quienes con sus enseñanzas y consejos han contribuido en la realización de este proyecto.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de la prueba de normalidad	21
Tabla 2: Relación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario	22
Tabla 3: Relación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario	23
Tabla 4: Relación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario.	24
Tabla 5: Relación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Representación del diseño de investigación	1
---	---

Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transversal, correlacional.

La muestra estuvo compuesta por 70 usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica, la encuesta. El instrumento estuvo conformado por 12 enunciados para cada variable. Cabe mencionar que dicho instrumento fue previamente validado por 3 expertos. Asimismo, se determinó la confiabilidad a través de una prueba piloto, cuyo valor del alfa de Cronbach fue de 0,940 con lo cual se determinó que el instrumento es confiable.

Al analizar los resultados recabados, estos fueron procesados a través del programa SPSS, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,583 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, con lo cual se confirmó la hipótesis general inicialmente propuesta, que señala que existe una relación significativa entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción del usuario, calidad de servicio, usuarios.

Abstract

This research was carried out with the objective of determining the degree of relationship that exists between digital government and user satisfaction of a district municipality in the province of Chiclayo. The research is of a basic type, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, correlational design.

The sample consisted of 70 users from a district municipality in the province of Chiclayo, the instrument used was the questionnaire and the technique, the survey. The instrument consisted of 12 statements for each variable. It is worth mentioning that this instrument was previously validated by 3 experts. Likewise, reliability was determined through a pilot test, whose Cronbach's alpha value was 0.940, with which it was determined that the instrument is reliable.

When analyzing the results collected, they were processed through the SPSS program, obtaining a Rho Spearman correlation coefficient of 0.583 and a bilateral significance level of 0.000, which confirmed the general hypothesis initially proposed, which indicates that there is a Significant relationship between digital government and user satisfaction in a district municipality in the province of Chiclayo.

Keywords: Digital government, user satisfaction, service quality, users.

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología constantemente ha ido transformando nuestras vidas principalmente la forma en la que nos relacionamos con nuestro entorno, ha permitido simplificar procesos, reducir tiempo y costos. Por lo tanto, es innegable la importancia que tiene la tecnología y la digitalización en nuestras vidas, mucho más en estos tiempos de pandemia donde nos hemos visto obligados a realizar muchas de las actividades desde nuestros hogares (Campo 2017).

El gobierno digital tiene como finalidad fomentar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para promover un adecuado aprovechamiento de las mismas, en beneficio del desarrollo del país, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de la población. (MinTIC 2018)

Los gobiernos de muchos países ya han comprendido que el progreso de una nación depende del conocimiento y del manejo de la tecnología, razón por la cual ya se aplican políticas de modernización de la gestión pública a través del gobierno digital, para mejorar la prestación de los servicios públicos y promover el desarrollo de la sociedad. (Ripalda 2019).

En Europa, se puede apreciar un mayor avance en cuanto a la implementación de gobierno digital, sin embargo, esto no ocurre en Latinoamérica, a pesar de que muchos países ya cuentan con estrategias de gobierno digital, estos progresos son aún incipientes, muestra de ello es que muy pocos países sudamericanos se encuentran dentro de los primeros puestos de desarrollo del gobierno electrónico. (Monsalve y Gómez 2020). Según el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2019) Colombia sobresale en cuanto a avances sobre gobierno digital, ya que viene aprovechando el uso de la tecnología en la simplificación de procesos públicos.

En el Perú se han realizado esfuerzos para institucionalizar el gobierno electrónico con el objetivo de promover su desarrollo y avanzar con el proceso de modernización. En ese sentido, en el año 2018 se promulgó el Decreto Legislativo 1412, que aprobó la ley de Gobierno Digital, no obstante, a pesar de estos esfuerzos y las políticas existentes, la administración pública aún no cuenta con una adecuada implementación de esta herramienta denominada gobierno digital, pues en la realidad existen muy pocos servicios digitales brindados por los

municipios que logren la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, es necesario que las entidades públicas mejoren la calidad del servicio digital que brindan al usuario. (Alvarado et al. 2019)

En el departamento de Lambayeque en el año 2018 se creó el comité de Gobierno Digital con la intención de promover la eficiencia en la gestión pública y fortalecer la transparencia. Esta fue una iniciativa importante para la región, sin embargo, los efectos aún no son percibidos como un logro resaltante, ya que la mayoría de entidades públicas, principalmente los municipios aun presentan deficiencias en la implementación del gobierno electrónico, lo que dificulta que la población pueda realizar diversos trámites de manera virtual (Rodríguez 2021). Actualmente los usuarios deben acudir de manera presencial a la entidad para realizar sus trámites como son: el pago de tributos, solicitar licencias, actualización de datos, etc., empleando para ello tiempo y dinero, además de exponer su salud en estos tiempos de pandemia. Todo esto a consecuencia de que el municipio no ha priorizado la implementación del gobierno digital, como un medio para mejorar el servicio que brinda a sus usuarios. Este municipio no cuenta con herramientas ni servicios digitales que permitan atender al usuario a través de medios virtuales, es decir esta institución no está aprovechando la tecnología como un medio para acercarse a la población y mejorar el servicio que brinda, muestra de ello es que si bien la entidad cuenta con un portal web éste solo cumple un rol informativo, ya que no permite una interacción activa entre la entidad y los usuarios, es decir los usuarios no pueden realizar trámites importantes de manera virtual, tampoco existen planes de acción concretos que permitan la consolidación de las políticas de modernización de la gestión pública a través del gobierno electrónico. (Ruiz et al. 2018). Por otro lado, la entidad no está tomando en cuenta que el ofrecer servicios digitales evitaría las aglomeraciones en las entidades, además de facilitar la accesibilidad y rapidez para solucionar los requerimientos de los usuarios contribuyendo con esto a la satisfacción del usuario (Medina et al 2021).

En función a lo antes mencionado se desarrolló el siguiente planteamiento del problema ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo?, Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre Infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, ¿Qué relación

existe entre competencia digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo? y ¿Qué relación existe entre servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo?

La justificación de la presente investigación, se basa en que, con el análisis de la información obtenida, se mide la percepción que tiene el usuario acerca del Gobierno Digital y de qué manera este contribuye a su satisfacción. Este estudio, además permitirá a la institución perfeccionar la utilización de medios digitales para mejorar el servicio que viene brindando a los usuarios. Por otro lado, los resultados de esta investigación serán de utilidad para futuras investigaciones.

Como objetivo general se plantea: Determinar la relación que existe entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Los objetivos específicos son: Establecer la relación entre infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, establecer la relación que existe entre competencia digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo y establecer la relación que existe entre servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

Finalmente, como hipótesis general se plantea; H_i : Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. H_0 : No existe una relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Hipótesis específicas: H_1 , existe relación directa entre infraestructura tecnológica y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. H_2 , existe relación directa entre competencia digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo y finalmente H_3 , existe relación directa entre servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En los últimos años los términos gobierno digital y satisfacción del usuario han motivado diversas investigaciones dentro y fuera de nuestro país.

A nivel internacional encontramos diversos estudios como el realizado por Ripalda (2019), donde señala que el gobierno electrónico tiene su origen en las tecnologías de la información y comunicación, con lo cual se generará una transformación en la gestión pública. Por otro lado, también manifiesta que para lograr avances en la calidad del servicio se debe articular los objetivos nacionales e involucrar a diferentes actores de la sociedad y que además es necesario contar con personal capacitado.

Asimismo, Singla (2018) plantea que las TIC poseen recursos que benefician a la sociedad y al Estado, ya que permite a las entidades públicas brindar servicios de fácil acceso y sobre todo eficientes, pero que además el incorporar estas tecnologías permite reducir costos al Estado e intensificar la participación de la ciudadanía en asuntos públicos.

Por su parte, Suárez y Cedillo (2019), en su estudio realizado en Ecuador, afirman que el uso de las TIC ha avanzado notablemente y gracias a esto es posible crear aplicaciones de fácil uso que permitan que los usuarios interactúen de manera sencilla con las entidades públicas. La utilidad de la tecnología percibida por los usuarios es determinante para que tanto servidores públicos como usuarios comprendan la importancia del gobierno electrónico.

En ese mismo sentido, Medina et al. (2021) desarrollaron una investigación en México, para determinar cómo la calidad de información que ofrece una institución en su portal influye en la confianza de los ciudadanos, señalando que un error común que se comete dentro de la implementación del gobierno electrónico es no integrar al ciudadano, no tomar en cuenta sus necesidades, olvidando que él es el principal beneficiario de ese servicio. Al brindar un servicio, se debe tomar en cuenta las expectativas y las necesidades de los usuarios, ya que es la calidad del servicio la que conlleva a la satisfacción del ciudadano, consolidando de esta forma la confianza en el gobierno electrónico.

