



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN,
Ancash 2022

AUTOR:

Cordova Castillo, Antonio Daniel (orcid.org/0000-0002-6881-8971)

ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos padres y hermana, por brindarme en todo momento su apoyo incondicional, su confianza y sus consejos durante toda mi vida universitaria con el único propósito de alcanzar mi meta trazada.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por impulsarnos a siempre confiar en él y con su manto bendito mostrarnos siempre una solución a los problemas y situaciones por más difíciles que hayan sido.

De la misma manera agradecer a la Universidad César Vallejo por habernos brindado la oportunidad de estudiar en sus aulas y abrirnos las puertas al mundo científico, pudiendo conocer excelentes maestros quienes nos inculcaron sus conocimientos con paciencia y voluntad para formarnos como profesionales íntegros.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población y Muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1: Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.....	64
Tabla 2: Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	65
Tabla 3: Considera que los medios digitales cómo la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	66
Tabla 4: Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.....	67
Tabla 5: Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.....	68
Tabla 6: Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.....	69
Tabla 7: Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	70
Tabla 8: Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.....	71
Tabla 9: Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	72
Tabla 10: Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.....	73
Tabla 11: Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	74
Tabla 12: Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.....	75
Tabla 13: Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	76

Tabla 14: Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	77
Tabla 15: Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	78
Tabla 16: Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	79
Tabla 17: Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	80
Tabla 18: Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	81
Tabla 19: Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	82
Tabla 20: Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	83
Tabla 21: Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	84
Tabla 22: Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	85
Tabla 23: Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	86
Tabla 24: Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	87
Tabla 25: Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	88
Tabla 26: Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	89

Tabla 27: Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.....	90
Tabla 28: Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.....	91
Tabla 29: Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.....	92
Tabla 30: Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.....	93
Tabla 31: Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.....	94
Tabla 32: Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.....	95
Tabla 33: Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos.	96
Tabla 34: Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	97
Tabla 35: Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	98
Tabla 36: Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.....	99
Tabla 37: Correlación de Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario	100
Tabla 38: Correlación de Servicio Digital y Confianza.....	101
Tabla 39: Correlación de Canal Digital y Accesibilidad	102
Tabla 40: Correlación de Ciudadano Digital y Disponibilidad	103

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.....	64
Gráfico 2: Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	65
Gráfico 3: Considera que los medios digitales cómo la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	66
Gráfico 4: Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	67
Gráfico 5: Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.....	68
Gráfico 6: Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.....	69
Gráfico 7: Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	70
Gráfico 8: Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	71
Gráfico 9: Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	72
Gráfico 10: Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	73
Gráfico 11: Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	74
Gráfico 12: Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.....	75
Gráfico 13: Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución. 76	76

Gráfico 14: Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	77
Gráfico 15: Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	78
Gráfico 16: Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.....	79
Gráfico 17: Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	80
Gráfico 18: Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.....	81
Gráfico 19: Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.....	82
Gráfico 20: Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.....	83
Gráfico 21: Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	84
Gráfico 22: Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.....	85
Gráfico 23: Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	86
Gráfico 24: Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.....	87
Gráfico 25: Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.....	88
Gráfico 26: Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	89

Gráfico 27: Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.....	90
Gráfico 28: Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	91
Gráfico 29: Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.....	92
Gráfico 30: Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.....	93
Gráfico 31: Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.....	94
Gráfico 32: Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.....	95
Gráfico 33: Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos.	96
Gráfico 34: Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	97
Gráfico 35: Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	98
Gráfico 36: Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.....	99

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022, contando con una población finita y una muestra censal de 68 usuarios, empleando un muestreo no probabilístico por criterio, se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, correlacional, teniendo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para su aplicación. Los resultados estadísticos fueron una relación significativa entre variables de 74.4% mediante la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, llegando a la conclusión que el usuario se encuentra en un proceso de adaptación a pesar de contar todavía con ciertas dudas o desconfianza sobre esta nueva forma de interacción con las instituciones del estado, esta resistencia en algunos casos está determinado por aspectos personales como el manejo de las herramientas digitales, habilidades tecnológicas y en otros casos factores externos como el acceso al servicio de internet o contar con un servicio deficiente, son factores entre muchos otros a considerar y poder así realizar un análisis e implementar alternativas de solución.

Palabras Claves: Gobierno Digital, Satisfacción del Usuario, Servicio Digital, Confianza Ciudadano Digital.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between Digital Government and User Satisfaction of OSINERGMIN, Ancash 2022, with a finite population and a census sample of 68 users, using a non-probabilistic sampling by criterion, a quantitative approach was used, with a non-experimental cross-sectional design, correlational, having as a technique the survey and as an instrument the questionnaire for its application. The statistical results were a significant relationship between variables of 74.4% by testing the Pearson correlation coefficient alternative solutions, reaching the conclusion that the user is in a process of adaptation despite still having certain doubts or distrust about this new form of interaction with state institutions, this resistance in some cases is determined by personal aspects such as the management of digital tools, technological skills and in other cases external factors such as access to internet service or having a poor service, are factors among many others to consider and thus be able to carry out an analysis and implement solution alternatives.

Keywords: Digital Government, User Satisfaction, Digital Service, Digital Citizen Trust.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad con el correr de los años ha experimentado cambios en su comportamiento, debido a que tenía que adaptarse a las necesidades que pedía la época; es así que, en el siglo XXI es por sobre todo una era de mayor uso de las tecnologías de Información, a tal punto que ha cambiado las necesidades de los ciudadanos y las instituciones en especial del aparato estatal han sido ajenas a esto y desde hace más de 10 años han empezado a innovar sus estrategias llegando así al Gobierno Digital y con ello un cambio significativo en la manera de interrelacionarse entre las personas con su entorno y con los servicios públicos, haciendo posible garantizar la participación y la inclusión sin dejar a nadie atrás; en este sentido, el Banco Interamericano de Desarrollo hizo énfasis en las experiencias de México, Chile, Uruguay y Estonia, países que tuvieron que afrontar con dificultades para contar con mejores avances en Digitalización del estado y tener una ciudadanía más involucrada con sus instituciones, estos inconvenientes fueron la inercia burocrática, la baja coordinación interinstitucional, un gobierno alejado del ciudadano, la complejidad regulatoria y la complejidad técnica (Naciones Unidas, 2018; BID, 2018).

Otra dificultad que tuvieron que hacer frente los países mencionados anteriormente, era que los ciudadanos observaban con cierto nivel de desconfianza este pase a la digitalización, porque les significaba un ruptura de paradigma en la manera de realizar sus trámites y ante todo cambio siempre cuesta adaptarse, el Gobierno Digital no fue la excepción en el pensamiento del ciudadano, es así que se desarrolló en el año 2017 una encuesta por el Banco Interamericano de Desarrollo, buscando identificar los motivos por las que las personas pese a tener un proyecto en marcha de digitalización prefieren un canal presencial, estas fueron: las personas no saben usar los servicios en línea, consideran inseguro realizar trámites por internet, no todos los trámites están disponibles en línea, no conocen que trámites pueden hacer, prefieren un contacto humano, siempre lo han hecho así y no cuentan con el acceso a internet (BID,2018).

En el Perú, el proceso de digitalización del estado o Gobierno Digital no es ajeno a las dificultades que tuvieron que enfrentar los otros países, la pandemia jugó un rol importante en la aceleración del proceso, aunque no se realizó de la manera más equitativa posible, ya que tenemos brechas por cerrar entre los mismos niveles de gobierno haciendo más difícil que la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital como ente rector de todo el proceso en el país pueda uniformizar lineamientos y procedimientos para garantizar un cambio ordenado y orientado al ciudadano (PCM, 2022).

Según datos obtenidos de la Presidencia del Consejo Ministros al mes de junio se ha realizado un análisis a los avances estructurales que han desarrollado las instituciones públicas relacionado al Gobierno Digital y estos resultados solo en el indicador de la elaboración del Plan de Gobierno Digital del total de ministerios en un 89%, Gobiernos Regionales en un 65%, Gobiernos Locales en un 13%, Organismos Autónomos en un 30%, Universidades en un 12% y los Programas en un 11%. Los resultados de avance son muy variados y así retrasa la implementación y reflejar los resultados en el ciudadano; de la misma la Cámara de Comercio Exterior del Perú manifestó que los procesos de digitalización en el país tienen una tarea ardua para encaminar al Perú en esta era digital y para lograrlo se tiene que comprometer a los niveles de Gobierno, Instituciones, empresarios y como eje al ciudadano que son ellos por quienes se tiene que orientar los esfuerzos para impulsar mejores soluciones a sus necesidades de manera rápida y sencilla (PCM, 2022; Comex Perú, 2021).

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería al ser un ente parte de la Presidencia del Consejo de Ministros en todas sus oficinas a lo largo del Perú ha lanzado su programa de Gobierno Digital 2020-2022 que en tiempos de pandemia significó que los usuarios que querían realizar algún trámite o consulta tenían que emplear estos mecanismos como la Ventanilla Virtual, las Citas por Internet, Notificaciones Electrónicas representando en muchos casos incomodidades por factores tanto internos como externos y la Oficina Regional

Ancash no fue la excepción, es por ello que se decidió investigar sobre la influencia del Gobierno Digital en la satisfacción de los usuarios (OSINERGMIN, 2020).

Tomando como punto de partida la realidad problemática se formuló el problema general: ¿De qué manera el Gobierno Digital se relaciona con la Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?; por otro lado los problemas específicos: ¿De qué manera el Servicio Digital se relaciona con la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?, ¿De qué manera el Canal Digital se relaciona con la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022? y ¿ De qué manera el Ciudadano Digital se relaciona con la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?

De la misma forma la investigación se justifica según Escobar y Bilbao (2020) en 3 aspectos teórica, práctica y metodológica; la primera consiste en generar reflexión, comparar teorías y contrastar resultados con los conocimientos existentes; en la parte práctica cuando se ayuda a resolver un problema o proponer estrategias para resolverlo y metodológica cuando supone la generación de conocimiento válido y confiable, adicional a ello Ñaupas, et al. (2014) describe la justificación desde el aspecto social, al ser una investigación científica pretende resolver un problema que aqueja a una determinada sociedad. Por otro lado, la investigación se sustenta en el objetivo de desarrollo sostenible 17 “Alianzas para lograr objetivos”, específicamente en la meta de tecnología que abarca los impulsos realizados por las instituciones internacionales para países en vías de desarrollo tengan como herramienta primordial la tecnología (Naciones Unidas, 2015); así mismo, en la Política de Estado del Acuerdo Nacional 35 “Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento”, política que prioriza el uso de las TIC como herramienta para la generación de conocimiento y acceso a la información para todos los peruanos (SITEAL, 2019); por lo tanto; el Gobierno Digital y la Satisfacción del Usuario representa un tema de impacto en la Gestión Pública porque se trata de generar valor en las instituciones teniendo como punto central al ciudadano para así mejorar su experiencia y que mejor con el uso pleno de la tecnología.

Asimismo, el objetivo general propuesto para la investigación es: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022; en tanto los objetivos específicos: Determinar la relación del Servicio Digital en la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022, Determinar la relación del Canal Digital en la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022 y Determinar la relación del Ciudadano Digital en la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022.

Por último, se planteó la hipótesis general: El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022; así como las específicas: El Servicio Digital se relaciona significativamente con la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022, El Canal Digital se relaciona significativamente con la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022 y El Ciudadano Digital se relaciona significativamente con la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se rescataron los siguientes trabajos previos; a nivel internacional para Medina, et al. (2020) cuyo objetivo fue determinar el impacto de la calidad de la información, del sistema y de los servicios del Website en la confianza del ciudadano, siendo un estudio de tipo básica, de diseño no experimental, la metodología empleada fue la revisión bibliográfica, teniendo como instrumento la guía de análisis documental, teniendo como conclusión principal que la calidad de la información se ha convertido en el motor del gobierno digital, los ciudadanos necesitan información útil, al momento y precisa que incida directamente en la confianza en los trámites que realiza.

Aunado a ello, para Stable, et al. (2020) sustenta que el objetivo fue analizar el estado de la accesibilidad web de las principales páginas de los portales de gobierno de América Latina, empleando como muestra 20 portales de gobierno electrónico, llegando a la conclusión que se debe implementar mejores pautas de accesibilidad para garantizar dominios web más accesibles para que todos los usuarios puedan obtener información sin importar el medio tecnológico que empleen.

Además, Flores, et al. (2020) señala que cuyo objetivo fue comprender el estado en que se encuentra el acceso a internet y la brecha digital en el Perú, teniendo como tipo de estudio básica, no experimental, teniendo como metodología empleada la revisión bibliográfica, como instrumento la guía de análisis documental, concluyeron que mientras que el ciudadano aproveche en relación a sus requerimientos los medios digitales, estos tendrán relevancia; por ello, se deben generar las condiciones para no incrementar la brecha en recursos tecnológicos para los ciudadanos.