En Ecuador Arcentales y Gamboa (2019) realizaron un estudio donde señalan que el propósito del gobierno digital es lograr que el Estado sea más cercano al ciudadano, y como consecuencia los usuarios tengan una participación más relevante en la toma de decisiones públicas, asimismo concluye su estudio señalando que las TIC son muy importantes dentro de la consolidación del gobierno digital y que principalmente debe existir una infraestructura tecnológica adecuada para brindar al usuario un fácil acceso.

En esa misma línea Campmas et al (2022) realizó una investigación, la cual analizó datos de 26 países europeos durante los años 2012 al 2019 confirmando que los servicios de administración electrónica facilitan la interacción entre la ciudadanía y la administración pública, es decir los servicios digitales de una entidad motivan al usuario a interactuar de forma virtual. El autor también señala que la digitalización aumenta la eficiencia de las entidades públicas y que tener un flujo limitado de datos en el sector público obstaculizará el desarrollo de nuevas tecnologías y aumentará la carga administrativa.

Parung et al., (2018) realizaron una investigación acerca de las principales barreras que limitan la ejecución del gobierno digital las cuales son: la falta de infraestructura, tecnología de la información, la automatización, la falta de confianza por parte de los usuarios, la falta de acciones y políticas por parte del Estado y la escasez de cultura tecnológica debido a la poca o nula concientización por parte de las entidades públicas.

En España, Catalá y Penalva (2020) realizaron un estudio señalando que se requiere del apoyo de organismos supralocales para mejorar la infraestructura digital de municipios pequeños, pero que además se requiere capacitación constante del personal para brindar un mejor servicio y que permanezca a lo largo del tiempo.

Asimismo, Camilleri (2020) en su artículo desarrollado en Reino Unido, plantea que una condición importante para que los ciudadanos hagan mayor uso del gobierno electrónico y a su vez se incremente su nivel de satisfacción, es que los canales digitales a utilizar estén bien diseñados, sean amigables, es decir que sean de fácil acceso y que sean diseñadas para todo tipo de usuarios.

generacionales. Señala además que es necesario que los ciudadanos perciban la utilidad del gobierno digital, a fin de que tengan una mayor disposición para hacer uso del mismo.

En Ecuador, Cano (2017) realizó una investigación cuyo objetivo es determinar las ventajas o beneficios de la implementación del gobierno digital en el sector público, aquí se pudo identificar que la población desconocía acerca del gobierno digital y sus herramientas, pero que esperaban que estas pudieran contribuir a la mejora del servicio que reciben.

En Tanzania, Sichone y Mbamba (2021) desarrolló un estudio donde señala que los gobiernos deben promover el uso constante de servicios electrónicos públicos por parte de los ciudadanos, como un medio para transformar las relaciones de los ciudadanos con los órganos gubernamentales, además manifiesta que es muy importante conocer los factores que influyen en la satisfacción del usuario, es decir conocer aquello que hace que disminuya el uso de los servicios de gobierno electrónico y por lo tanto que también disminuya la satisfacción del usuario.

Parodi y Medina (2018) realizaron una investigación de tipo transversal utilizando la encuesta SERVQUAL, con el objetivo de determinar las expectativas que tienen los ciudadanos sobre la calidad del servicio, señalando que la calidad de un servicio tiene relación directa con la satisfacción y que esta se alcanza cuando las percepciones superen a las expectativas iniciales, por lo tanto, es necesario conocer las expectativas del usuario e ir mejorando la calidad del servicio que se brinda.

Del Pino y Medina (2018) realizaron un estudio descriptivo comparativo en la cual señalan que será determinante para hablar de satisfacción del usuario evaluar la calidad del servicio, es decir, si este cumplió o no las expectativas del usuario, ya que esto motivará a volver a solicitar el servicio o no, nos dice también que se deben asegurar las condiciones mínimas y comunes en la prestación de servicios que recibe la población y que este debe estar en continua mejora.

A nivel nacional también se han realizado algunos estudios sobre gobierno digital y cómo éste ha ido mejorando el servicio que reciben los usuarios en las

diferentes instituciones públicas. Así encontramos a Mejía (2021) quien desarrolló una investigación de tipo aplicada a fin de establecer la relación que existe entre el uso de servicios digitales y una mayor participación ciudadana, llegando a la conclusión que la adecuada implementación de tecnologías contribuyen a crear servicios digitales eficientes, además señala que el uso de servicios tecnológicos ágiles permitirá que la ciudadanía tenga mayor participación, y que se requiere promover una mayor cultura digital.

Por su parte Atalaya y Tarazona (2020) en su investigación de enfoque cualitativo con alcance exploratorio, descriptivo, sobre los factores que se deben priorizar para el desarrollo del gobierno digital, afirman que las TIC poseen grandes cualidades que permiten una mayor cercanía entre el gobierno y la sociedad, promoviendo que la población y los demás actores sociales se involucren en dar solución a problemas de interés público. Estos autores también señalan que el gobierno electrónico es fundamental para la transformación de las instituciones, las cuales deben centrarse en el usuario, aprovechando todos los recursos que nos ofrece las TIC, creando servicios en línea, optimizar la interoperabilidad, es decir realizar un trabajo articulado con todos los niveles de gobierno.

Rojas (2019) realizó un estudio de tipo cuantitativo, no experimental correlacional, cuyo propósito fue comprobar la relación entre gobierno digital y satisfacción del usuario, con una muestra de 350 usuarios, confirmándose una relación positiva significativa con un valor de 0,672 entre ambas gobierno electrónico y satisfacción del usuario de RENIEC, Chimbote 2019.

Menacho et al. (2020) desarrollaron una tesis de tipo cualitativo con el objetivo de identificar si el gobierno electrónico mejora la relación gobierno-ciudadano, como resultado del estudio se logró comprobar que el ciudadano cree que el gobierno digital si contribuye a un mayor acercamiento entre el gobierno y el usuario sin embargo, también percibe que el gobierno electrónico no ha avanzado mucho, e incluso sugieren que se debe priorizar el uso adecuado de los portales web, las apps e incluso que se podría utilizar el WhatsApp y los mensajes como medio de comunicación toda vez que los usuarios están muy familiarizados con estas herramientas tecnológicas.

En ese mismo sentido Rosario (2019) en su tesis afirma que existe relación entre el gobierno electrónico y el nivel de participación de la ciudadanía, por lo que se hace necesario promover un mayor uso de herramientas y mecanismos tecnológicos para lograr una mayor integración de la ciudadanía y el gobierno.

Tejada (2020), realizó un estudio de tipo básico y diseño correlacional en el cual concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la SUNARP- Tarapoto, afirmando que mientras la calidad del servicio sea mayor la satisfacción del usuario se incrementará.

Por otro lado, tenemos a Fernández (2018) quien desarrolló un estudio de tipo cualitativo, en el cual concluye que es necesario que se continúe con la implementación del gobierno electrónico en las diferentes entidades públicas, principalmente implementando plataformas digitales ágiles y eficientes, para lo cual se requiere proveer de recursos y capacitación constante en el manejo de medios tecnológicos para convertirla en una política sostenible que contribuya a la modernización del país.

En referencia a la satisfacción del usuario encontramos que a Rosas (2021) quien en su investigación realizada en Tambogrande, afirma que en la medida se implemente adecuadamente el gobierno electrónico se logrará una mejor percepción por parte de servidores y ciudadanos hacia la entidad y principalmente se alcanzará una mayor satisfacción por parte de los usuarios

Así también encontramos a Montesinos (2017) cuya investigación buscaba establecer la relación entre las variables gobierno digital y la satisfacción del usuario de un municipio, este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño experimental, aquí el autor confirmó que existe una correspondencia directa entre las variables antes mencionadas.

Asimismo, Chambi (2017) en su tesis de tipo aplicada, con diseño no experimental, correlacional, señala que la calidad del servicio tiene una influencia relevante en la satisfacción de los usuarios, aclarando que la calidad del servicio estará determinada por los siguientes factores: la empatía que muestre el personal hacia las necesidades del ciudadano, el tipo de información que brinda la entidad y los elementos tangibles que posee, es decir los equipos, los cuales en opinión del

autor no son los adecuados, lo cual ha generado que la satisfacción del usuario de esa entidad sea baja.

Del mismo modo, Gutiérrez (2020), en su investigación, confirma lo antes señalado, esto es, que sí hay una correlación significativa entre el gobierno electrónico y la forma como el servicio es percibido por el usuario. En esta investigación también se señala que la forma en la que se brinda la información al usuario en los portales web no logran llenar la expectativa del usuario, por lo que se requiere hacer mejoras en cuanto a cómo se presenta la información y el modo de interacción que existe entre el usuario y el funcionario o servidores. Por lo tanto, brindar un portal amigable para el ciudadano será básico para mejorar su percepción e incrementar su satisfacción con el servicio recibido.

Pacotaípe (2021) en su investigación cuantitativa, de tipo básica, con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, confirmó la existencia de una relación positiva moderada con un valor de 0,684, entre ambas variables, servicio digital y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chusqui, Ayacucho 2021.

Porras (2020) desarrolló una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, el objetivo de su investigación fue determinar cómo influyen las plataformas digitales en la satisfacción del usuario de un municipio, encontrando que existe una influencia positiva entre ambas variables.

A nivel local también encontramos investigaciones como la realizada por Figueroa (2022) en Pítipa, afirmando que existe relación directa entre la aplicación del gobierno digital y una mayor participación de la población y que un municipio con una deficiente implementación de gobierno digital limitará la calidad del servicio que se brinda, lo cual influirá en la satisfacción del usuario.

En ese mismo sentido, Méndez (2021), en su investigación realizada en Chiclayo, manifiesta que la calidad del servicio se evidencia en el uso de las TIC, sumado a un eficiente uso del servicio de internet, lo cual generará una mayor interacción entre el público usuario y las entidades del estado, además de mejoras en la administración pública.

Silva (2021) en su investigación desarrollada en el distrito de la Victoria determinó que la implementación del gobierno digital contribuirá en la reducción de procesos, pero que es necesario capacitar constantemente al personal de todas las áreas que brindan atención al usuario a fin de lograr un servicio más eficiente en beneficios de los usuarios.

A continuación, se desarrolla el fundamento teórico sobre las dos variables de estudio que son gobierno digital y satisfacción del usuario y las dimensiones de cada variable.

La primera variable es gobierno digital y tiene su origen en el gobierno abierto, cabe precisar que el término gobierno electrónico tuvo sus inicios en los años noventa y que según la OCDE (2016) señala que el gobierno digital ha transcurrido por tres momentos importantes, en un primer momento el gobierno electrónico estaba centrado en el gobierno en sí, es decir su finalidad era alcanzar la eficiencia, reducir los costos y aumentar la productividad de los servicios públicos que brindaba. En un segundo momento se centro en el usuario, por lo tanto, su objetivo era identificar y atender las necesidades de los usuarios. Actualmente con el gobierno digital se busca unificar ambos momentos, es decir brindar servicios adecuados de acuerdo a la necesidad del usuario, para lo cual se necesita transformar digitalmente la gestión pública a fin de que se logre un trabajo articulado entre el estado, la sociedad y demás actores sociales para generar valor público. De lo antes señalado se puede inferir que el gobierno digital es aquel que establece una comunicación constante con la ciudadanía, escuchando su opinión y necesidades, pero, además, mejorando la interacción entre los ciudadanos y los funcionarios de la administración pública.

Morales et al. (2020), citando a Concha y Naser afirman que el gobierno digital es el recurso más importante y efectivo para la consolidación del gobierno abierto dentro de la gestión pública y además señala que las TIC son el motor de las comunicaciones dentro de la sociedad. En cuanto al desarrollo tecnológico, nos dice que el uso de las diferentes herramientas tecnológicas facilita la interacción entre la administración pública y los usuarios. Asimismo, señala que para que exista un óptimo desarrollo del gobierno digital en el sector público se requiere una

transformación de los colaboradores que laboran en las entidades públicas, potenciando sus capacidades tecnológicas.

En opinión de Pimiento (2017) el gobierno digital es un instrumento que contribuye al bienestar de la población y que además fortalece la confianza de la población en la administración pública, ya que los ciudadanos perciben al Estado más cerca a sus necesidades y todo esto gracias al uso de las TICs.

Cosquillo (2020), afirma que la tecnología es imprescindible para lograr el progreso tanto social como económico de un país, puesto que permite simplificar procesos, ahorrar tiempo y dinero y todo esto a través del empleo de un dispositivo móvil y las diferentes aplicaciones que las instituciones han puesto a disposición de la ciudadanía, pero también nos señala que es necesario rediseñar los diferentes procesos para lograr simplificar trámites regulares, todo esto de la mano de un plan de sensibilización tanto de la población como de los usuarios hacia el uso de las tecnologías.

Por su parte, la OCDE (2019) nos dice que para consolidar el gobierno abierto se requiere hacer uso de la tecnología e innovación que viene usándose en las instituciones privadas, solamente así se logrará un desarrollo sostenible en el funcionamiento de instituciones públicas.

En opinión de Durkiewicz (2021) el gobierno digital trae consigo múltiples beneficios tanto para el Estado como para la sociedad, beneficios tales como alcanzar la eficiencia en el servicio, mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, promover una mayor participación de la ciudadanía, disminuir la burocracia y la carga administrativa, promover la transparencia y la lucha contra la corrupción además de contribuir con la reducción de costos para el Estado.

Según Ravšelj (2022) las Naciones Unidas, considera al gobierno digital como una herramienta para brindar soluciones efectivas y responsables que contribuyan a la prestación de servicios públicos de calidad.

Toro et al. (2020) manifiestan que el gobierno digital es muy importante para mejorar la productividad, la inclusión y sobre todo la transparencia en las

instituciones públicas, además afirma que las TICs son la base fundamental para que un país logre sus objetivos en cuanto a eficiencia en el servicio.

Martino (2017) señala que la finalidad del gobierno digital es lograr que los servicios que brinda el Estado operen de manera eficiente, logrando el ahorro de tiempo y dinero a los usuarios, además de fortalecer la transparencia en la administración pública.

Otro aspecto importante para implementar el gobierno digital es tener en cuenta la infraestructura tecnológica que en opinión de Kumart et al. (2020) está compuesta por el hardware y el software que operan entornos digitales, es decir, las instalaciones, equipos, redes, sistemas operativos, etc. Asimismo, Tewari y Gupta (2020) señalan que la infraestructura tecnológica es pieza fundamental de cualquier servicio digital que recibe el usuario y que es esta infraestructura es la que permite comunicarse e interactuar para obtener datos o realizar transacciones a través de aplicaciones gestionadas por las entidades públicas.

Asimismo, Chung et al. (2022) señala que la infraestructura tecnológica es un aspecto importante para la consolidación del gobierno digital, pero que no basta únicamente incluir las TIC en la administración pública, sino que se debe rediseñar toda la gestión pública a través de estrategias y planes de acción concretos y sobre todo políticas de gobierno continuas, es decir que se mantengan a pesar de los cambios de autoridades, solo así se alcanzará la transformación total de la administración pública. Otro aspecto importante que señala el autor es que muchos gobiernos fracasan al introducir tecnologías debido a la falta de cooperación entre las diferentes organizaciones por lo que se requiere una interoperabilidad institucional.

Por su parte Fajar y Amalia (2017) sostienen que la primera acción que se debe realizar para desarrollar el gobierno digital es que el gobierno identifique el estado en el que se encuentran los equipos, las plataformas tecnológicas de las entidades públicas e invierta recursos para repotenciar la infraestructura tecnológica, a fin de que esta no se convierta en un obstáculo para consolidar la implementación del gobierno digital; sino que por el contrario pueda hacer frente a los retos digitales que requiere la nueva gestión pública.

Prastyo et al. (2021) señalan que las aplicaciones móviles son de gran utilidad y deberían ser aprovechadas para optimizar el servicio de gobierno electrónico, ya que permiten dar solución a problemas cotidianos de manera sencilla y rápida, estas aplicaciones presentan diferentes funciones y brindan fácil acceso a una serie de productos y servicios a un menor costo. Hemos visto que la infraestructura digital es de gran importancia dentro del gobierno digital, pero no debemos olvidar que para un correcto funcionamiento se requiere de competencias digitales, las cuales son definidas por Álvarez (2019) como las capacidades que posee un individuo para comprender y usar la tecnología, este proceso también recibe el nombre de alfabetización digital.

Toro et al. (2020) afirman que es imprescindible incluir estrategias de alfabetización digital en los servidores y usuarios con el objetivo de mejorar los servicios e incluso la calidad de vida de los ciudadanos. Por lo tanto, resulta importante seguir fortaleciendo el gobierno abierto en todos los niveles de la administración pública. En ese mismo sentido, Rosales (2019) nos señala que los recursos humanos son determinantes para brindar un servicio eficiente dentro de una entidad pública.

Atalaya y Tarazona (2020) señalan que todas las organizaciones deben tener personal capacitado, principalmente a aquellos colaboradores que están más relacionados en desarrollar proyectos sobre gobierno digital. Por otro lado, señala que la llegada de la pandemia contribuyó para que tanto los servidores como los usuarios adquieran nuevas habilidades digitales y que estas deben seguir fortaleciéndose a través de la concientización sobre la importancia de gobierno digital.

En opinión de Monsalve y Gómez (2020) la transformación digital requiere invertir en tecnología e infraestructura digital, pero además es necesario adaptar el entorno institucional a través de normatividad que dé sustento a la transformación, pero además se requiere capital humano, es decir, personal que cuente con las competencias necesarias y para lograrlo se requiere de capacitación constante tanto del personal como de los usuarios de los diferentes servicios que brinda la entidad.

De la variable satisfacción del usuario encontramos a Medina et al. (2021) quienes sostienen que ésta se encuentra mediada por la calidad (efectividad) del sistema del gobierno digital. En esa misma línea Althunibat (2022) señala que la satisfacción del usuario es un factor crucial para el uso continuo de los servicios de gobierno electrónico y que esto determinará el éxito o fracaso de los proyectos de gobierno electrónico.