De otro lado, Encarnación, et al. (2021) reflexiona sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en Ecuador, tipo de estudio básica, no experimental, teniendo como metodología empleada la revisión bibliográfica, como instrumento la guía de análisis documental, concluyendo que uno de los factores que influyen en la adaptación de los ciudadanos a las tecnologías son las desigualdades sociales ya que no cuentan con el acceso a internet, especialmente en las zonas rurales

donde la conectividad es difícil limitando la opción de dar el paso a conocer y convivir con la digitalización.

A nivel nacional, la investigación de Luna (2021) tuvo como fin determinar la relación entre el Gobierno Digital con la Satisfacción de los Usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020, contando con una población y muestra de 52 usuarios, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, desarrollando un tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental – correlacional, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios al contar con una prueba de Pearson del 0,000 y una correlación de 0,796; además, ambas variables se encuentran en un nivel moderado al contar con 51.92% para Gobierno Digital y medio en un 50% para la Satisfacción de los Usuarios.

A nivel local, la investigación de Ojeda (2021) planteó determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020, contando con una población y muestra conformada por 100 que reciben atención de la Corte Superior de Justicia del Santa, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, desarrollando un tipo de investigación no experimental transversal y correlacional, llegando a la conclusión que existe relación directa y significativa entre gobierno digital y satisfacción del usuario y estas se encuentran en un nivel predominante de “medio” en un 55% para la variable Gobierno Digital y 79% para la variable de Satisfacción del usuario.

En la actualidad dentro del marco conceptual, los ciudadanos de diferentes países pasan su tiempo uno más que otros detrás de ventanillas, escritorios, invirtiendo tiempo valioso en realizar sus trámites en una determinada institución, esta actividad se ha vuelto tan cotidiana que el propio estado ha caído en una burocracia de lápiz y papel que no conecta con los requerimientos de sus usuarios; es así que el concepto de trámite de acuerdo al BID (2018) se ha olvidado porque este debería significar una conexión de personas con los servicios que ofrecen el

estado, siendo en un escenario ideal de forma automática, eficaz y transparente; donde el ciudadano tenga que destinar solo el tiempo mínimo necesario, debido a que todas las instituciones están interrelacionadas para garantizar el correcto procedimiento. Por ello, dentro del abanico de demandas que presenta la sociedad es que los gobiernos impulsan el Gobierno Digital que en definición de la OCDE (2014) representa el empleo de tecnologías digitales como una de las estrategias de modernización del estado para la creación de valor público.

En ese horizonte que los países han empezado a trabajar a nivel de todo el mundo, algunos con mucho más compromiso que otros pero que al día de hoy se empiezan a ver los resultados. Por último, la OCDE (2016) manifiesta que representa una herramienta para obtener eficacia dentro del sector público, ya que son procesos creados para mejorar las capacidades de gestión para el usuario externo, empleando métodos tecnológicos como plataformas y otros sistemas de interconexión según las políticas e intereses que se desea alcanzar.

De todas las definiciones analizadas líneas arriba, se evidencia que convergen en que el gobierno digital representa una oportunidad para los gobiernos de acercar sus servicios e información al ciudadano procurando reducir tiempos de transacción, dinero y ofreciendo mecanismos interactivos de rápido acceso. Es conveniente analizar la evolución que la sociedad y los gobiernos han tenido que pasar para lograr hoy en día el gobierno digital, para ello mencionaremos el análisis realizado por Barcevičius et al. (2019), quién después de recopilar informes y estudios previos, ha identificado 4 etapas para el gobierno digital:

La primera etapa o también denominada e-government 1.0 inició en los años 2000, etapa en la cual se empezaba a introducir el concepto de gobierno pero de manera electrónica, caracterizado por la innovación en páginas web gubernamentales y sistemas informáticos en las instituciones públicas; es en esta primera etapa que los gobiernos empiezan a invertir en tecnologías de la información con el objetivo de un gobierno eficiente y eficaz, cabe resaltar que no se evidenciaban grandes cambios del mecanismo tradicional.

La segunda etapa o e- government 2.0 se desarrolló a durante la primera década de los años 2000, en este punto se comienza a desarrollar conceptos de gobierno abierto, que apoyados de la tecnología colaborativa de la web 2.0 se crearon espacios digitales donde los gobiernos, ciudadanos y empresas puedan interactuar para así aumentar la participación, transparencia e intercambio bilateral de datos entre el gobierno y la ciudadanía, desarrollando así el gobierno un nuevo papel de proveedor de datos abiertos, plataformas y servicios web.

Ahora bien, tenemos a la etapa desarrollada desde la década del 2010 siendo denominada e – government 3.0 o gobierno inteligente, caracterizado por impulsar innovaciones relacionadas con datos masivos abiertos, gestión de procesos administrativos, aquí se asumió el papel de no solo trabajar para brindar información a los usuarios, sino también que con esos datos se permitan de manera artificial el poder de desarrollar mejores formas de toma de decisiones, solución de problemas sociales, optimización de recursos, motivar la participación y bienestar entre los ciudadanos, mejorar la sostenibilidad e idoneidad política.

Finalmente, la última etapa o e – government 4.0 enfoca sus esfuerzos para un gobierno transformado y promovido por y para los ciudadanos, un gobierno que se adapta a sus necesidades de la sociedad en general, creando lazos de intercambios personalizados, de fácil acceso e interactivos, es este punto en la que se distingue a un gobierno digital como una herramienta para construir y fortalecer instituciones, haciéndolas más inclusivas, efectivas y responsable en el desarrollo y puesta en marcha de estrategias para el desarrollo sostenible.

En este aspecto, es necesario aclarar que estas 4 etapas son de manera teórica y secuencial a medida que la sociedad avanzaba, en la actualidad; no obstante, si quisiéramos clasificar los avances de los países en una de las etapas antes mencionadas, nos daríamos cuenta que muchos se encuentran en la etapa 3.0 y muy pocos en la 4.0, en esta última etapa se infiere que implica contar con un estado completamente digital, con los ciudadanos plenamente capacitados y comprometidos con impulsar mejoras digitales para las generaciones venideras.

En este orden de ideas, respecto a casos exitosos de países digitales son pocos, entre ellos tenemos a Dinamarca, una nación de poco más de 5.7 millones de personas, con una inversión de poco más de 57 millones de dólares en el aspecto tecnológico y una ley que exige que todo ciudadano que tiene que realizar un trámite, este sea de manera digital y toda respuesta de la misma manera, ha situado al país danés en el primer lugar según la Comisión Europea de índice de Economía y Sociedad Digital en el primer lugar del 2021, esto significa que Dinamarca maneja indicadores de conectividad, integración de tecnologías y servicios públicos digitales y capital humano por encima del promedio de países de la UE, dado que en la última evaluación el 92% de los ciudadanos han empleado los servicios digitales, el 70% de la población cuenta con habilidades básicas digitales. Otro reconocimiento para el país es ocupar el tercer lugar en relación al estudio de referencia de administración electrónica gracias a la evaluación de eGovernment Benchmark de Administración Electrónica, siendo uno de los mejores países en posicionarse como el sector público que crea resultados y agrega valor (Agencia de Digitalización, 2021).

Después de conocer el caso exitoso de Dinamarca, cabe realizar una reflexión e interiorizar la problemática interna que vive cada país que le limita poder impulsar las políticas de digitalización que se encuentran plasmadas en una ley o disposición con ese mismo carácter, es así que encontramos a Savage (2018) quién manifiesta que la implementación tecnológica en un gobierno no pasa solo por adaptar la tecnología al trabajo del estado, tampoco basta con cambiar los lenguajes informáticos, sino también es importante analizar que tanto tenemos interiorizada la burocracia en nuestras instituciones, el nivel en que se encuentra la voluntad política, la calidad de servidores públicos que por los años de servicio se muestran reacios a los cambios, las leyes vigentes y cómo se encuentra la sociedad en temas de sobornos y corrupción; porque un gobierno digital no puede compartir espacio con actos deshonestos tanto de los funcionarios cómo de los mismos ciudadanos.

En efecto, luego de analizar de manera general lo que implica desarrollar un gobierno digital adecuado, se puede emitir un juicio de valor y este es que en el

Perú aún tenemos mucho por hacer, no solo en el aspecto estructural, sino también en el aspecto moral y empezar de a pocos a cambiar la mentalidad de nuestros gobernantes, funcionarios y ciudadanía para trabajar todos por un solo objetivo que es el de mejorar y sacar adelante el estado para el beneficio de nuestras futuras generaciones mediante el empleo de la tecnología como eje central.

Por ello, para la presente investigación se han considerado las siguientes dimensiones, en primer orden extraídas del Decreto Legislativo 1412 (2018) en la cual se rescatan las definiciones de Servicio Digital, Canal Digital y Ciudadano Digital; siendo el primero de ellos como aquel servicio que se brinda de manera no presencial, automático mediante el empleo de medios digitales para la creación y acceso de datos que generen valor público para los ciudadanos, seguidamente tenemos el Canal Digital, el cual representa el medio de contacto que ponen a disposición las entidades estatales a los usuarios para facilitar el ingreso a la información y realizar trámites documentarios, entre otras actividades, para que todo esto sea posible se emplea las páginas web, mensajería, aplicaciones móviles u otros; y por último, el ciudadano digital es aquella persona que emplea la tecnología y de esta manera ejerce sus derechos y deberes en un entorno digitalizado.

Los Servicios Digitales para Estévez y Janowski (2016) significa que la información se encuentre en formatos digitales, para facilitar la automatización de procesos, oficinas; permitiendo que sean accesibles mediante la tecnología al usuario final; de la misma manera, para Dittmar (2022) sustenta que la interacción fue un concepto que dio paso a lo hoy llamado Servicio Digital y que este se enfoca en hacer de las comunicaciones las más simples entre el gobierno y ciudadano así como la incorporación de esquemas de búsqueda simples y accesibles.

Motivo por el cual, los canales digitales representan la etapa siguiente luego de contar con los adecuados servicios digitales promovidos por los estados, el canal digital posibilita la interacción de los ciudadanos por intermedio de los canales que abren las TIC, es decir que representa la parte visible o externa donde la

administración se contacta con los usuarios (Avilés & Zeind, 2021); así mismo, Vlachokyriakos et al., (2016) enmarca que, a través de los canales digitales transforma a las personas en clientes de servicios y a los gobiernos en productores de información, teniendo cómo aliada estratégica a la tecnología.

Los ciudadanos digitales son individuos que pueden o no pertenecer a un mismo estado, pero que ejercen sus derechos a través de los medios tecnológicos, específicamente desde el internet, considerando este último punto el ciudadano tiene que cumplir 3 aspectos: contar con habilidades digitales, tener conocimientos de los beneficios útiles que aporta la tecnología y contar con un acceso constante al servicio de internet (Robles, 2009); a su vez De Haro (2020) profundiza la definición al referir que el ser considerado un ciudadano digital es contar con un conocimiento y la aplicación de la cultura y valores del universo tecnológico de la información y comunicación; para lograrlo se cuenta con 9 ámbitos a desarrollar; la etiqueta digital, comunicación, enseñanza-aprendizaje, participación, comercio, responsabilidad, derechos, seguridad y bienestar.

Entonces podemos afirmar que el Gobierno Digital es un ámbito de estudio amplio, con cambios e innovaciones vertiginosas, pero que sorprendentemente para algunos países y autores era algo que ya se trabajaba años atrás, mientras que para otros es un concepto y una forma de vivir nueva, llena de retos ambiciosos pero que al largo plazo significa un aporte que invita a la siguiente evolución que como sociedad cada vez nos vemos obligados a tener; contando indiscutiblemente de los gobernantes y funcionarios tienen en sus manos la decisión de formar y forjar sendos caminos de progreso y vanguardia tecnológica para las diferentes naciones que representan.

En este interín, la segunda variable a considerar para la investigación es la de Satisfacción del usuario, un aspecto que suele ser considerado como tradicional para la administración, pero que guarda una importancia preponderante para todo tipo de situaciones, dado que la satisfacción o insatisfacción para el caso concreto de la digitalización en el estado puede representar el éxito o fracaso de esta medida

y ser una oportunidad de mejora en el bien de los ciudadanos; es por ello que, para Velandia et al., (2007) la satisfacción es un fenómeno estudiado desde los años 80 y de diferentes ángulos, siendo la psicología como la rama que más se ha especializado en brindar aproximaciones a una definición, aunque lidiar con el aspecto del pensamiento es muy cambiante, por ello la satisfacción es en esencia una sensación irrepetible y única que guarda relación con lo que se quiere y que este anhelo genere cierto efecto en su interior; otra perspectiva plantea que la satisfacción se sustenta en 4 elementos, siendo la necesidad, el deseo, la demanda y la utilidad; pero diferente sucede cuando el usuario es aquel que busca información y para este extremo, la satisfacción se va reflejar en el resultado que reciba, influenciado claro está por otros elementos relevantes como el entorno que lo rodea, sus propias condiciones cognitivas y el servicio de acceso con que cuente (Rey, 2000). De la misma manera, para Rojas (2003) la satisfacción es un resultado valioso para conocer el comportamiento del usuario frente a un servicio prestado, pudiendo conocer ese efecto se puede predecir si está dispuesto a pagar por futuros servicios, siga todas las indicaciones brindadas, regrese y recomiende a sus similares. La satisfacción al ser muy voluble tiene una perspectiva relacionada a las expectativas del usuario, es así que, si estas son bajas, el usuario se va encontrar satisfecho con lo que le brindes, aunque sea un servicio pésimo, caso contrario pasa cuando el usuario es aquel que cuenta con experiencias previas de eventos similares y su nivel es alto va poder discrepar de mejor manera el servicio que se le brinda y poder emitir un juicio de valor más exacto del servicio brindado.

La satisfacción del usuario o cliente o consumidor como se puede encontrar en la literatura, ha desarrollado enfoques que bien vale analizar y poder configurar la percepción relevante que tiene que el usuario se encuentre contento con el producto o servicio recibido, es por ello que Setó (2004) conceptualiza el enfoque basado en las expectativas como la manera en la que el usuario percibe su satisfacción en el resultado obtenido, es decir se va sentir satisfecho cuando lo conseguido iguala o supera lo proyectado, caso contrario cuando se encuentra por debajo de los estándares planeados al principio; el siguiente enfoque la disparidad del valor

percibido, es un enfoque contraviene al primer enfoque en la que existe una pre imagen del producto o servicio a recibir, en este enfoque la satisfacción está delimitada por la evaluación realizada por el usuario en función a sus necesidades, puesto que a veces no todo lo que esperamos se puede encontrar en el mismo producto; por ende, mientras la percepción y la valoración sea dispar se mencionará de una insatisfacción y cuanto más se acerque a lo valorado se tendrá mayor satisfacción; de la misma manera se cuenta con la teoría de la equidad, en la que manifiesta que la satisfacción está en evaluación de acuerdo a lo percibido también por los otros usuarios y por el mismo representante de la empresa que brinda el producto o servicio; el siguiente enfoque es el generado por comparación estándar de normas, es decir que el usuario en base a la información recopilada y sus conocimientos previos le permite reconocer y generar confianza en determinadas marcas o empresas. Todos estos enfoques son algunos alcances que permite poder definir la satisfacción en base a la percepción del usuario.

Dentro de este mismo enfoque, para esta segunda variable se ha considerado las siguientes dimensiones tomando lo desarrollado por Calva (2009) quien manifiesta que la satisfacción desde el punto de las necesidades de información que experimenta el ciudadano, cuenta con diferentes factores como la confianza que es dentro de todos los diversos conceptos como la impresión subjetiva que internamente experimenta el ser humano, la disponibilidad como la experiencia y madurez del usuario en el manejo de recursos y fuentes de información, por último la accesibilidad de información donde el usuario centra sus esfuerzos para adquirirla empleando los diferentes medios informáticos con las que puede contar.

La confianza para Performance (2009) es creado a lo largo del tiempo y de una manera escalonada, debido a que es la suma de experiencias positivas que ha experimentado el usuario, pero en muchas ocasiones basta una mala experiencia para que la perspectiva del usuario cambie y todo lo logrado vuelva a foja cero; de la misma forma pero ya en un plano público la confianza para Delgado (2017) es la precisión en la que el estado mediante el empleo de medios tecnológicos brinda servicios de manera clara, completa, segura y actualizada.

La Disponibilidad en el actual contexto significa el empleo de la información digital y a la misma vez un cambio de la forma de pensar e interactuar entre los seres humanos; la evolución de la sociedad dio paso a la denominada sociedad de la información que posibilita un espacio mediante el cual se puede tener acceso ilimitado a la información compartida por otros (Vu et al. 2020; Ziemba 2019).

La Accesibilidad para Pantelis et al. (2020) está estrechamente vinculado con el empleo de las TIC, específicamente con el internet que en las últimas décadas ha generado cambios sustanciales y ha permitido el desarrollo de muchas actividades cotidianas para el ser humano y estas se encuentran en constante investigación y desarrollo para satisfacer los requerimientos de los usuarios; en ese correlato, Cabero y Ruiz (2017) manifiestan que el acceso a la tecnología ha permitido que el ser humano interactúe en entornos digitales amigables, sencillos y rápidos gracias al acceso a una enorme cantidad de información en tiempo real. Otro punto importante que se debe considerar al momento de la accesibilidad es las brechas digitales que en muchos países están pasando y representan un reto pendiente por resolver el acceso de la ciudadanía a la tecnología; es así que, para Gallardo (2019) la brecha digital no se refiere netamente a la conectividad sino también a las capacidades y habilidades necesarias para el correcto manejo de la tecnología, idea que es complementada por Grande et al. (2016) que sustenta que la brecha digital contempla enfoques como la infraestructura informática que se cuenta, recursos para la implementación de mayores canales digitales, capacitación y generación de nuevos conocimientos, teniendo por último el aspecto social como la edad de la población, niveles socioeconómicos, nivel educativo y capacidad adquisitiva configuran todo conjunto de aspectos a considerar como brecha que se desarrolla dentro de una determinada sociedad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Como paso previo para determinar el tipo y diseño de investigación, el primer paso realizado fue la de analizar el contexto que rodea a la institución objeto de estudio e ir identificando la principal problemática y los problemas específicos para luego elaborar la matriz de operacionalización de variables (Anexos 01 y 02), sumado a ello se definió el diseño de investigación, la técnica e instrumento de recolección de datos para completar la matriz de consistencia (Anexo 03), finalizando con la metodología de investigación que a continuación se detalla

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque toma los aportes de la investigación básica y permite formular problemas e hipótesis para solucionar los problemas de una determinada sociedad (Ñaupas et al, 2018).

De un enfoque cuantitativo debido que, para comprobar la hipótesis de investigación se va emplear la recolección de datos con sustento en la escala numérica y estadística para así definir ciertos comportamientos y comprobar teorías (Hernández et al, 2014).

Diseño de Investigación.

La investigación es No Experimental – Transversal – Correlacional, la representación gráfica se encuentra en el anexo 04.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gobierno Digital.

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario.

Definición Conceptual

Variable: Gobierno Digital

El Gobierno Digital es un concepto relativamente nuevo y en constante evolución; es por ello que diversos autores convergen que es el uso creativo de la TIC en la

Gestión Pública, promoviendo la transparencia, participación, innovación y creación de valor público, que potencie la sociedad en nuevos conocimientos mejora de la calidad de vida.

Variable: Satisfacción del Usuario

La Satisfacción del Usuario es un campo muy relacionado a la psicología y más aún cuando valorar situaciones provenientes del exterior, juega un papel importante aspectos como la primera imagen mental, expectativas anteriores, satisfacción de otros usuarios con características similares, en conclusión, la satisfacción es un estado anímico al cual las instituciones públicas tienen que conseguir en la mayoría de sus usuarios de una sociedad.

Definición Operacional

Variable: Gobierno Digital

La OCDE (2014) define al Gobierno Digital como el uso estratégico de las tecnologías de digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público.

Variable: Satisfacción del Usuario

Calva (2009) manifiesta que la Satisfacción del Usuario es la razón o modo con que se responde a una queja, duda o consulta y por ende nuestra sensación de estar satisfecho la reducimos hasta el punto de sentirnos simplemente contentos.

Ambas variables han sido trabajadas en la matriz de operacionalización de variables ubicado en los anexos 01 y 02.

3.3. Población y Muestra

Población

La población “es un conjunto infinito o finito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2012, p. 81). Para la investigación la población ha sido conformado por la cantidad de usuarios atendidos en Osinergmin registrados en la Plataforma

OSIMAC y en la VVO sobre temas relacionados a electricidad (consultas, ingreso de reclamos, quejas, apelaciones, etc.) tomando como base los últimos 3 meses, siendo para la presente investigación un total de 68 usuarios atendidos, dicha población se encuentra segmentada como se detalla en el anexo 05 de la investigación.

Muestra

La muestra seleccionada para la investigación es la empleada cuando la población es pequeña y todos los elementos de la misma son considerados como el total de la muestra de estudio (López y Fachelli, 2015), para este caso es de 68 usuarios.

Muestreo

El muestreo es No Probabilístico, es un tipo en el que no todos los integrantes de la población tienen las mismas posibilidades de resultar seleccionados como muestra (Hurtado y Toro, 2007). Dentro de este tipo de muestreo se consideró la clasificación por criterio, es una metodología en la que el investigador por experiencia o conocimiento del tema determina las unidades muestrales a analizar (Fernández, 2004).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha considerado es la encuesta, según Tamayo (2008), es una técnica que permite recopilar información de manera sistemática según el diseño previamente seleccionado para garantizar el rigor de información a obtener

Instrumento

El instrumento seleccionado es el cuestionario, para opinión de Malhotra (2004) es un conjunto de preguntas con un lenguaje formal empleado para obtener información de los encuestados.

Para la investigación se consideró la aplicación del cuestionario de manera física (Anexo 09), empleando la escala de respuestas de Likert, estando sustentado en la operacionalización de variables realizada, específicamente en el cruce de dimensiones y la interrelación de sus respectivos indicadores.

3.5. Procedimiento

Para comenzar con el procesamiento válido para la investigación se tuvo en cuenta primeramente lo consignado en la matriz de consistencia (Anexo 03) como el tipo de investigación, diseño, técnica e instrumento para el adecuado recojo de datos del objeto de estudio.

Seguidamente, se realizaron las gestiones respectivas para poder conseguir la documentación formal necesaria para la comunicación de la investigación, así como la información necesaria para la aplicación del instrumento (Anexos 06 y 07).

Luego de ello y una vez elaborado el instrumento tomando en cuenta las dimensiones e indicadores considerados, se procedió a la validación por juicio de experto (Anexo 08), es una opinión informada de personas reconocidas en la materia de estudio que pueden aportar evidencia juicio y valoraciones (Escobar y Cuervo, 2008).

Como paso previo a la aplicación oficial del instrumento, se tuvo que aplicar una prueba piloto recopilando los primeros 10 resultados de los encuestados, para luego poder procesar sus respuestas con el programa IBM SPSS versión 26, logrando determinar una confiabilidad del 92,8% gracias a la prueba del Alpha de Cronbach que con este resultado el instrumento cuenta con las preguntas coherentes para recopilar información relevante.

3.6. Método de análisis de datos

Se recolectó la información mediante la aplicación del instrumento de manera física al público objeto de estudio y las respuestas obtenidas están en el Anexo 09 de manera anónima y a cada cuestionario aplicado se le asignó un número correlativo para una mejor ubicación y orden al momento de procesar las respuestas.

Como siguiente paso se realizó el primer procesamiento de los resultados ponderando los criterios marcados, aplicando la escala de Likert que va de 1 a 5 siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo; luego vaciar dichos datos en el programa Excel, para luego facilitar su traspaso al programa IBM SPSS, en este

último se realizó el análisis descriptivo mediante el uso de tablas de frecuencia acompañado por gráficos mediante histogramas de cada pregunta para una correcta interpretación de los resultados (Anexo 10).

En el anexo 11 se encuentra el resultado e interpretación de la correlación entre variables y entre dimensiones, realizo mediante la prueba de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta aspectos relevantes como por ejemplo el empleo de las normas APA 7ma edición para garantizar el respeto por la propiedad intelectual de los diversos autores citados y así evitar todo tipo de plagio que se pueda incurrir, de la misma manera en la aplicación del instrumento de investigación se garantizó la confidencialidad de información para que nuestra muestra encuestada pueda responder de manera honesta y aporte resultados fidedignos; y por último, se ha considerado la no manipulación de los resultados finales puesto que se respeta de principio a fin la voluntad del encuestado; es así que la originalidad del trabajo se contrasta con el resultado de porcentaje de similitud del programa Turnitin (Anexo 12).

IV. RESULTADOS

Del análisis realizado a los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario al público objetivo (Anexo 11), se aprecia que el usuario todavía presenta ciertas dudas o desconfianza sobre esta nueva forma de interacción con algunas instituciones estatales, ello responde a que por años la manera tradicional se han realizado trámites administrativos, los que consistía en: acercarse personalmente, dejar el documento y regresar de tiempo en tiempo para averiguar el estado de su trámite (seguimiento); todo esto cambió a partir del año 2020 con la pandemia Covid-19, en la cual las instituciones implementaron mecanismos apoyados en la tecnología y así no romper la cadena administrativa para sus usuarios; todo este proceso generó al principio una resistencia de apertura a nuevos procedimientos porque representaba en muchos casos mejorar su conocimiento tecnológico y herramientas de uso.