Asimismo, Rojas et al. (2019) señalan que la dimensión eficiencia en los procedimientos y atención del personal son los que mayor influencia tiene en la satisfacción del usuario

Custer et al. (2015) manifiesta que la satisfacción del usuario está en función de sus expectativas y la realidad, ya que, si el servicio que recibe es igual o superior a su expectativa se sentirá satisfecho, pero si el servicio recibido es inferior a sus expectativas entonces se sentirá insatisfecho.

Por otro lado, al hablar de satisfacción del usuario, es indispensable relacionarlo con la calidad del servicio, podemos decir que un ciudadano estará satisfecho con el servicio recibido siempre que su necesidad haya sido atendida eficientemente, lo cual llevara a una mayor aceptación y adaptación del gobierno digital por parte de los ciudadanos (Singh y Singh 2018).

Belanche y Casaló (2015) señalan que “La calidad percibida del servicio electrónico tiene una fuerte influencia sobre la confianza en la administración pública, lo que sugiere que los gobiernos deberían hacer una gran inversión para garantizar la calidad al proporcionar ciudadanos con servicios públicos electrónicos” (p.8). Como se puede observar son varios los autores que manifiestan la calidad del servicio tienen gran incidencia en el grado de satisfacción que tendrá el usuario acerca del gobierno electrónico.

Por todo lo antes mencionado, resulta importante que los gobiernos inviertan en servicios digitales, ya que esto generarán bienestar en la población, gracias al gobierno digital los usuarios tendrán mayor acceso a servicios de salud, educación, seguridad y diversos programas sociales de mejor calidad en cualquier momento y lugar, es decir se requiere una mayor inversión en tecnología para coadyuvar a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Con respecto a las teorías relacionadas con la variable satisfacción del usuario, encontramos a Padilla (2019) que afirma que es la base de la calidad del servicio, y hace referencia a la teoría de la expectativa y desconfirmación planteada por Oliver, que señala que existe relación entre las expectativas iniciales de un usuario y la satisfacción después del consumo o recepción del servicio, en la medida en que las expectativas sean confirmadas se alcanzará un estado de satisfacción, entonces resulta importante determinar cuáles son las expectativas de un usuario cuando acude a una entidad pública a realizar un trámite o solicitar un servicio. Lo que todos los usuarios esperan, es ser atendidos y que den respuesta a su solicitud con prontitud.

III. METODOLOGÍA

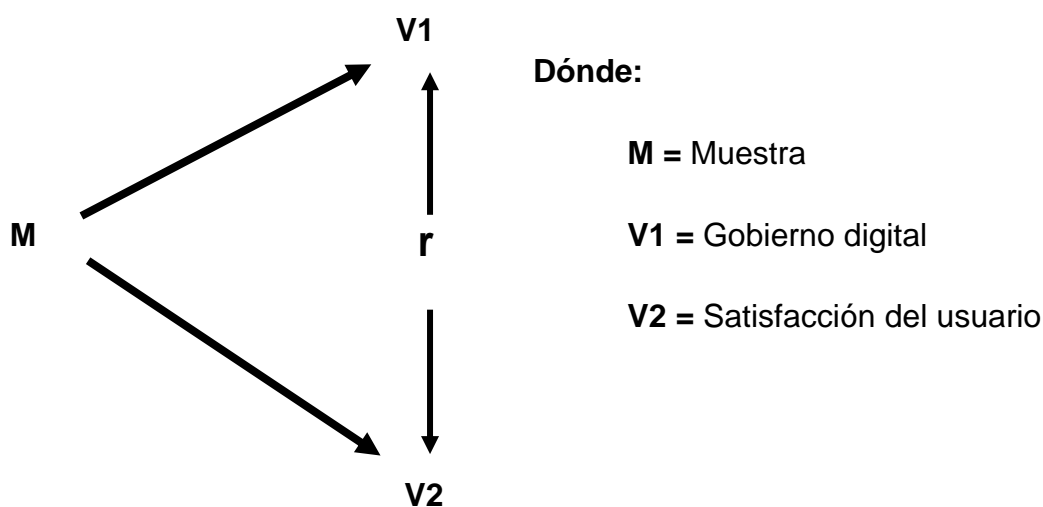
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación es básica, puesto que busca ampliar la base de conocimientos, además tiene un enfoque cuantitativo, puesto que, para medir las variables, se recogieron y analizaron datos.

El diseño, es no experimental, ya que no hubo manipulación de variables, es transversal porque se recolectaron datos en un único momento y es correlacional, pues determinó la relación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario (Hernández 2018)

Figura 1:

Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

En este estudio se consideraron dos variables de tipo cuantitativo: gobierno digital y satisfacción del usuario.

Según el D.L .1412 (2018) El gobierno digital es el uso de las tecnologías digitales y datos utilizados por las entidades de la administración pública para crear valor público, aquí intervienen los servidores públicos y la ciudadanía con la finalidad de crear servicios digitales que generen valor para los ciudadanos.

Las dimensiones que conforman la variable gobierno digital son infraestructura tecnológica, competencia digital y servicio digital.

La infraestructura digital, según Kumar (2019) está compuesta por todos los equipos, programas y plataformas digitales que posee una entidad y las pone al servicio de la ciudadanía.

Acevedo (2018) define a las competencias digitales como el conjunto de destrezas para manejar las TIC, esto es, poder obtener y brindar información pertinente según las necesidades, mejorar la productividad al desarrollar actividades en los diferentes ámbitos de nuestras vidas, haciendo uso adecuado de las tecnologías.

El D.L.1412 define al servicio digital como aquel servicio que se brinda al ciudadano a través de internet, cuya característica es que sea automático, no presencial y sobre todo que hace uso intenso de las tecnologías digitales para generar acceso a información y contenido que genere valor público para la ciudadanía

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, Gerson (2006) citado por Huamán (2017) la define como un estado mental que se produce en el usuario luego de comparar sus expectativas iniciales con el producto o servicio recibido.

La variable satisfacción del usuario posee dos dimensiones: calidad del servicio y capacidad de respuesta.

Rubogora (2017) señala que la calidad del servicio está determinada por la satisfacción de los requisitos o expectativas de los usuarios o clientes, es la entidad quien debe identificar la expectativa que tiene el usuario o cliente sobre determinado producto o servicio para luego hacerlo realidad.

En cuanto a la segunda dimensión, capacidad de respuesta, Mejías et al. (2018) la define como la habilidad que posee el personal que brinda el servicio para atender las necesidades de los usuarios de forma eficiente, es decir, en el menor tiempo y con la menor utilización de recursos.

3.3. Población, muestra y muestreo

En la investigación se tomó en cuenta una población finita, la cual estuvo compuesta por 86 ciudadanos que es el promedio de usuarios que acude semanalmente a la entidad y que cumplen con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: se tomó en cuenta a los usuarios mayores de 21 años y menores de 55 años que se encuentran en la capacidad de realizar trámites en una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo y que poseen conocimientos básicos en el manejo de herramientas digitales

Criterios de exclusión: se descartó a aquellos usuarios que no realizan ningún trámite, a los iletrados, a las personas mayores de 55 años y a todos los usuarios que no están familiarizados con el manejo de herramientas tecnológicas.

Hernández y Mendoza (2018) definen a la muestra como una parte de la población, de la cual se obtendrán datos, además señala que la muestra debe ser representativa.

Para conocer el tamaño de la muestra se aplicó una fórmula cuyo desarrollo se encuentra explicado en los anexos de la presente investigación, y cuyo resultado arroja una muestra conformada por 70 usuarios.

En cuanto al muestreo, es probabilístico, de modo que todos los individuos han tenido la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, con la cual se obtuvo información importante sobre la percepción de los usuarios acerca de la implementación del gobierno digital en una municipalidad distrital de la Provincia de Chiclayo. Según cabezas Cabezas et al. (2018) la encuesta es la técnica de recolección de datos más adecuada para desarrollar una investigación de tipo cuantitativa

El instrumento utilizado fue el cuestionario que consta 24 de preguntas relacionadas a las variables de estudio y sus dimensiones, las cuales tienen cinco alternativas que fueron valoradas a través de la escala de Likert.

Para la validación del instrumento, se recurrió a tres especialistas en el tema, que fueron los encargados de validar el contenido del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, Ñaupas (2018) la define como el grado en que la aplicación repetida de un instrumento, a una misma muestra, produce los mismos resultados. Por lo tanto, para medir la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto de 24 enunciados a 20 usuarios de una municipalidad distrital, donde se obtuvo un resultado de 0.940 en la escala del coeficiente Alfa de Cronbach, con lo cual se demuestra que el instrumento es confiable y que está apto para ser aplicado. En esta investigación también se abarcaremos la objetividad, la cual permitira recabar y analizar resultados sin realizar ninguna manipulación, ni alteración de la información.