De lo antes expuesto, al día de hoy se aprecia una adaptación a este tipo de uso de la tecnología pero que todavía encuentra determinada resistencia por factores tanto personales y externos ajenos a su responsabilidad y son las necesidades que poco a poco se tienen que atender; todo ello con el objetivo de que el usuario se sienta cómodo y satisfecho de la manera digital en la que realiza su requerimiento. Es así que teniendo en cuenta los cambios constantes que experimenta la tecnología y el comportamiento humano, estadísticamente se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio como son el Gobierno Digital y la Satisfacción del usuario al posicionarse en un 74.4%, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa de la investigación.

Ahora bien, respecto al objetivo específico 01, el análisis de los resultados se encuentra desarrollado en el anexo 11 tablas e histogramas del 1 al 6 y del 19 al 24, donde se aprecia que los ciudadanos en el aspecto del servicio digital como tal brindado por la institución se encuentran en un proceso de adecuación, por factores como la búsqueda de las plataformas, el revisar con cierta periodicidad tanto la página como el estado de su trámite y las herramientas que emplean toma un tiempo incorporarlo al quehacer diario y es por ello que temas como la confianza toman relevancia en el sentido de la calidad de atención, la celeridad y la

transparencia que perciba el ciudadano. Por lo tanto, las dimensiones analizadas estadísticamente como es servicio digital y confianza cuentan con una relación significativa en un nivel moderado en un 56%, con lo cual la hipótesis alternativa 1 de la investigación es aceptada.

Con relación al objetivo específico 02, el tratamiento de los resultados se encuentra en el anexo 11 tablas e histogramas del 7 al 12 y del 25 al 30, donde se infiere que los usuarios emplean los canales digitales a disposición, procurando que estos sean amigables, con información entendible para el correcto desarrollo de su trámite administrativo y priorizando la seguridad de los datos e información compartidos; así como, la capacidad de respuesta óptima por parte de la institución mediante el empleo de medio digitales; si bien, para lograrlo es necesario contar con determinadas herramientas que faciliten la interacción como es los equipos de común uso, la accesibilidad que se tenga al internet y no menos importante el manejo mínimo de conocimiento de las TIC, con lo cual aún el tratar temas digitales se encuentra predisposición por sumar esfuerzos y también resistencia por la realidad social que viven. Por consiguiente, estadísticamente las dimensiones de canal digital y accesibilidad tienen en un nivel moderado una relación significativa en un 60.9%, aceptando la hipótesis alternativa 2 propuesta en la investigación.

Por último, con respecto al objetivo específico 03, el procesamiento de los resultados se encuentra en el anexo 11 tablas e histogramas del 13 al 18 y del 31 al 36, se determina que los ciudadanos tienen la predisposición por mejorar sus habilidades tecnológicas, descubrir los beneficios de tecnológicos y fomentar que más ciudadanos se sumen y participen por conocer un poco más del manejo de las herramientas digitales para que se vayan adaptando a una era nueva, que meses atrás la resistencia al cambio era férrea, hoy aún se tiene usuarios que se muestran inconformes, pero todos llegan al punto en que la tecnología ha venido a quedarse y por ende buscan que las instituciones del estado los capaciten, les informen y les acompañen de manera efectiva para lograr un paso de avance. Por lo tanto, las dimensiones de Ciudadano Digital y Disponibilidad estadísticamente tienen una relación significativa de 57%, encontrándose en un nivel moderado con el que se acepta la hipótesis específica 3 propuesta en la investigación.

V. DISCUSIÓN

Con referencia a las variables de estudio como es el gobierno digital y satisfacción del usuario, en la investigación se determinó una relación significativa entre ellas de 74.4% encontrándose en un nivel moderado, demostrando que aún es un tema de estudio que se está interiorizando en el quehacer diario de los ciudadanos; por ende, está en constante evolución y evaluación de cara a un futuro no tan lejano. Los resultados a los que se arribó al término del procesamiento de la información es que el ciudadano se encuentra en una etapa de adaptación y aceptación del uso de medios digitales como la forma de realizar sus trámites administrativos, comenzando a dejar de lado la manera presencial y tradicional de realizarlo, para dar paso al uso del internet, de casillas o correo electrónicos, ventanillas virtuales y otros aplicativos que implemente la institución a razón de tener otra alternativa de interacción con su público objetivo, siendo este último el llamado a adoptar nuevas costumbres y redireccionar sus expectativas iniciales para poder asimilar los cambios, adquirir nuevos conocimientos y generar un impacto positivo en la sociedad. Estos resultados se vinculan con los obtenidos por Luna (2021) quien en su investigación concluye que existe relación significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios al contar con una prueba de Pearson del 0,000 y una correlación de 0,796; además, ambas variables se encuentran en un nivel moderado al contar con 51.92% para Gobierno Digital y medio en un 50% para la Satisfacción de los Usuarios, de la misma manera con lo obtenido en la investigación de Ojeda (2021) quien llega a la conclusión que existe relación directa y significativa entre gobierno digital y satisfacción del usuario y estas se encuentran en un nivel predominante de “medio” en un 55% para la variable Gobierno Digital y 79% para la variable de Satisfacción del usuario. Todos estos resultados convergen en los postulados primeramente del BID (2021) que enmarca el gobierno digital como una conexión de personas con los servicios que ofrecen el estado, siendo en un escenario ideal de forma automática, eficaz y transparente; donde el ciudadano tenga que destinar solo el tiempo mínimo necesario, debido a que todas las instituciones están interrelacionadas para garantizar el correcto procedimiento.

En otro orden, se tiene la posición de Savage (2018) quién manifiesta que la implementación tecnológica en un gobierno no pasa solo por adaptar la tecnología al trabajo del estado, sino también es importante analizar que tanto tenemos interiorizada la burocracia en nuestras instituciones, el nivel en que se encuentra la voluntad política, la calidad de servidores públicos que por los años de servicio se muestran reacios a los cambios, las leyes vigentes y cómo se encuentra la sociedad en temas de sobornos y corrupción; porque un gobierno digital no puede compartir espacio con actos indecentes tanto de los funcionarios cómo de los mismos ciudadanos. Así mismo, para el aspecto de la satisfacción está Velandia et al., (2007) quien sostiene que es un fenómeno estudiado desde los años 80 y de diferentes ángulos, siendo la psicología como la rama que más se ha especializado en brindar aproximaciones a una definición, aunque lidiar con el aspecto del pensamiento es muy cambiante, por ello para (Rey, 2000) la satisfacción es en esencia una sensación irrepetible y única que guarda relación con lo que se quiere y que este anhelo genere cierto efecto en su interior; otra perspectiva plantea que la satisfacción se sustenta en 4 elementos, siendo la necesidad, el deseo, la demanda y la utilidad; pero diferente sucede cuando el usuario es aquel que busca información; y, para el caso concreto la satisfacción se va reflejar en el resultado que reciba, influenciado claro está por otros elementos relevantes como el entorno que lo rodea, sus propias condiciones cognitivas y el servicio de acceso con que cuente.

Tomando en cuenta el primer objetivo específico que analiza las dimensiones de servicio digital y confianza, teniendo una relación significativa entre sí de un 56% y encontrándose en un nivel moderado, dado que el ciudadano está en un proceso de asimilación con la búsqueda de información, el acceso a los diversos servicios digitales que la institución pone a disposición para realizar cualquier trámite, requiriendo en algunos casos estar en constante revisión diaria y conocer así en tiempo real el estado actual del trámite, siendo este último punto el que engloba todo el proceso partiendo de la perspectiva del usuario que necesita confiar en estos procedimientos guardando siempre un nivel de calidad del servicio, efectividad en

los procedimientos y no menos importante la transparencia necesaria para garantizar un correcto trámite administrativo o documentario según sea el caso que el usuario realice. Este resultado se asemeja a lo obtenido por Medina, et al. (2020) cuya revista científica concluye que la calidad de la información se ha convertido en el motor del gobierno digital; ya que, los ciudadanos necesitan información útil, al momento y precisa que incida directamente en la confianza en los trámites que realiza. Todo lo antes mencionado se desarrolla en el fundamento teórico de Estévez y Janowski (2016) quienes enfocan los servicios digitales como la manera de automatizar procesos, encontrar información de manera digital, permitiendo que sean accesibles mediante la tecnología al usuario final; del mismo modo, para Dittmar (2019) sustenta que la interacción fue un concepto que dio paso a lo hoy llamado Servicio Digital y que este se enfoca en hacer de las comunicaciones las más simples entre el gobierno y ciudadano así como la incorporación de esquemas de búsqueda simples y accesibles. De la misma manera, tenemos a Performance (2009) definiendo la confianza como la suma de experiencias positivas que ha experimentado el usuario, pero en muchas ocasiones basta una mala experiencia para que la perspectiva del usuario cambie y todo lo logrado vuelva a foja cero; de igual modo, para Delgado (2017) la confianza es la precisión en la que el estado mediante el empleo de medios tecnológicos brinda servicios de manera clara, completa, segura y actualizada al usuario.

El segundo objetivo específico compuesto por las dimensiones de canal digital y accesibilidad, cuentan con una relación significativa en un nivel moderado de un 60.9%; esto debido a que el ciudadano que necesita realizar un trámite y este se tiene que hacer a partir de un esquema virtual, buscando que la plataforma a emplear sea lo más amigable posible, que facilite el acceso así como los formularios o información por registrar tenga un nivel adecuado de seguridad que garantice una respuesta dentro de los plazos establecidos, pero todo este proceso para el ciudadano tiene que relacionarse imperativamente con la accesibilidad que cuente no solo por el servicio y cobertura de internet que posea, también pasa por el manejo que tenga de las herramientas tecnológicas que cuente, siendo esto el mayor

inconveniente que encuentra y que le genera cierta incomodidad este método de interrelacionarse con la institución para realizar algún trámite administrativo.

Es así que, el resultado se relaciona en la investigación realizada por Stable, et al. (2020) donde se llega a la conclusión que se debe implementar mejores pautas de accesibilidad para garantizar dominios web más accesibles para que todos los usuarios puedan obtener información sin importar el medio tecnológico que empleen. Todo lo mencionado líneas arriba, guarda relación con los postulados de Avilés y Zeind (2021) quienes definen los canales digitales como la etapa siguiente luego de contar con los adecuados servicios digitales promovidos por los estados; razón por la cual, el canal digital posibilita la interacción de los ciudadanos por intermedio de los canales que abren las TIC, es decir que representa la parte visible o externa donde la administración se contacta con los usuarios; así mismo, Vlachokyriakos et al., (2016) enmarca que, a través de los canales digitales transforma a las personas en clientes de servicios y a los gobiernos en productores de información, teniendo cómo aliada estratégica a la tecnología. A su vez, Pantelis et al. (2020) define la accesibilidad como un vínculo con las TIC, específicamente con el internet que en las últimas décadas ha generado cambios sustanciales y ha permitido el desarrollo de muchas actividades cotidianas para el ser humano y estas se encuentran en constante investigación y desarrollo para satisfacer los requerimientos de los usuarios; de la misma Cabero y Ruiz (2017) manifiestan que el acceso a la tecnología ha permitido que el ser humano interactúe en entornos digitales amigables, sencillo y rápido gracias al acceso a una enorme cantidad de información en tiempo real.

En mérito a todo lo descrito similarmente, tenemos finalmente el tercer objetivo específico compuesto por las dimensiones de ciudadano digital y disponibilidad, guardan una relación significativa de 57% encontrándose en un nivel moderado, respondiendo así a la percepción del usuario en el cambio de mentalidad y ser un ciudadano digital acorde a los requerimientos y avances que conlleva la actual sociedad de la información, para lograrlo también es importante continuar desarrollando habilidades tecnológicas, descubrir los diversos beneficios que tiene

el uso de las TIC y que así se tenga mayor participación de la sociedad en adquirir nuevos conocimientos, pero que también es necesario por parte de las instituciones públicas promover mediante diversos mecanismos de acercamiento a la comunidad como charlas informativas, capacitaciones o diversas orientaciones explicar y brindar las herramientas necesarias para que la ciudadanía encuentre nuevas alternativas y así desarrolle en su conjunto, toda vez que existe la predisposición pero hace falta un trabajo articulado para el logro de los objetivos.

Es en ese mismo punto tenemos la investigación de Encarnación, et al. (2021) quien concluye que uno de los factores que influyen en la adaptación de los ciudadanos a las tecnologías son las desigualdades sociales ya que no cuentan con el acceso a internet, especialmente en las zonas rurales donde la conectividad es difícil limitando la opción de dar el paso a conocer y convivir con la digitalización, todo ello se relaciona con el sustento teórico de Robles (2009) que enmarca el concepto de ciudadanos digitales como individuos que pueden o no pertenecer a un mismo estado, pero que ejercen sus derechos a través de los medios tecnológicos, específicamente desde el internet, considerando este último punto el ciudadano tiene que cumplir 3 aspectos: contar con habilidades digitales, conocimientos de los beneficios útiles que aporta la tecnología y contar con un acceso constante al servicio de internet, a su vez Del Haro (2020) profundiza la definición al referir que el ser considerado un ciudadano digital es contar con un conocimiento y la aplicación de la cultura y valores del universo tecnológico de la información y comunicación; para lograrlo se cuenta con 9 ámbitos a desarrollar; la etiqueta digital, comunicación, enseñanza y aprendizaje, participación, comercio, responsabilidad, derechos, seguridad y bienestar. De la misma manera, para Vu et al. (2020) la disponibilidad en el actual contexto significa el empleo de la información digital y a la misma vez un cambio de la forma de pensar e interactuar entre los seres humanos; complementado por Ziemba (2017) que propone que la evolución de la sociedad dio paso a la denominada sociedad de la información que posibilita un espacio mediante el cual se puede tener acceso ilimitado a la información compartida por otros.

VI. CONCLUSIONES

Después de procesar e interpretar los resultados obtenidos en la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: Con respecto a la hipótesis general, se pudo determinar que existe una relación significativa entre las variables de gobierno digital y satisfacción del usuario luego de la aplicación de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, encontrándose ambas variables en un nivel moderado con un 74.4%, siendo este resultado contrastado con lo obtenido en la aplicación de las encuestas al público objetivo en donde se demuestra que el ciudadano se encuentra en una etapa de adaptabilidad a los cambios tecnológicos y por lo tanto su satisfacción de la muestra determina la aceptación pero aún queda muchas dudas por despejar para emitir un juicio con mayor conocimiento y experiencia.

SEGUNDO: En relación a la hipótesis específica 1, que estudió las dimensiones de servicio digital y confianza, mediante la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, se determinó la relación significativa entre ambas en un nivel moderado con un 56%, siendo el resultado avalado por lo obtenido también en el recojo de información al público objetivo, donde se evidenció un ciudadano que comienza a buscar información de manera reiterada y con un mayor empleo de los medios de interacción a su disposición, para delimitar mejor la confianza necesaria puesta en su trámite administrativo realizado, garantizando contar con un estándar de calidad, celeridad y un manejo transparente.

TERCERO: En referencia a la hipótesis específica 2, que estudió las dimensiones de canal digital y accesibilidad, mediante la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, se determinó la relación significativa entre ambas en un nivel moderado con un 60.9%, siendo el resultado contrastado con lo obtenido también en la aplicación del instrumento al público objetivo, se evidenció un ciudadano aprendiendo al manejo de los servicios digitales que oferta la institución, al llenado adecuado de formatos y recibir una respuesta digital en el momento y tiempo

adecuado, en ocasiones se ve condicionado a la accesibilidad que cuente siendo la principal herramienta la cobertura del internet que no garantiza una adecuada interacción y sumado a los conocimientos en el manejo de las TIC, representa ciertas dificultades al ciudadano de acostumbrarse al empleo de la tecnología.

CUARTO: Respecto a la hipótesis específica 3, que estudió las dimensiones de ciudadano digital y disponibilidad, mediante la prueba del coeficiente de correlación de Spearman, se determinó la relación significativa entre ambas en un nivel moderado con un 57%, siendo el resultado contrastado por lo evidenciado en el recojo de información al público objetivo, donde se comprobó un ciudadano predispuesto desde sus niveles variables de conocimiento tecnológico a seguir experimentando los beneficios y poder compartirlo con sus similares más cercanos de la nueva manera de comunicarse e interrelacionarse con la institución, pero que también espera consolidar los nuevos conocimientos mediante la ayuda que reciba mediante capacitaciones, orientaciones o charla como la mejor herramienta de acercarse a la sociedad por parte de la institución y así adaptarse un poco mejor al tan cambiante entorno digital.

VII. RECOMENDACIONES

Como parte final de la investigación, tomando como referencia las conclusiones arribadas en el apartado anterior, se formularon las recomendaciones al representante de Atención al Ciudadano de la OR ANCASH como primer encargado de interactuar con el ciudadano e impulsar el uso de medios tecnológicos de OSINERGMIN:

PRIMERO: Realizar campañas de sensibilización y de orientación en las principales ciudades de la región sobre el impulso de los medios tecnológicos en la atención de trámites administrativos, mayor difusión de los beneficios, generar seguridad y confianza en el usuario final, para así lograr una conciencia tecnológica y mejores resultados al corto plazo.

SEGUNDO: Revisar periódicamente la funcionalidad de las diversas plataformas digitales con el objetivo de implementar mejoras de ser necesario pensando en el ciudadano y poder tener una interconexión más amigable que le reduzca el tiempo de atención y recibir una respuesta efectiva.

TERCERO: Coordinar con el área de sistemas para realizar mejoras en la interacción web que tiene el usuario con la institución, facilitando tutoriales detallados y modelos de formato accesible al usuario para que facilite una mejor interacción y adecuado manejo de la TIC.

CUARTO: Promover talleres y capacitaciones focalizadas periódicamente para los ciudadanos de la región sobre el manejo de las diversas plataformas digitales que cuenta la institución, para así crear nuevos conocimientos y acercar un poco más la institución a las necesidades de la sociedad.

REFERENCIAS

- Agency for Digital Government. (2021, Noviembre). *Agency for Digital Government*.
<https://en.digst.dk/news/news-archive/2021/november/denmark-is-the-eu-s-digital-champion-in-new-survey/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Episteme.
- Avilés, C., & Zeind, M. (2021). *La Administración Pública del Futuro: Retos y Prospectiva*. Universidad de Guadalajara.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *El fin del trámite eterno*. Information Specialist.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la pandemia*. Puntoaparte Editores.
- Barcevičius, E., Cibaitė, C., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Vanini, I. (2019). *Exploring Digital Government transformation in the EU*.
<https://data.europa.eu/doi/10.2760/17207>
- Cabero, J., & Ruiz, J. (2017). Technologies of Information and Communication for inclusion: reformulating the digital gap. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 16-30.
- Calva, J. (2009). *Las necesidades de Información: Fundamentos teóricos y métodos*. Universidad Autónoma de México.
- ComexPerú. (2021, Mayo). *ComexPerú*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/de-gobierno-electronico-a-gobierno-digital-la-transformacion-es-una-realidad>
- De Haro, J. (2020). *Ciudadanía e Identidad Digital*. Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Decreto Legislativo 1412. Aprobación de la ley de Gobierno Digital. 13 de setiembre de 2018 <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

- Delgado, I. (2017). *La Reforma de la Administración Electrónica*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Dittmar, C. (2022). *Retos y Oportunidades para la empresa del siglo XXI. Consideraciones desde una perspectiva jurídico empresarial*. Aranzandi.
- Encarnación, S., Dario, D., & Armijos, M. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador . *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 77-98.
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez del contenido y Juicio de Expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición* , 27-36.
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior 2da Edición*. Lulu.com.
- Estévez, E., & Janowski, T. (2016). Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudadanas Inteligentes. *Revista Institucional de la Facultad de Informática*, 11-13.
- Fernández, A. (2004). *Investigación y Técnicas de Mercado*. ESIC.
- Flores, J., Hernández, R., & Rafael, G. (2020). Tecnologías de la Información: Acceso e internet y Brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 504-519.
- Gallardo, E. (2019). Brechas y asimetrías que emergen en la era digital, ¿nuevas formas de exclusión? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-3.
- Grande, M., Cañón , R., & Cantón , I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *International Journal of Educational Research and Innovation.*, 218-230.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6° ed.)*. Mc Graw - Hill.

- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. CEC.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Luna Grandez, P. (2020). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56201>
- Malhotra, K. (2004). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado*. Pearson Educación.
- Medina, J., Ábrego, D., & Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 23-41.
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U.
- Ojeda Vargas, V. (2020). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (2020). *Plan de Gobierno Digital 2020-2022*. OSINERGMIN.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2014, Julio). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*.

<https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016, Noviembre). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe*. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>.

Pantelis, K., Aija, L., & Thomas, L. (2020). Small is big in ICT: The impact of R&D on productivity. *Telecommunications Policy*.

Performance Research Associates. (2009). *¡Wow! deja al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. Grupo Nelson.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, Junio). *Indicadores Digitales PCM*. <https://indicadores.digital.gob.pe/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, Mayo). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital/enriap/>

Rey, C. (2000). La Satisfacción del Usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación: Revista de biblioteconomía y documentación*, 139-153.

Robles, J. (2009). *Ciudadanía Digital: Una introducción a un nuevo concepto ciudadano*. UOC.

Rojas, J. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Ministerio de Salud.

Savage, N. (2018). Electronic-government initiatives could help states to run more smoothly, but they raise serious security questions. *Digital Citizens*, 136-137.

Setó, D. (2004). *De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente*. ESIC.

SITEAL. (2019). *Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina*. <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/3105/35-politicas-estado-acuerdo-nacional>

- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L., & Sam, C. (2020). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. *Bibliotecas de Información*, 7-22.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa.
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial Universidad CAFIT.
- United Nations. (2018). *E-Government Survey*. Publicadministration.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara , M. (2007). Satisfacción y Calidad. *Análisis de la Equivalencia o no de los términos*, 139-168.
- Vlachokyriakos, V., Crivellaro, C., Le, C., Gordon, E., Wright, P., Olivier, & Olivier, P. (2016). Digital Civics: Citizen Empowerment With and Through Technology. *Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 1096-1099.
- Vu, K., Payam, H., & Bohlin, E. (2020). ICT as a driver of economic growth: A survey of the literature and directions for future research. *Telecommunications Policy*.
- Ziemba, E. (2019). The contribution of ICT adoption to sustainability: households' perspective. *Information Technology & People*, 731-753.

ANEXOS

Anexo 01:

Matriz de Operacionalización de la Variable N° 1

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	MEDICIÓN
GOBIERNO DIGITAL	Es el uso estratégico de las tecnologías de digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público (OCDE,2014).	SERVICIO DIGITAL	Disponibilidad de información.	ENCUESTA	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT
			Medios de interacción.			
			Frecuencia de uso.			
		CANAL DIGITAL	Plataforma de servicios.			
			Seguridad			
			Capacidad de Respuesta			
		CIUDADANO DIGITAL	Habilidades tecnológicas.			
			Beneficios tecnológicos			
			Participación Ciudadana			

Anexo 02:

Matriz de Operacionalización de la Variable N° 2.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es la razón o modo con que se responde a una queja, duda o consulta y por ende nuestra sensación de estar satisfecho la reducimos hasta el punto de sentirnos simplemente contentos (Calva, 2009).	CONFIANZA	Transparencia	ENCUESTA	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT
			Celeridad			
			Calidad de Servicio			
		ACCESIBILIDAD	Facilidad de interacción			
			Cobertura de Internet			
			Manejo de las TIC			
		DISPONIBILIDAD	Conocimiento tecnológico			
			Adaptación a los cambios			
			Adopción de nuevos conocimientos.			

Anexo 03

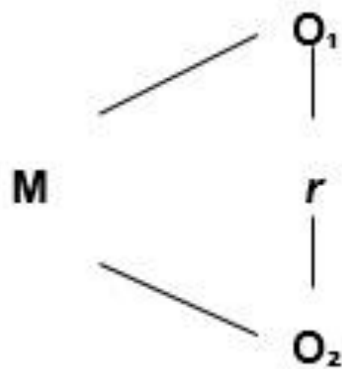
Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Teorías	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema General: ¿De qué manera el Gobierno Digital se relaciona con la Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?	Objetivo General: Determinar la relación entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022	Hipótesis General: El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022	Gobierno Digital: Es el uso estratégico de las tecnologías de digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público (OCDE, 2014).	Variable 1 (VI) Gobierno Digital Dimensión 1 Servicio Digital Dimensión 2 Canal Digital Dimensión 3 Ciudadano Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque Cuantitativo. • Alcance Correlacional. • Diseño No Experimental. • Unidad de Estudio • Población 68 usuarios de OSINERGMIN de los últimos 3 meses. • Muestra No Probabilística – Conveniencia. • Técnica Encuesta. • Instrumento Cuestionario • Proceso de análisis de datos SPSS 26 – MICROSOFT EXCEL
Problema Específico 01: ¿De qué manera el Servicio Digital se relaciona con la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?	Objetivo Específico 01: Determinar la relación del Servicio Digital en la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022	Hipótesis Específica 01: El Servicio Digital se relaciona significativamente con la Confianza del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022			
Problema Específico 02: ¿De qué manera el Canal Digital se relaciona con la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?	Objetivo Específico 02: Determinar la relación del Canal Digital en la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022	Hipótesis Específica 02: El Canal Digital se relaciona significativamente con la Accesibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022	Satisfacción del Usuario: Es la razón o modo con que se responde a una queja, duda o consulta y por ende nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos hasta el punto de sentirnos simplemente contentos (Calva, 2009).	Variable 2 (VD) Satisfacción del Usuario Dimensión 1 Confianza Dimensión 2 Accesibilidad Dimensión 3 Disponibilidad	
Problema Específico 03: ¿De qué manera el Ciudadano Digital se relaciona con la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022?	Objetivo Específico 03: Determinar la relación del Ciudadano Digital en la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022.	Hipótesis Específica 03: El Ciudadano Digital se relaciona significativamente con la Disponibilidad del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022.			