3.5. Procedimiento

Para obtener los datos se procedió a la recolección de información a través de la aplicación del instrumento, para ello se recurrió a herramientas digitales como los formularios de Google, informando previamente a cada uno de los participantes, posteriormente resultados obtenidos fueron procesados en los programas de Excel y SPSS

3.6. Métodos de análisis

De la base de datos de Excel se obtuvo la data que fue analizada y procesada a través del programa de estadística SPSS, se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual se aplica para muestras mayores a 50 participantes, el valor de significancia fue menor a 0.50 lo que determino aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman, de este análisis inferencial se obtuvo las tablas que luego fueron analizadas para determinar el grado de relación que existe entre las variables y que además sirvió para comprobar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación se tomaron en cuenta criterios de objetividad, confidencialidad, neutralidad, etc. Además de los principios señalados en el reglamento de la Universidad César Vallejo.

A continuación describiremos algunos de los criterios éticos:

- Confidencialidad, hace referencia a que toda la información obtenida durante el desarrollo de la investigación, será utilizada únicamente para este estudio y no tendrá otros fines.
- Autonomía, los participantes tienen la capacidad y la libertad para decidir participar de este estudio o no.
- Consentimiento informado, cada uno de los participantes en el proceso de investigación fueron informados previamente, a fin de que tengan pleno conocimiento del propósito de este proyecto.
- Justicia, guarda relación con el trato igualitario que deben recibir todos los participantes de la investigación
- Beneficiencia, con esta investigación se busca beneficiar a los participantes de este estudio y a todos los usuarios de esta entidad

IV. RESULTADOS

Luego de procesar la información se realizó la prueba de normalidad obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Infraestructura tecnológica	,161	70	,000	,953	70	,010
Competencia digital	,195	70	,000	,934	70	,001
Servicio digital	,171	70	,000	,941	70	,003
Gobierno digital	,153	70	,000	,956	70	,014
Satisfacción del usuario	,154	70	,000	,912	70	,000

Fuente: cuestionario

La tabla 1 nos muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la cual se aplica para muestras mayores a 50, se optó por esta prueba ya que este estudio tiene una muestra de 70 participantes. Como se puede observar resultados son menores a 0,05, obteniendo una distribución no paramétrica, por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

A continuación, se muestran los resultados en relación al objetivo general, el cual consiste en precisar si existe o no relación entre ambas variables.

Tabla 2

Correlación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario.

		Satisfacción Gobierno digital del usuario		
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Cuestionario

En la tabla 2 se aprecia los resultados de la relación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, según la prueba no paramétrica Rho Spearman se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de 0,583, con una significancia bilateral de 0,000. Por lo tanto, con este resultado se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, quedando demostrado que existe una relación significativa entre gobierno digital y satisfacción del usuario

De acuerdo al primer objetivo específico, se presenta los siguientes resultados:

Tabla 3

Correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario

			Infraestructura a tecnológica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Infraestructura tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Cuestionario

La tabla 3 muestra los resultados de la relación entre la dimensión infraestructura digital y la variable satisfacción del usuario, según la prueba no paramétrica Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,551 y una significancia bilateral de 0, 000. Por lo tanto, se evidencia que existe una relación significativa entre infraestructura tecnológica y satisfacción del usuario, es decir que a mayor infraestructura tecnológica se logrará una mayor satisfacción del usuario. De este modo se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Con relación al segundo objetivo específico, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4

Correlación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario.

		Competencia digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Competencia digital	Sig. (bilateral)	,593**
		N	,000
			70
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,593**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	70	

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

Fuente: cuestionario

La tabla número 4, presenta los resultados de la relación entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario, según la prueba no paramétrica Rho Spearman se tiene valor de correlación de 0,593, con una significancia bilateral de 0, 000. Por lo tanto, la hipótesis específica 2 de la investigación fue aceptada y la hipótesis nula fue rechazada. Confirmando que existe una relación significativa entre competencia digital y satisfacción del usuario. Es decir, a mayor competencia digital mayor será la satisfacción del usuario.

En cuanto al tercer objetivo específico, se muestra el siguiente resultado

Tabla 5

Correlación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario.

		Servicio digital	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,411**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Fuente: Cuestionario

La tabla 5 presenta los resultados de la relación entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario, según la prueba no paramétrica Rho Spearman se tiene un valor de 0,411, con una significancia bilateral de 0, 000. Por lo tanto, se da por aceptada la hipótesis específica 3 del estudio y se rechaza la hipótesis nula, es decir se confirma que existe una relación significativa entre servicio digital y satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

El gobierno digital tiene como finalidad brindar un servicio mas eficiente a los ciudadanos haciendo uso de la tecnología, para lo cual se requiere el uso de las TIC en toda la administración pública, principalmente en los municipios ya que esto beneficiará a los ciudadanos y a la propia entidad.

En relación al primer objetivo específico, se ha demostrado que una mayor infraestructura tecnológica logrará que se incremente la satisfacción del usuario, esto quedó comprobado con los resultados obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman, cuyo resultado fue de 0,551 confirmando la relación positiva y significativa que existe entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario, de este modo también se confirma la primera hipótesis específica. Con estos resultados podemos afirmar que mientras una entidad posea equipos tecnológicos, programas y plataformas digitales apropiados, es decir una adecuada infraestructura tecnológica que permita brindar al usuario información actualizada y servicios eficientes, la satisfacción del usuario se incrementará. Esto concuerda con lo señalado por Tewari y Gupta (2020) quienes en su investigación afirman que la infraestructura tecnológica es un componente indispensable para brindar un adecuado servicio digital, ya que son estos elementos los que facilitan la comunicación entre la entidad y los ciudadanos. Esto también coincide con lo que afirma Arcentales y Gamboa (2019) quienes manifiestan que las tecnologías de la información son imprescindibles para el fortalecimiento del gobierno electrónico y que no sería posible brindar un buen servicio digital si la entidad no cuenta con una infraestructura tecnológica apropiada. Por lo tanto, es necesario que la entidad cuente con todos los equipos, plataformas y sobre todo con un servicio de internet adecuado a fin de que el usuario reciba un servicio de calidad y con esto se contribuya a incrementar su satisfacción.

Del mismo modo los resultados obtenidos se ajustan a lo señalado por Singla (2018) quien afirma que las TIC y sus componentes son beneficiosos tanto para el estado como para la población, ya que facilita que las instituciones publicas brinden un mejor servicio al ciudadano, y que el Estado reduzca sus costos, por lo tanto, se puede concluir que las TIC contribuyen a la satisfacción del usuario pues este es

uno de los objetivos que persigue el gobierno electrónico. Asimismo, guarda concordancia con lo planteado por Chung et al. (2022) al manifestar que la infraestructura tecnológica es un factor importante dentro del gobierno digital. Sin embargo, este autor va más allá, pues considera que no basta solo insertar tecnologías en una entidad pública, sino que se debe realizar un trabajo integral en toda la administración pública y para ello se requiere de políticas de estado que se mantengan en el tiempo, además es necesario contar con la cooperación de todas las organizaciones de todos los niveles de gobierno.

Es necesario señalar también, que la entidad sobre la cual se está realizando la presente investigación, actualmente no cuenta con una adecuada infraestructura tecnológica, es decir equipos, programas, plataformas digitales, etc. y que como se ha demostrado con los resultados de esta investigación, estos sí influyen directamente en la satisfacción del usuario. En ese sentido Fajar y Amalia (2017) plantea que lo primero que debe realizar el gobierno es verificar el estado de la infraestructura tecnológica que posee las entidades públicas, y de acuerdo a ello se debe invertir en la renovación o repotenciación de estos equipos o plataformas con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano y fortalecer el gobierno digital. Por todo lo antes mencionado se puede concluir que los resultados obtenidos son avalados por los autores quienes confirman la relación entre infraestructura digital y satisfacción del usuario

Con respecto al objetivo específico 2 se logró determinar que existe una relación significativa entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario. Lo cual se demostró a través de la prueba de Rho Spearman cuyo resultado fue de 0,593 confirmando la hipótesis específica 2. De lo antes señalado se puede inferir que mientras exista un adecuado manejo de herramientas digitales por parte de los trabajadores que laboran en la entidad, la satisfacción de los usuarios se incrementará, esto guarda relación con lo afirmado por Catalá y Penalva (2020), quienes en su investigación señalan que si bien es importante contar con infraestructura digital adecuada, también es necesario brindar capacitación permanente a los colaboradores de la entidad con la finalidad de mejorar el servicio que brindan y que para lograrlo se debe buscar apoyo de otras entidades. El resultado del análisis estadístico coincide con lo afirmado por

Rosales (2019) quien resalta la importancia que posee el recurso humano dentro de una entidad, para brindar un servicio de calidad. Para ello se requiere de capacitación permanente al personal, pero también es necesario instruir al ciudadano, brindarle información clara y sencilla sobre el uso y manejo de las herramientas y servicios digitales que posee la entidad. Asimismo, Toro et al. (2020) sostienen que las estrategias para alfabetizar digitalmente deben aplicarse no solamente a colaboradores sino también a los usuarios de la entidad. A esto se suma lo mencionado por Monsalve y Gómez (2020) que señalan que se debe adaptar todo el entorno institucional a la transformación digital, y para ello se requiere personal capacitado, pero también usuarios que posean las habilidades necesarias para el manejo de herramientas digitales, esto se puede lograr a través de regulaciones normativas que contribuyan al desarrollo de competencias digitales.