Anexo 04

Diagrama del Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo básica porque permite consolidar aportes teóricos existentes de un problema en estudio, enfocándose en la búsqueda del conocimiento; de la misma manera se determinó un enfoque cuantitativo debido para comprobar la hipótesis de investigación se va emplear la recolección de datos con sustento en la escala numérica y estadística para así definir ciertos comportamientos y comprobar teorías y por último el diseño de investigación es No Experimental – Transversal – Correlacional debido a que no se manipula deliberadamente las variables más por el contrario se analiza el fenómeno tal cual se da en su ambiente natural. (Baena, 2014; Hernández et al, 2014; Toro & Parra 2006).



Dónde:

M: Muestra

O₁: Gobierno Digital

R: Relación entre las variables de estudio.

O₂: Satisfacción del Usuario

Anexo 05

Determinación de la Población.

Para determinar la población de estudio para la presente investigación, cabe señalar que se consideró tomar la data de los meses de marzo, abril y junio del presente año, para ello se establecieron criterios tanto de inclusión como de exclusión, que a continuación, se detallan.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- ✓ Usuarios residentes en el Callejón de Huaylas, específicamente en Huaraz, Carhuaz, Yungay y Caraz.
- ✓ Usuarios de ambos sexos.
- ✓ Edad mínima de 25 años en adelante.
- ✓ Usuarios relacionados a temas del servicio de energía eléctrica (Consultas, notificaciones de documentos, presentación de reclamos o recursos administrativos).

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios residentes en otras zonas de la región Ancash.
- Usuarios que realicen trámites relacionados a Hidrocarburos (grifos, estaciones de servicios, unidades de transporte, locales de venta de GLP), Minería o Gas Natural.

Anexo 06

Carta de solicitud de autorización a OSINERGMIN – OR ANCASH

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Caraz, 18 de agosto de 2021

Señor:

Ing. SIXTO ANTENOR ZEGARRA UCEDA
Jefe de la Oficina Regional Ancash – OSINERGMIN

HUARAZ.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle en primer término mi cordial saludo y manifestarle, que en la actualidad me encuentro cursando mis estudios de Maestría en Gestión Pública y en la fecha tenemos programado el curso de Metodología de la Investigación, para ello requerimos elaborar una tesis para obtener el grado respectivo.

La investigación consistirá en determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos en el uso de las plataformas digitales de orientación y trámite del gobierno electrónico implementado por Osinergmin en la Oficina Regional Áncash, para lo cual solicito autorización para realizar entrevistas y encuestas dirigidas al personal de la oficina motivo de estudio y la entrega de información sobre las orientaciones y trámites realizados que se solicitarán en su momento.

Con la seguridad de contar con su amable apoyo, me permito anticiparle mi significativa gratitud, haciendo propicia esta oportunidad para renovarle el testimonio de mi alta consideración y estima personal.

Atentamente.



.....
Antonio Daniel Córdova Castillo
DNI 71323134

Cargo de Recepción

Su documento ha sido ingresado satisfactoriamente, por favor tome nota del número de expediente generado para realizar el seguimiento correspondiente.

Número de expediente: 202100190758

Fecha y hora de presentación: 24/08/2021 08:29

Nombre/Razón social: ANTONIO DANIEL - DNI : 71323134

Correo electrónico: antoniocordova850@gmail.com

Nro. telefónico: 966565683

Documento: CARTA - s/n Nro. Folios: 1

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR MI INVESTIGACIÓN DE POST GRADO EN LA OR ANCASH

Anexos: NO

Tipo	Documento	Nombre	Folio	Peso
Documento Principal	CARTASN_ANTONIODANIEL CARDOVACASTILLO_240820	AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR MI INVESTIGACIÓN DE POST	1	216 Kb

Usted podrá hacer el seguimiento de su trámite a través de <https://consultaexpedientes.osinerghmin.gob.pe/consulta-docs/pages/consulta/inicio>, clave de consulta:O3m2FKI De tener alguna consulta puede efectuarla a través de: ventanillavirtual@osinerghmin.gob.pe

ATENCIÓN:

En el marco del Decreto Supremo N° 195-2020-PCM se ha procedido a crear su casilla SNE (Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinerghmin) con los datos declarados, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinerghmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.


Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinerghmin.gob.pe>

NOTA IMPORTANTE:

Para fines del cómputo de plazos, los documentos presentados entre las 00:00:00 horas hasta las 17:30:00 horas de un día hábil se consideran presentadas el mismo día hábil.

Los documentos presentados después de las 17:30:00 horas hasta las 23:59:59 de un día hábil o cualquier hora de un día inhábil se consideran presentadas el día hábil siguiente.

El cargo de recepción del expediente no significa aceptación, aprobación o autorización al ejercicio de alguna actividad sujeta a supervisión o fiscalización del Osinerghmin, resultando de aplicación lo dispuesto en los numerales 33.2 y 136.6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

 Osinerghmin <small>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería</small>	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y sus modificaciones efectuadas por el Decreto Legislativo N°		DATOS DEL FORMATO Código : F1 - P1 - 06 Revisión : 3	
	I. DATOS DEL SOLICITANTE (COMPLETAR CON LETRA IMPRENTA):			
Apellidos y Nombres / Razón Social ANTONIO DANIEL CORDOVA CASTILLO		Documento de Identidad: D.N.I. / L.M. /C.E. / 71323134		Correo electrónico antoniocordova850@gmail.com
DOMICILIO				
Av. / Calle / Jr. / Psj. AV.NOE BAZAN 223		N°	Dpto / ANCASH	Mz / Lote / Block Urbanización / A.A.H.H. / Comunidad o Centro
Distrito CARAZ	Provincia HUAYLAS		Departamento ANCASH	Teléfono 966565683
Referencias del Domicilio				
II. INFORMACIÓN				
TEMA : Usuarios				
SUB TEMA : Información y estadística sobre la atención al ciudadano				
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:				
Solicito se me pueda brindar la cantidad de atenciones registradas en el OSIMAC de la Oficina Regional Ancash (Huaraz) del primer trimestre del año 2022 sobre temas relacionados a electricidad (consultas, reclamos, quejas, recursos administrativos, etc); todo ello con la finalidad de poder continuar con mi proyecto de investigación sobre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario.				
Agradeciendo de antemano su apoyo.				
Saludos cordiales.				
III. MODALIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCA UNA DE LAS ALTERNATIVAS "X"):				
Copias Físicas <input type="checkbox"/>	Acceso Directo			
Copias Digitales Mediante Medio Magnético <input type="checkbox"/>	Datos de la persona que realizará la lectura del expediente solicitado:		Apellidos y Nombres	
Copias Digitales (Envío a correo electrónico) <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo y N° Documento de Identidad (D.N.I. / C.E. / Otro)			
IV. FORMA DE NOTIFICACIÓN (MARCAR CON "X"):				
SOLICITO QUE TODO ACTO ADMINISTRATIVO DERIVADO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO SE ME NOTIFIQUE A MI DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO (NUMERAL 4 DEL ARTICULO 20° DEL T.U.O DE LA LEY N° 27444)				
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>		
SI LA RESPUESTA ES POSITIVA, INDICAR LA DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO DE NOTIFICACIÓN:				
antoniocordova850@gmail.com				
V. COMPROMISO DE PAGO				
ME COMPROMETO A REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE POR LAS REPRODUCCIONES SOLICITADAS (ITEM 6.2 DEL TUPA OSINERGHMIN)				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL SOLICITANTE ANTONIO DANIEL CORDOVA CASTILLO		FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (OSINERGHMIN) 09/06/2022 - 09:16		
Firma				
Observaciones				
Notas:				
1. LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE HARÁ A LA PERSONA O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA QUE SOLICITÓ LA INFORMACION, DE NO PODER CONCURRIR ÉSTE LA MISMA PODRÁ SER ENTREGADA A UN TERCERO QUE DEBERÁ CONTAR CON CARTA PODER SIMPLE. 2. DE NO SER REQUERIDA LA INFORMACION SOLICITADA DENTRO DE LOS 30 DIAS CALENDARIOS SIGUIENTES DE HABERSELE NOTIFICADO AL SOLICITANTE, SE DECLARARÁ EN ABANDONO LA SOLICITUD. 3. TOMAR EN CONSIDERACIÓN QUE LA SOLICITUD DE INFORMACION NO IMPLICA LA OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE CREAR O PRODUCIR INFORMACIÓN CON LA QUE NO CUENTE O NO TENGA OBLIGACIÓN DE CONTAR AL MOMENTO DE EFECTUARSE EL PEDIDO; TAMPOCO PERMITE QUE LOS SOLICITANTES EXIJAN A LAS ENTIDADES QUE EFECTUEN EVALUACIONES O ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN QUE POSEAN, EN CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ARTICULO 13° DEL T.U.O. DE LA LEY N° 27806, APROBADO MEDIANTE EL DECRETO SUPREMO N° 043-2003-PCM Y MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1353				

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Caraz, 06 de julio de 2022

Señor:

Ing. Jorge Manuel León Cubas
Jefe de la Oficina Regional Ancash – OSINERGMIN

HUARAZ.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle en primer término mi cordial saludo y manifestarle, que con expediente SIGED 202100190758 se solicitó la autorización respectiva para la realización de mi investigación de post grado teniendo como objetivo analizar la satisfacción de los ciudadanos con el uso de los medios digitales que forman parte del gobierno digital implementando por OSINERGMIN y que son aplicados en la Oficina Regional Ancash, todo ello con la finalidad de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

En consecuencia, como parte del proceso de investigación es necesario poder aplicar mi instrumento de recojo de información (cuestionario) a los ciudadanos objeto de estudio que realizan sus trámites y consultas en la Oficina Regional – Huaraz, para lo cual solicito la autorización respectiva para dicho fin.

Con la seguridad de contar con su amable apoyo, me permito anticiparle mi significativa gratitud, haciendo propicia esta oportunidad para renovarle el testimonio de mi alta consideración y estima personal.

Atentamente.



.....
Antonio Daniel Córdova Castillo
DNI 71323134

Cargo de Recepción

Su documento ha sido ingresado satisfactoriamente, por favor tome nota del número de expediente generado para realizar el seguimiento correspondiente.

Número de expediente: 202200131109 Fecha y hora de presentación: 06/07/2022 11:41

DNI: 71323134

Nombre/Razón social: ANTONIO DANIEL CORDOVA CASTILLO

Correo electrónico: antoniocordova850@gmail.com

Nro. telefónico: 966565683

Documento: CARTA - s/n Nro. Folios: 1

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE

Anexos: NO

Tipo	Documento	Nombre	Folio	Peso
Documento Principal	Carta001-2022-ADCC_06072022114115.pdf	AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	1	224 Kb

Usted podrá hacer el seguimiento de su trámite a través de <https://consultaexpedientes.osinergrmin.gob.pe/consulta-docs/pages/consulta/inicio>, clave de consulta:Ar6Ebtz De tener alguna consulta puede efectuarla a través de: ventanillavirtual@osinergrmin.gob.pe

ATENCIÓN: Usted se encuentra afiliado al Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergrmin - SNE, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergrmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.

Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinergrmin.gob.pe/>

NOTA IMPORTANTE:

Para fines del cómputo de plazos, los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentadas al primer día hábil siguiente.

El cargo de recepción del expediente no significa aceptación, aprobación o autorización al ejercicio de alguna actividad sujeta a supervisión o fiscalización del Osinergrmin, resultando de aplicación lo dispuesto en los numerales 33.2 y 136.6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Anexo 07

Carta de respuesta de OSINERGMIN – OR ANCASH



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

Huaraz, 27 de agosto del 2021

OFICIO N° 1228-2021-OS/OR ANCASH

Expediente: 202100190758

Señor:

Antonio Daniel Córdoba Castillo

antoniodcordova850@gmail.com

Caraz

Huaylas - Ancash

Presente.-

Asunto : Autorización para realizar investigación de post grado en la OR Ancash

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad saludarlo e indicar que se le otorga una cita virtual para tratar el tema motivo de su investigación sobre el grado de satisfacción de los ciudadanos en el uso de las plataformas digitales de orientación y trámite del gobierno electrónico implementado por Osinergmin en la Oficina Regional Áncash.