De los resultados de esta investigación se puede afirmar que la dimensión competencia digital obtuvo el mayor grado de correlación con un valor de 0,593, lo que significa que la población percibe como un elemento importante el manejo de herramientas tecnológicas por parte de los colaboradores de la entidad, pues entienden que mientras más capacitados se encuentren, estos podrán brindarles un servicio más eficiente, lo cual influirá en el aumento de su satisfacción como usuarios, siendo esto confirmado por los diferentes autores antes mencionados quienes con sus investigaciones avalan la relación entre competencia digital y satisfacción del usuario.

En cuanto al tercer objetivo específico, establecer la relación entre servicio digital y satisfacción del usuario, al aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,411, con una significancia bilateral de 0,00, con este resultado se confirma la hipótesis específica 3, es decir, existe relación entre el servicio digital que brinda una entidad y aumento de la satisfacción del usuario. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Pacotaípe (2021) y Porras (2020), cuyas investigaciones confirman la relación positiva moderada que existe entre el servicio digital y la satisfacción de sus usuarios. Los resultados de esta investigación también concuerdan con los hallazgos realizados por Camilleri (2020) quien resalta la relación entre los servicios

digitales y la satisfacción de los usuarios, pero además señala que, para alcanzar esta satisfacción, estos servicios deben ser de fácil acceso, deben contar con un diseño amigable para todo tipo de usuarios a fin de que la percepción del usuario sea positiva, para lo cual se requiere mejorar la información que se brinda y las formas de interacción que existen entre los servidores y los usuarios, ya que es importante que el usuario perciba que la entidad y sus colaboradores priorizan la atención de sus necesidades. Del mismo modo Campmas et al. (2022) confirma que los servicios electrónicos favorecen la interacción, del usuario con la entidad a través de entornos digitales.

Es pertinente señalar que a la luz de los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión servicio digital fue la que obtuvo el menor grado de correlación con un valor de 0.411, es decir un grupo considerable de usuarios no percibe que exista un relación entre el servicio digital y su satisfacción, una posible explicación es que la entidad actualmente no brinda servicios digitales y el único servicio que brinda a través del portal web, es muy básico y de carácter únicamente informativo ya que no permite al usuario realizar trámites virtuales, por lo que la entidad debe poner particular énfasis en mejorar sus servicios digitales, esto coincide con lo señalado por Del Pino y Medina (2018) quienes manifiestan que para hablar de satisfacción del usuario se debe evaluar la calidad del servicio que se ofrece y que este servicio debe reunir las condiciones adecuadas acorde a las necesidades del usuario.

En cuanto al objetivo general de esta investigación, el cual busca determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, se puede afirmar que luego de aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,583 y una significancia bilateral de 0,00, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, en otras palabras a una mayor implementación del gobierno digital, mayor será la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Rojas (2019) quien en su investigación obtuvo un valor similar de correlación (0,672), confirmando que existe una relación positiva significativa entre gobierno electrónico y satisfacción del

usuario. Asimismo, Rosas (2021) confirma que en la medida en que una entidad efectúe una adecuada implementación del gobierno digital se mejorará la percepción de la entidad y con esto se contribuirá a la satisfacción del usuario.

De la revisión de la literatura podemos observar que existen diversos autores que concuerdan con lo antes señalado, autores como Atalaya y Tarazona (2020), Medina et al. (2021), Toro (2020) quienes también afirman que existe relación directa entre estas dos variables y además señalan que el gobierno electrónico es fundamental para alcanzar la transformación de una institución y mejorar su productividad, a esto se suma los hallazgos realizados por Pimiento (2017) que concuerda en que el gobierno digital es un mecanismo de gran importancia que contribuye en el logro del bienestar de la población, además de fortalecer la confianza de los usuarios en las entidades públicas, promoviendo que el usuario perciba un estado más eficiente y más cercano a sus necesidades, asimismo encontramos a Martino (2017) quien manifiesta que el gobierno digital tiene como finalidad que el Estado brinde servicios eficientes y de calidad.

Por otro lado, Parung et al. (2018) realizó un hallazgo importante que no se puede dejar de lado, en su investigación el autor logró identificar las barreras que se presentan y que limitan la ejecución del gobierno digital, estas barreras son: la falta de infraestructura tecnológica, la automatización de los servicios, los cuales no toman en cuenta las necesidades del usuario y la falta de cultura tecnológica debido a la poca o nula concientización que hacen las entidades sobre la importancia del gobierno digital. Todas estas barreras constituyen un obstáculo para la implementación del gobierno digital, además esto explicaría el por qué la entidad objeto de este estudio, aún no ha logrado implementar adecuadamente el gobierno digital. Como ya se ha mencionado, esta entidad carece de equipos tecnológicos (infraestructura), servicios digitales alineados a las necesidades del usuario y no existe concientización sobre lo que realmente significaría implementar el gobierno digital, por lo que es urgente que la entidad elabore un plan de acción, que permita derribar estas barreras y se logre consolidar la implementación del gobierno digital en beneficio de los usuarios.

Los resultados de esta investigación están alineados con lo afirmado por diferentes investigadores anteriormente citados, quienes en sus diversos estudios confirman que el gobierno digital influye directamente en el bienestar de la ciudadanía, confirmando la relación que existe entre la variable dependiente e independiente de este estudio. Por su parte Silva (2021) señala que la implementación del gobierno digital contribuye a reducir procesos, que beneficien al usuario, lo cual tienen una incidencia directa en su satisfacción. Esto también queda evidenciado una vez más en el trabajo realizado por Cosquillo (2020) quien plantea que el uso de la tecnología es determinante para alcanzar el desarrollo social y económico, puesto que, al simplificar procesos, el ciudadano estará ahorrando tiempo y dinero al realizar sus transacciones con las entidades públicas, lo cual definitivamente influye en la satisfacción del usuario.

En cuanto a las fortalezas de la metodología empleada, al ser esta una investigación cuantitativa nos brinda una mayor confiabilidad de la información, ya que nos ofrece datos más estables y congruentes. El presente estudio posee una importancia particular ya que en la mayoría de estudios previos se abarcó principalmente la percepción que tienen los colaboradores de la entidad hacia el gobierno digital, sin embargo en esta investigación se ha tomado en cuenta la percepción de los usuarios y su predisposición a adaptarse al uso de medios tecnológicos para realizar diversos trámites, por lo tanto esta investigación servirá de complemento a estudios futuros, para tener una visión más amplia de lo que conlleva la implementación del gobierno digital en una entidad pública. Otra de las fortalezas, es que se elaboró un instrumento propio, diseñado íntegramente por el investigador, el cual fue validado por expertos y que además es altamente confiable. Asimismo, se ha tenido especial cuidado en el manejo de la información y los resultados, los cuales son fiel reflejo de la opinión de los participantes. En cuanto a las debilidades podría considerarse el hecho de que no existe forma de comprobar si los encuestados respondieron con total sinceridad a los cuestionarios presentados. En esta investigación se encontró concordancias importantes con otros estudios que también señalan la relación directa que existe entre gobierno digital y la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe una relación positiva moderada entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, con lo cual se confirma la primera hipótesis específica. Por lo tanto, a mejor infraestructura tecnológica mayor será la satisfacción del usuario
2. Se logró establecer la relación que existe entre la dimensión competencia digital y la variable satisfacción del usuario, entre las cuales existe una correlación positiva moderada y altamente significativa, confirmando de este modo la hipótesis específica 2. De modo que a mayor competencia digital mayor será la satisfacción del usuario.
3. Se confirmó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión servicio digital y la variable satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo, confirmando así la tercera hipótesis específica. En consecuencia, a mayor servicio digital mayor será la satisfacción del usuario
4. Finalmente, se confirmó la hipótesis general, concluyendo que existe una relación positiva moderada y significativa entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. Por lo tanto, a mayor implementación del gobierno digital mayor será la satisfacción del usuario

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad invertir mayores recursos económicos en infraestructura tecnológica (compra de equipos, diseños de programas e implementación de plataformas digitales)
2. Se recomienda a los funcionarios de la entidad capacitar permanentemente al personal y a los usuarios en el manejo de herramientas digitales.
3. Se recomienda a la entidad mejorar los servicios digitales, diseñando un plan integral de servicios que incluya la implementación de plataformas digitales que permitan al usuario realizar transacciones en línea.
4. Se recomienda a la entidad cumplir con la implementación del gobierno digital a fin de contribuir con la modernización del Estado y la mejora de los servicios que se brinda al usuario.