Para coordinar la fecha y hora de la cita virtual, favor, comunicarse con el Lic. Dennis Asunción Zegarra al teléfono 973837128 o al e-mail dasuncion@osinergmin.gob.pe

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para saludarle.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: ZEGARRA UCEDA
Sixto Antenor FAU
20376082114 hard
Fecha: 27/08/2021
15:39:16

Sixto Zegarra Uceda

Jefe Regional Ancash

OSINERGMIN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Sustantiva de dicho Decreto Supremo. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-odca/> ingresando el código **KTmg4SVuL**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

Huaraz, 07 de julio del 2022

OFICIO N° 816-2022-OS/OR ANCASH

Expediente: 202100190758

Señor:

Antonio Daniel Córdoba Castillo
antoniocordova850@gmail.com
Caraz
Huaylas - Ancash
Presente.-

Asunto : Investigación de post grado en la OR Ancash

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad saludarlo e indicar que se le otorga una cita para tratar el tema motivo de su investigación sobre el grado de satisfacción de los ciudadanos en el uso de las plataformas digitales de orientación y trámite del gobierno electrónico implementado por Osinergmin en la Oficina Regional Áncash.

Para coordinar la fecha y hora de la cita, favor, comunicarse con el Lic. Dennis Asunción Zagarra al teléfono 973837128 o al e-mail dasuncion@osinergmin.gob.pe

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para saludarle.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: LEON CUBAS
Jorge Manuel FAU
20376082114 hard
Fecha: 07/07/2022
18:43:35

Jorge Manuel León Cubas
Jefe Regional Ancash
OSINERGMIN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **RKL6TENKI**

ATENCIÓN DE SOLICITUD

Es seguro | <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/saip/FMfcgzGpGSzQnMtMSmQzfwtdnBwcVbh?projector=1&messagePartId=0.1>

Aplicaciones Para acceder rápido a una página, arrástrala a esta barra de marcadores. Importar marcadores ahora...

INFORMACIÓN SAIP 202200111112.xlsx

Abrir con

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

A B C D E F G H I

Durante el primer trimestre del 2022, la oficina regional de Ancash registra en OSIMAC un total de 292 atenciones, de los cuales 68 corresponden a temas del sector electricidad. A continuación, el detalle de las citadas atenciones:

MOTIVO DE COM	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
RECLAMO	11	18	29	58
DENUNCIA	3	2	2	7
QUEJA	1	0	1	2
DISTANCIAS MÍN	0	0	1	1
Total general	15	20	33	68

1 de 2

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

Antonio

Switch to Chat in Gmail Hangouts se sustituirá pronto por Google Chat. Más información

No hay chats recientes. [Ver chat recientes](#)

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

16:08
6/8/2022

19°C Parc. soleado

Escribe aquí para buscar

Anexo 08

Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Mg Dr.(a). LUIS DIOS ZÀRATE**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de metodología y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ANTONIO DANIEL CÓRDOVA CASTILLO

D.N.I: 7132313

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
1	Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	x		x		x		
2	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	x		x		x		
3	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	x		x		x		
4	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	x		x		x		
5	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	x		x		x		
6	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
7	Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	x		x		x		
8	Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	x		x		x		
9	Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	x		x		x		
10	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	x		x		x		
11	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	x		x		x		
12	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
13	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	x		x		x		
14	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	x		x		x		
15	Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	x		x		x		
16	Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	x		x		x		
17	Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	x		x		x		
18	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.

Callao, julio, 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
19	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	x		x		x		
20	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	x		x		x		
21	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	x		x		x		
22	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	x		x		x		
23	Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	x		x		x		
24	Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
25	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	x		x		x		
26	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	x		x		x		
27	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	x		x		x		
28	Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	x		x		x		
29	Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	x		x		x		
30	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
31	Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.	x		x		x		
32	Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.	x		x		x		
33	Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos	x		x		x		
34	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	x		x		x		
35	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	x		x		x		
36	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.

Callao, julio 2022

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

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



 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Mg Dr.(a). LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ**
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de metodología y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ANTONIO DANIEL CÓRDOVA CASTILLO

D.N.I: 7132313

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
1	Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	x		x		x		
2	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	x		x		x		
3	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	x		x		x		
4	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	x		x		x		
5	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	x		x		x		
6	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
7	Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	x		x		x		
8	Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	x		x		x		
9	Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	x		x		x		
10	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	x		x		x		
11	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	x		x		x		
12	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
13	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	x		x		x		
14	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	x		x		x		
15	Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	x		x		x		
16	Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	x		x		x		
17	Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	x		x		x		
18	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
19	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	x		x		x		
20	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	x		x		x		
21	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	x		x		x		
22	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	x		x		x		
23	Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	x		x		x		
24	Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
25	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	x		x		x		
26	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	x		x		x		
27	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	x		x		x		
28	Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	x		x		x		
29	Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	x		x		x		
30	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
31	Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la institución.	x		x		x		
32	Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.	x		x		x		
33	Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos	x		x		x		
34	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercarse más al ciudadano y el sector público.	x		x		x		
35	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	x		x		x		
36	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dra/ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Mg Dr.(a). MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de OSINERGMIN, Ancash 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de metodología y/o gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



ANTONIO DANIEL CÓRDOVA CASTILLO

D.N.I: 7132313

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
1	Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	x		x		x		
2	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	x		x		x		
3	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	x		x		x		
4	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	x		x		x		
5	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	x		x		x		
6	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
7	Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	x		x		x		
8	Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	x		x		x		
9	Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	x		x		x		
10	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	x		x		x		
11	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	x		x		x		
12	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
13	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	x		x		x		
14	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	x		x		x		
15	Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	x		x		x		
16	Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	x		x		x		
17	Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	x		x		x		
18	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

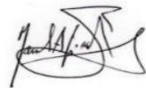
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089
Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio, 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: SERVICIO DIGITAL								
19	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	x		x		x		
20	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	x		x		x		
21	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	x		x		x		
22	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	x		x		x		
23	Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	x		x		x		
24	Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CANAL DIGITAL								
25	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	x		x		x		
26	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	x		x		x		
27	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	x		x		x		
28	Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	x		x		x		
29	Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	x		x		x		
30	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CIUDADANO DIGITAL								
31	Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.	x		x		x		
32	Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.	x		x		x		
33	Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos	x		x		x		
34	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercarse más al ciudadano y el sector público.	x		x		x		
35	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	x		x		x		
36	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

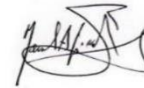
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089
Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 09

Cuestionario Físico aplicado

2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Post Grado
Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE OSINERGMIN – OR ANCASH SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

I. DATOS GENERALES:

1.1. GÉNERO:

- a) MASCULINO (X)
- b) FEMENINO ()

1.2. EDAD:

65

II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) usuario(a) la presente encuesta hace referencia al Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le agradece de antemano su apoyo.

III. PREGUNTAS:

Ítems	Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
01	Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.				X	
02	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.			X		
03	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.					X
04	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.				X	
05	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.				X	
06	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.					X
07	Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.				X	
08	Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.			X		
09	Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.			X		

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
10	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.			X		
11	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.			X		
12	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.				X	
13	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.				X	
14	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.			X		
15	Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.				X	
16	Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.					X
17	Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.					X
18	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.				X	
19	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.			X		
20	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.			X		
21	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.				X	
22	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.				X	
23	Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.			X		
24	Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.					X



25	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.			X		
26	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.					X
27	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.				X	
28	Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.			X		
29	Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.				X	
30	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.				X	
31	Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.			X		
32	Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.					X
33	Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos				X	
34	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.					X
35	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.					X
36	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.					X

FECHA: 04.07.2022HORA: 11.21 AM

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE OSINERGMIN - OS ANCAASH SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.****I. DATOS GENERALES:**

1.1. GÉNERO:

a) MASCULINO (X)

b) FEMENINO ()

1.2. EDAD:

27**II. INSTRUCCIONES:**

Estimado(a) usuario(a) la presente encuesta hace referencia al Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le agradece de antemano su apoyo.

III. PREGUNTAS:

Ítems	Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
01	Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.			X		
02	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.				X	
03	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.					X
04	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.			X		
05	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	X				
06	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	X				
07	Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.			X		
08	Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.			X		
09	Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.		X			

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
10	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.				X	
11	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.			X		
12	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.			X		
13	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.				X	
14	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.			X		
15	Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.			X		
16	Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.					X
17	Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.		X			
18	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.					X
19	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.			X		
20	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.			X		
21	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.					X
22	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.			X		
23	Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.					X
24	Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.					X

25	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.			X		
26	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la Institución le ofrece.					X
27	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.			X		
28	Percibe que la calidad de Internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.			X		
29	Considera que revisa constantemente la página web de la Institución para enterarse de temas de interés.	X				
30	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.			X		
31	Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.					X
32	Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.				X	
33	Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos					X
34	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercarse más al ciudadano y el sector público.					X
35	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.					X
36	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.					X

FECHA: 15/07/22
HORA: 09:35 am

Anexo 10

Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

1. Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	36

3. Estadística de cada pregunta realizada en la presente de investigación.

	Media	Desv. Desviación	N
Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	3,50	,850	10
Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	3,90	,568	10
Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	4,10	,994	10
Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	3,50	,850	10
Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	3,40	,699	10
Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	3,80	,919	10
Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	4,00	,471	10
Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	2,70	1,160	10

Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	3,40	,699	10
Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	3,20	,789	10
Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	3,00	1,054	10
Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	3,40	,966	10
Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	3,70	,675	10
Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	3,20	,789	10
Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	3,50	1,080	10
Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	4,00	,816	10
Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	3,30	,823	10
Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	3,70	1,337	10
Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	3,70	1,160	10
Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	3,60	1,075	10
Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	3,80	1,135	10
Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	3,50	,707	10

Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	3,50	,850	10
Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	3,80	1,033	10
Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	3,60	,843	10
Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	3,60	,966	10
Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	3,50	1,269	10
Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	3,50	1,269	10
Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	3,20	,632	10
Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	3,50	1,080	10
Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.	4,10	,316	10
Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.	3,80	,789	10
Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos	4,20	,789	10
Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	3,90	,994	10
Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	4,30	,675	10

Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.	4,30	,483	10
------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	------	----

4. Estadístico del total de preguntas realizadas en la presente investigación.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	127,20	291,289	,421	,927
Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	126,80	304,178	-,013	,930
Considera que los medios digitales cómo la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	126,60	301,156	,061	,931
Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	127,20	301,067	,083	,930
Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	127,30	294,456	,387	,927
Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	126,90	289,433	,446	,927
Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.	126,70	291,789	,759	,925
Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.	128,00	287,111	,402	,928
Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.	127,30	293,789	,415	,927
Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	127,50	295,167	,312	,928

Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	127,70	280,011	,655	,924
Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	127,30	294,900	,253	,929
Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	127,00	287,111	,729	,924
Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	127,50	288,500	,564	,926
Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.	127,20	277,733	,704	,924
Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.	126,70	291,789	,422	,927
Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	127,40	288,044	,555	,926
Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.	127,00	276,889	,574	,926
Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.	127,00	297,333	,139	,931
Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	127,10	286,322	,461	,927
Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.	126,90	277,878	,662	,924
Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.	127,20	285,511	,763	,924

Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.	127,20	287,956	,539	,926
Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.	126,90	277,433	,748	,923
Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	127,10	285,211	,643	,925
Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	127,10	281,433	,675	,924
Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	127,20	275,067	,654	,924
Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	127,20	272,178	,727	,923
Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	127,50	290,500	,618	,926
Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	127,20	282,844	,557	,925
Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.	126,60	301,822	,210	,928
Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.	126,90	286,544	,639	,925
Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos	126,50	289,611	,521	,926
Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	126,80	277,733	,770	,923

Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	126,40	285,822	,787	,924
Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.	126,40	298,044	,357	,928

5. Estadística de escala de la presente investigación.

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
130,70	304,233	17,442	36

6. Estadística Descriptiva para las 36 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de la muestra =68

		Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.	Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.	Considera que los medios digitales como la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.	Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.	Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.	Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.	Con con de la virtu los adm que rea
Parte 1								
N	Válido	68	68	68	68	68	68	68
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,40	3,46	3,65	3,49	3,44	3,21	
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
Moda		3	4	4	4	4	4	
Desv. Desviación		,866	,854	,927	,922	,937	1,100	
Varianza		,750	,729	,859	,851	,877	1,211	
Rango		4	3	4	4	4	4	

6. Estadística Descriptiva para las 36 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de la muestra =68

		Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados	Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.	Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.	Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.	Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.	Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.	Con plat qu ha dis ciud re de ate
N	Válido	68	68	68	68	68	68	68
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,38	3,25	3,21	3,37	3,38	3,16	
Mediana		4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
Moda		4	4	3	4	4	4	
Desv. Desviación		,993	,870	,939	,879	,864	1,016	
Varianza		,986	,757	,882	,773	,747	1,033	
Rango		4	4	4	4	4	4	

6. Estadística Descriptiva para las 36 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de la muestra =68

Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción	Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los	Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a	Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.	Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo	Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso	Considera el empleo de medios tecnológicos para realizar trámites administra garantiza u estándar d
-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Parte 3	para realizar sugerencias de mejora en el servicio.	ciudadanos.	todos los servicios que requiere.		en la forma tradicional.	para visualizar el documento.	calidad que genere confianza.