REFERENCIAS

- Acevedo, L. (2018). Competencias digitales y desarrollo profesional en docentes de los colegios Fe y Alegría de Año Nuevo Collique en el 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Alvarado, P. Cevallos, P. Morán, E. Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116.
- Althunibat, A., Abdallah, M., Mohammed, A., Alabwaini, N., Thamer, A. (2022). An acceptance model of using mobile-government services (AMGS). *Computer Modeling in Engineering & Sciences*, 131(2), 865-880. <https://doi.org/10.32604/cmcs.2022.019075>
- Arcentales, R. Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revistas multidisciplinaria de investigación*.DOI: 10.31876/re.v3i26.457
- Atalaya, D. y Tarazona I. (2020). Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18347>
- Belanche, D. y Casaló, L. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación en Marketing* 19(1) 1- 11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138144214000072>
- Cabezas, E. Naranjo, D. Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campmas, A., Iacob, N., Simonelli, F. (2022). How can interoperability stimulate the use of digital public services? an analysis of national interoperability frameworks and e-government in the european union. *Data & Policy*, 4<https://doi.org/10.1017/dap.2022.11>
- Campo, M. (2017). *Los beneficios de la tecnología frente a la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), una vez se expidió el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 De 2011)*. <http://hdl.handle.net/10654/17580>.

- Camilleri, M. (2020). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*, 18(2), 221-235. <http://dx.doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- Cano, J. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril agosto 2016 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Loja.
- Catalá, L. y Penalva, C. (2020) El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la comunidad Valenciana (España) DOI: 10.4422/ager.2020.02
- Chung, C, Choi, H., Cho, Y. (2022). Analysis of digital governance transition in south korea: Focusing on the leadership of the president for government innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 2. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010002>
- Custer, M., Huebner, R. y Howell, D. (2015). Factors Predicting client satisfaction in occupational therapy and rehabilitation. *The American journal of occupational therapy*, 69, 1-10. <https://ajot.aota.org/article.aspx?articleid=2087159>
- Decreto Legislativo 1412 (2018) Diario El Peruano <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Durkiewicz, J. y Janowski, T. (2021). Is digital government advancing sustainable governance? A study of OECD/EU countries. *Sustainability*, 13(24), 13603. <https://doi.org/10.3390/su132413603>
- Del Pino, M. y Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 102-107. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102
- Fajar, S. y Amalia, A. (2017). The Critical Success Factors Model for e-Government Implementation in Indonesia. ColCT'2017.
- Fernández, E. (2018) *Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17579>

- Figuroa, C. (2022) Gobierno digital y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pitipo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53126>
- Gutiérrez, J. (2020) *Gobierno electrónico y percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV
- Huawei. (2018). Digital Government, Intelligent Government
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding egovernment: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Kumar, H., Singh, M. Gupta, M., y Madaan, J. (2020). Moving towards smart cities: solutions that lead to the smart city transformation framework. *Technological forecasting and social change*, 153, 119281.
- Martino, P., Brucher, L., y Venter, J. (2017). Digital Government and the Citizen Journey. *Inside Magazine*, 15, 1-8.
- Medina, J. Ábrego D. y Echeverría O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Mejía, L. (2021) Gobierno digital para la modernización de la gestión pública: una propuesta para el diseño de servicios digitales en el ministerio de relaciones exteriores. [tesis de maestría. Academia Diplomática Del Perú Javier Pérez De Cuéllar] <https://acortar.link/PNfjRX>
- Mejías, A. Godoy, E. Piña, R. (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista*

- Méndez, J. (2021) Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53234>
- Menacho, I. Camarena, J. Fernández, E. Ibarguen, F. y Supo F. (2021) Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones Vol: 7 num Especial: 111-123.*
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- MinTIC (2018) Manual de Gobierno Digital
https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf
- Montesinos, L. (2017). El Gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad de Ventanilla [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>
- Monsalve, D. y Gómez, J. (2020). Transformación Digital: La gestión pública de la nueva era. *Debates IESA. abr-jun2021, vol. 25 Número 2.*
<http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>
- Morales, I. Morillo, J. Tobar, L. (2020). gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo, 1(2)*, 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Ñaupas, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis. Bogota - Colombia: Ediciones de la U.
- OCDE (2019) Índice de Gobierno Digital OCDE 2019
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Pacotaípe, R. (2021). Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021. [tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71698/Pacotaípe_DR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parodi, D. y Medina. A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda, 24(2)*, 115-118.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200115

- Parung, A., Hidayanto, N., Sandhyaduhita, I., Ulo, M., Phusavat, K. (2018). Barriers and strategies of open government data adoption using fuzzy AHP-TOPSIS: A case of Indonesia. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3/4), 210-243.
- Pimiento, J. (2017). ¿Qué es el gobierno digital? <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Porras, P. (2019). Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos [Tesis para optar título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42926>
- Prastyo, E., Budiyanto, C. y Yuana, R. (2021). Measuring mobile applications user's satisfaction: A closer look into the appropriate information systems user's satisfaction. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 1098(4) <http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/1098/4/042002>
- Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., Aristovnik, A. (2022). A review of digital era governance research in the first two decades: A bibliometric study. *Future Internet*, 14(5), 126. doi:<https://doi.org/10.3390/fi14050126>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rojas, E. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019 [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Rojas, J., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A. A., & Alujas, A. V. R. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Rosales, M. (2019) Los secretos del buen alcalde. Una guía para el ejecutivo eficaz los secretos del buen alcalde (Edición actualizada). Providencia, Chile. IULA/SACDEL

- Rosario, M. (2019) *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41044>
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63475>
- Rodríguez. R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina Digital government in local governments in Latin America. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA Año VI. Vol VI. N°11*
- Rubogora, F. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Ruiz, A. S., Molina, P. B., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Sichone, J. y Mbamba, U. (2021). E-government service quality evaluation on tax operations: a test of users' satisfaction perception in Tanzania. *International Journal of Information, Business and Management*, 13(3), 132-144. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/e-government-service-quality-evaluation-on-tax/docview/2521669787/se-2?accountid=37408>
- Singh, V., & Singh, G. (2018). Citizen centric assessment framework for e-governance services quality. *International Journal of Business Information Systems*, 27(1), 1-20. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2018.088568>
- Singla, P. (2018). Government as a Platform (GaaP): A New Model for Public Service Delivery. EPFL
- Silva, D. (2021) *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53126>
- Suárez, V. y Cedillo, M. (2019). La Aceptación del Gobierno Electrónico entre los Empleados de un Municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6 (2) 91-99. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>

- Tejada, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46349>
- Tewari, A., & Gupta, B. B. (2020). Security, privacy and trust of different layers in Internet-of-Things (IoTs) framework. *Future generation computer systems*, 108, 909-920.
- Toro, A., Gutiérrez, C., y Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE /TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre Infraestructura tecnológica y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la 	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre infraestructura digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. • Establecer la relación que existe entre el competencia digital y satisfacción del 	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario. Ho: No Existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1, existe relación directa entre infraestructura tecnológica y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la 	<p>Variable independiente: Gobierno digital</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario</p>	<p>La población es finita, conformada por 86 usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo con una muestra representativa de 70 usuarios</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental Transversal correlacional</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p>

<p>provincia de Chiclayo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre competencia digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo? • ¿Qué relación existe entre servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo? 	<p>usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre el servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo 	<p>provincia de Chiclayo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa entre competencia digital y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. • Existe relación directa entre servicio digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo. 				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GOBIERNO DIGITAL	El Gobierno digital es el uso de las tecnologías digitales y datos utilizados por las entidades públicas, en beneficio del usuario. Aquí intervienen todos los actores de la sociedad con la finalidad de crear servicios digitales eficientes que generen valor público para la ciudadanía. D.L. 1412 (2018)	La variable gobierno digital será medida a través de las siguientes dimensiones: Infraestructura tecnológica, competencia digital y servicio digital	Infraestructura tecnológica	• Equipos tecnológicos	1,2	Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				• Plataformas digitales	3, 4	
			Competencia digital	• Manejo de herramientas digitales	5,6	
				• Interacción	7,8	
			Servicio digital	• Se centra en el usuario	9, 10	
				• Genera valor público	11,12	

SATISFACION DEL USUARIO	Estado mental que se produce en el usuario luego de comparar sus expectativas iniciales con el servicio o producto recibido. Gerson (2006) citado por Huamán (2017)	La variable satisfacción del usuario será medida por las siguientes dimensiones del servicio y capacidad de respuesta	Calidad del servicio	Expectativas del usuario	1,2,3	
				Satisfacción de las necesidades del usuario	4,5,6	
			Capacidad de respuesta	Buen desempeño laboral	7,8,9	
				Servicio eficiente	10,11,12	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario N° 1: Gobierno digital

Esta encuesta es ANÓNIMA. No existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem solo puede elegir una opción

La escala de valoración es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

GOBIERNO DIGITAL						
Infraestructura tecnológica						
N°	Item	1	2	3	4	5
1.	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario					
2.	La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta					
3.	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario					

4.	Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea					
Competencia digital						
5.	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas					
6.	La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales					
7.	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales					
8.	Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública					
Servicio digital						
9.	La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.					
10.	Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario					
11.	Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público					
12.	Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública					

Cuestionario N° 2: Satisfacción del usuario

Esta encuesta es ANÓNIMA. No existen respuestas buenas o malas, usted solo estará brindando su apreciación personal. En cada ítem solo puede elegir una opción

La escala de valoración es la siguiente:

- 6. Totalmente en desacuerdo
- 7. En desacuerdo
- 8. Neutral
- 9. De acuerdo
- 10. Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Calidad del servicio						
N°	Item	1	2	3	4	5
1.	Los servicios que brinda la entidad cumplen con las expectativas del usuario					
2.	La entidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente					
3.	Los servicios que brinda la entidad son de fácil acceso para el usuario					
4.	Los servicios digitales que brinda la entidad satisfacen las necesidades del usuario					
5.	Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario					

6.	Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario					
Capacidad de respuesta						
7.	Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad					
8.	El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas del usuario					
9.	El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad					
10.	La entidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario					
11.	Actualmente, los servicios que brinda la entidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario					
12.	La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario					

Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población

Z: Nivel de confianza al 95%

e: margen de error permitido

p: Probabilidad de buena situación

q: Probabilidad de mala situación

$$n = \frac{86 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (86 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 70 encuestados

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento de datos

Confiabilidad Variable 1

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	12

Confiabilidad Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	12

Confiabilidad: Variable 1 y Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	24

Anexo 6: Validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Uso de las TIC	Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario	X		X		X		X		
			La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta	X		X		X		X		
		Plataformas digitales	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario	X		X		X		X		
			Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea	X		X		X		X		
	Competencias digitales	Manejo de herramientas tecnológicas	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas	X		X		X		X		
			La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales	X		X		X		X		
		Interacción	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales	X		X		X		X		
			Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública	X		X		X		X		
	Servicio digital	Se centra en el usuario	<i>La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario, permitiéndole realizar trámites de manera virtual</i>	X		X		X		X		
			Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario	X		X		X		X		
		Genera valor público	<i>Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público</i>	X		X		X		X		
			<i>Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública</i>	X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	Calidad del servicio	Expectativas del usuario	Los servicios que brinda la entidad cumplen con las expectativas del usuario	X		X		X		X	
			La entidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente	X		X		X		X	
			Los servicios que brinda la entidad son de fácil acceso para el usuario	X		X		X		X	
		Satisfacción de las necesidades del usuario	Los servicios digitales que brinda la entidad satisfacen las necesidades del usuario	X		X		X		X	
			Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario	X		X		X		X	
			Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Buen desempeño laboral	Los usuarios están conformes con el servicio que brinda el personal de la municipalidad	X		X		X		X	
			El personal de la municipalidad muestra interés por solucionar las demandas del usuario	X		X		X		X	
			El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad	X		X		X		X	
		Servicio eficiente	La entidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario	X		X		X		X	
			Los servicios que brinda la entidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario	X		X		X		X	
			La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario	X		X		X		X	

Grado académico y Nombre del Experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Dr. Dante Roberto Failoc Piscoya

Firma del experto:



Dr. Dante R. Failoc Piscoya
Dr. Dante R. Failoc Piscoya
 Colegio de Abogados de Lambayeque - 6333
ABOGADO

Dr. Dante Roberto Failoc Piscoya
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

3. TESISISTA:

Flor del Rocío Rafael Campos

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo de 2022

 <p>Dr. Dante R. Failoc Piscocoya Colegio de Abogados de Lambayeque - 6333 ABOGADO</p> <hr/> <p>Dante Roberto Failoc Piscocoya DNI N°16481873 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FAILOC PISCOYA
Nombres	DANTE ROBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16481873

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	20/07/20
Resolución/Acta	0150-2020-UCV
Diploma	052-086377
Fecha Matrícula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000794631

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 24/06/2022 20:51:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

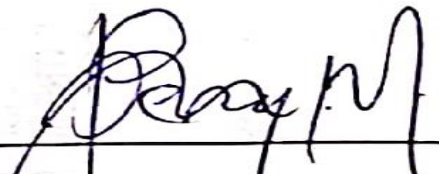
TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Uso de las TIC	Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario	X		X		X		X		
			La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta	X		X		X		X		
		Plataformas digitales	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario	X		X		X		X		
			Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea	X		X		X		X		
	Competencias digitales	Manejo de herramientas tecnológicas	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas	X		X		X		X		
			La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales	X		X		X		X		
		Interacción	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales	X		X		X		X		
			Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública	X		X		X		X		
	Servicio digital	Se centra en el usuario	<i>La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario, permitiéndole realizar trámites de manera virtual</i>	X		X		X		X		
			Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario	X		X		X		X		
		Genera valor público	<i>Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público</i>	X		X		X		X		
			<i>Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública</i>	X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	Calidad del servicio	Expectativas del usuario	La entidad toma en cuenta las expectativas y necesidades del usuario	X		X		X		X	
			El servicio que brinda la entidad cumple con las expectativas del usuario	X		X		X		X	
			La entidad brinda una respuesta inmediata a sus requerimientos	X		X		X		X	
		Satisfacción de las necesidades del usuario	Mejorar la calidad de los servicios contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario	X		X		X		X	
			Una adecuada implementación del gobierno digital permitirá agilizar la atención al usuario	X		X		X		X	
			El contenido del portal web de la municipalidad, es de utilidad para el usuario	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Buen desempeño laboral	Los usuarios están conformes con el servicio que brinda el personal de la municipalidad	X		X		X		X	
			El personal de la entidad demuestra interés por dar solución a las demandas del usuario	X		X		X		X	
			El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño del personal que labora en la entidad	X		X		X		X	
		Servicio eficiente	La atención virtual contribuye a mejorar el servicio al usuario	X		X		X		X	
			El gobierno digital facilita la atención a un mayor número de ciudadanos	X		X		X		X	
			El gobierno digital contribuye a brindar una respuesta rápida y oportuna a las consultas o reclamos de los usuarios	X		X		X		X	

Grado académico y Nombre del Experto: Maestro en Gestión Pública. Mag. Percy Milton Espinoza Gonzales:

Firma del experto:



Mag. Percy Milton Espinoza Gonzales
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

7. TESISISTA:

Flor del Rocío Rafael Campos

8. DECISIÓN:

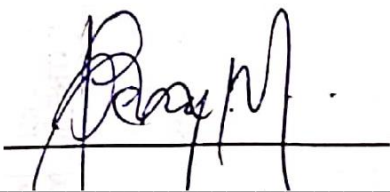

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo de 2022

 Percy Milton Espinoza Gonzales DNI N°40278110	 HUELLA
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ESPINOZA GONZALES
Nombres	PERCY MILTON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40278110

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	19/07/21
Resolución/Acta	0432-2021-UCV
Diploma	052-120176
Fecha Matrícula	04/01/2012
Fecha Egreso	21/01/2014

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000775811

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/06/2022 08:36:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Uso de las TIC	Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario	X		X		X		X		
			La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta	X		X		X		X		
		Plataformas digitales	La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario	X		X		X		X		
			Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea	X		X		X		X		
	Competencias digitales	Manejo de herramientas tecnológicas	El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas	X		X		X		X		
			La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales	X		X		X		X		
		Interacción	Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales	X		X		X		X		
			Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública	X		X		X		X		
	Servicio digital	Se centra en el usuario	<i>La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario, permitiéndole realizar trámites de manera virtual</i>	X		X		X		X		
			Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario	X		X		X		X		
		Genera valor público	<i>Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público</i>	X		X		X		X		
			<i>Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública</i>	X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	Calidad del servicio	Expectativas del usuario	Los servicios que brinda la entidad cumplen con las expectativas del usuario	X		X		X		X	
			La entidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente	X		X		X		X	
			Los servicios que brinda la entidad son de fácil acceso para el usuario	X		X		X		X	
		Satisfacción de las necesidades del usuario	Los servicios digitales que brinda la entidad satisfacen las necesidades del usuario	X		X		X		X	
			Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario	X		X		X		X	
			Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Buen desempeño laboral	Los usuarios están conformes con el servicio que brinda el personal de la municipalidad	X		X		X		X	
			El personal de la municipalidad muestra interés por solucionar las demandas del usuario	X		X		X		X	
			El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad	X		X		X		X	
		Servicio eficiente	La entidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario	X		X		X		X	
			Los servicios que brinda la entidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario	X		X		X		X	
			La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario	X		X		X		X	

Grado académico y Nombre del Experto: Maestro en Gestión Pública. Mag. Luisa Mercedes Chicana Gómez

Firma del experto:



Luisa Mercedes Chicana Gomez
ABOGADA

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la relación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo

11. TESISISTA:

Flor del Rocío Rafael Campos

12. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de junio de 2022

 <hr/> <p>Luisa Mercedes Chicana Gomez ABOGADA</p> <p>DNI N° 40549903</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHICANA GOMEZ
Nombres	LUISA MERCEDES
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40549903

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	29/12/17
Resolución/Acta	0430-2017-UCV
Diploma	052-023562
Fecha Matrícula	10/09/2014
Fecha Egreso	12/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Junio de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000795450

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/06/2022 22:05:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.