N	Válido	68	68	68	68	68	68
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,34	3,28	3,43	3,41	3,60	3,49
Mediana		3,00	3,00	3,50	3,50	4,00	4,00
Moda		3	4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,956	1,091	,886	,918	,917	,837
Varianza		,914	1,189	,786	,843	,840	,701
Rango		4	4	4	3	3	4

6. Estadística Descriptiva para las 36 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de la muestra =68

Parte 4	Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.	Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.	Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.	Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.	Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.	Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.	Considera que las capacitaciones brindadas en el trámite electrónico deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.
N	Válido	68	68	68	68	68	68
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,21	3,21	3,09	3,21	3,34	3,49

Mediana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda	3	3	3	3	3	3
Desv. Desviación	,856	,986	1,075	1,030	,908	,837
Varianza	,733	,972	1,156	1,061	,824	,701
Rango	3	3	4	4	4	3

6. Estadística Descriptiva para las 36 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de la muestra =68

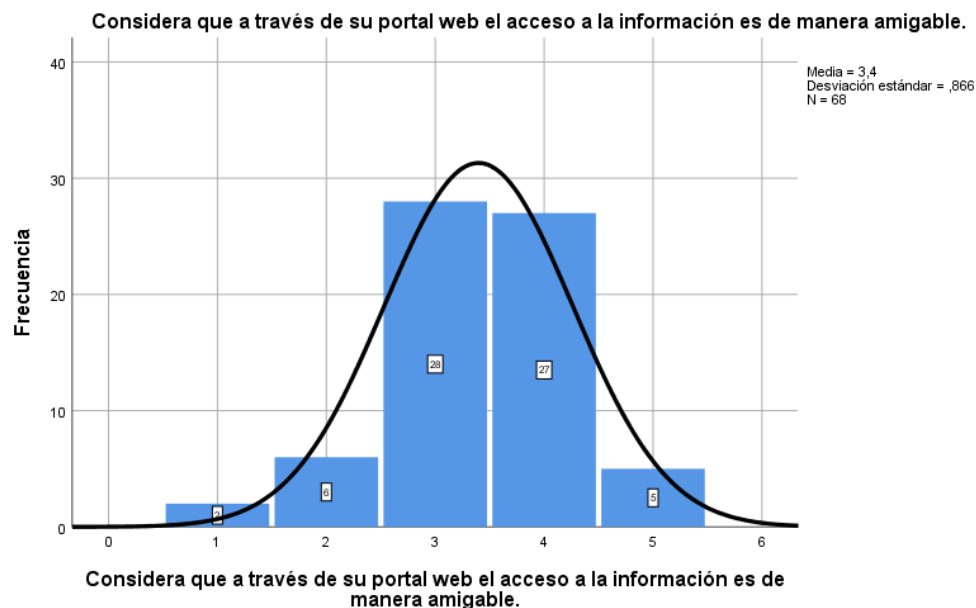
		Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos.	Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.	Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.	Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollada.
Parte 5					
N	Válido	68	68	68	
	Perdidos	0	0	0	
Media		3,94	3,66	3,94	
Mediana		4,00	4,00	4,00	
Moda		4	4	4	
Desv. Desviación		,808	,874	,770	
Varianza		,653	,764	,594	
Rango		3	4	3	

7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos.

Tabla 1: Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	11,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	28	41,2	41,2	52,9
	DE ACUERDO	27	39,7	39,7	92,6
	MUY DE ACUERDO	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 1: Considera que a través de su portal web el acceso a la información es de manera amigable.



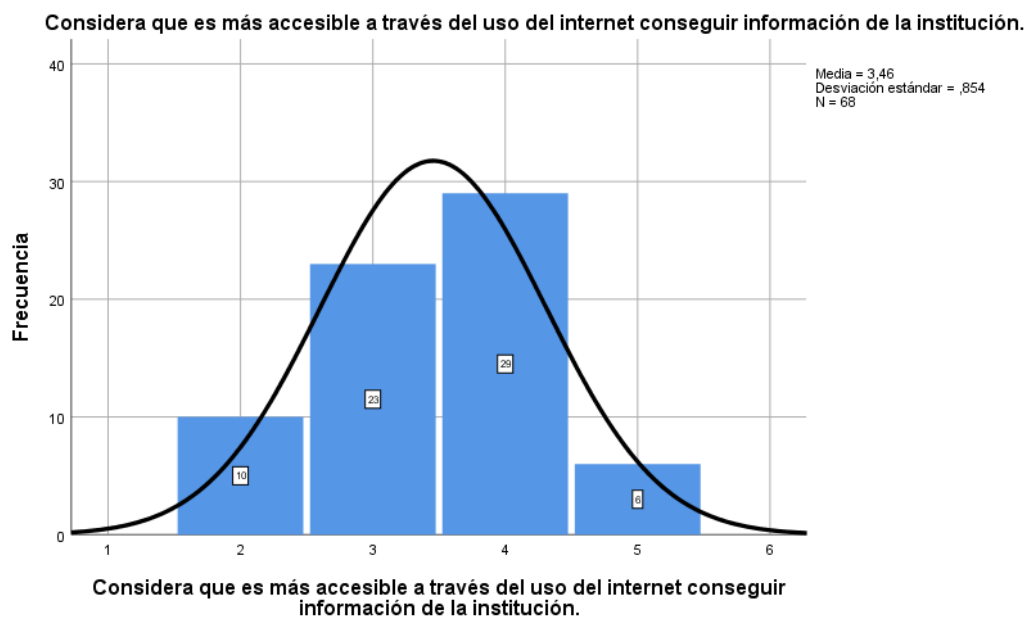
Interpretación:

Del total de encuestados, el 39.7% considera que el portal web brinda información amigable, mientras que el 41.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.8% percibe que mediante el portal web la información no es amigable.

Tabla 2: Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	14,7	14,7	14,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	33,8	33,8	48,5
	DE ACUERDO	29	42,6	42,6	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 2: Considera que es más accesible a través del uso del internet conseguir información de la institución.



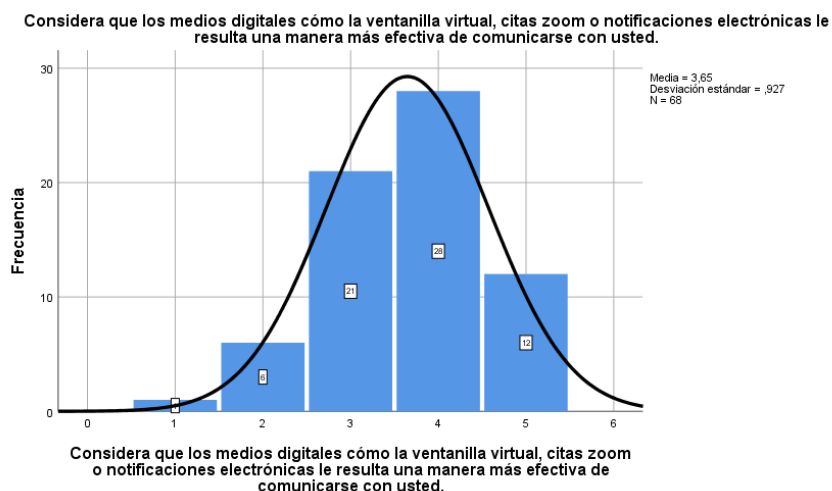
Interpretación:

El 42.6% de los encuestados se encuentra de acuerdo con que mediante el internet les resulta más fácil conseguir información de la institución, mientras que el 33.8% no consideran relevante responder y el 14.7% se manifiesta en desacuerdo con la consulta.

Tabla 3: Considera que los medios digitales cómo la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30,9	30,9	41,2
	DE ACUERDO	28	41,2	41,2	82,4
	MUY DE ACUERDO	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 3: Considera que los medios digitales cómo la ventanilla virtual, citas zoom o notificaciones electrónicas le resulta una manera más efectiva de comunicarse con usted.



Interpretación:

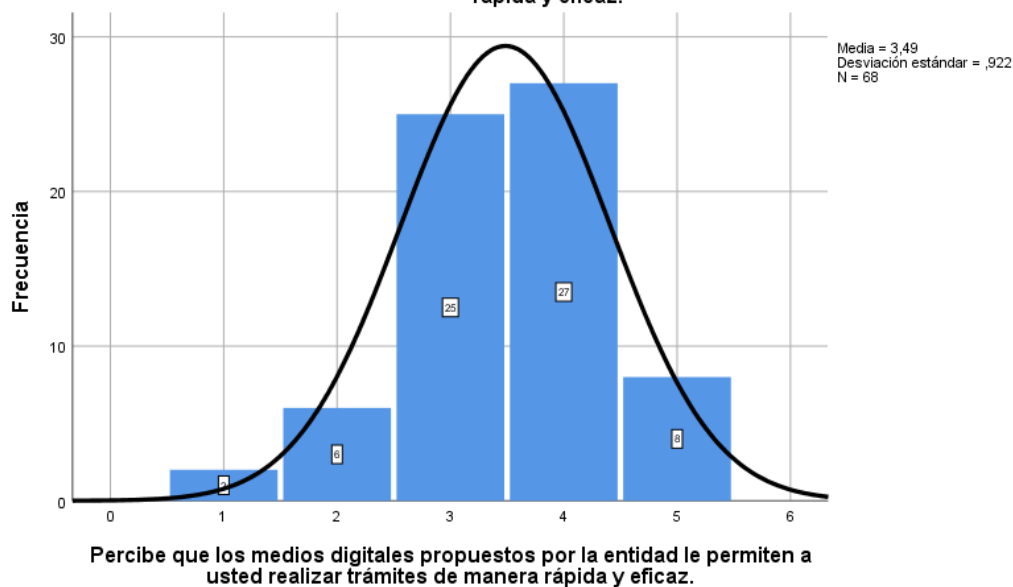
Del total de encuestados el 41.2% considera estar de acuerdo que los medios digitales de comunicación implementados por la institución sea una manera efectiva, el 30.9% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10.3% se encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo con que el empleo de medios digitales sea una manera efectiva de comunicación.

Tabla 4: Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	11,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	25	36,8	36,8	48,5
	DE ACUERDO	27	39,7	39,7	88,2
	MUY DE ACUERDO	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 4: Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.

Percibe que los medios digitales propuestos por la entidad le permiten a usted realizar trámites de manera rápida y eficaz.



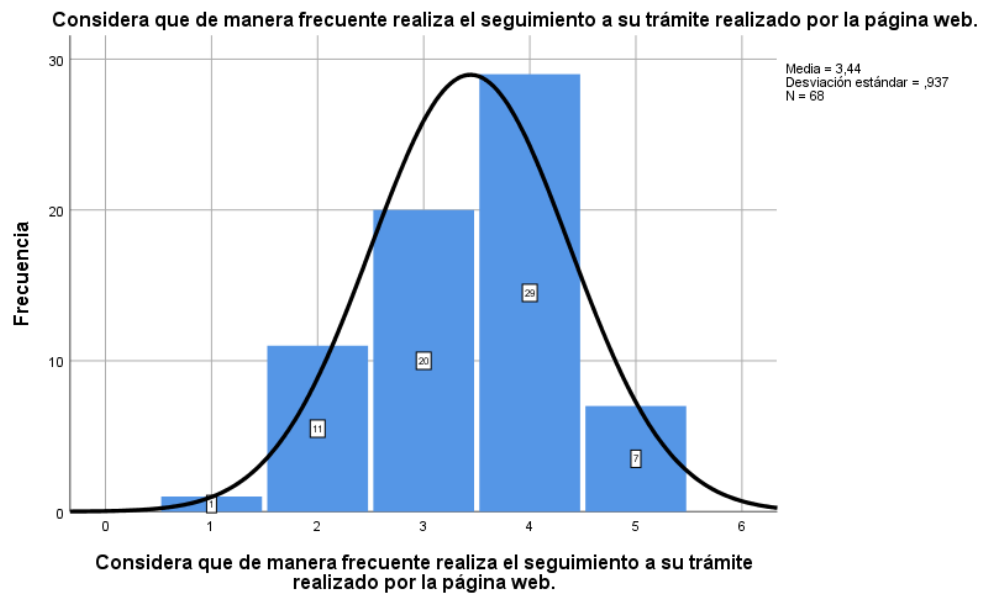
Interpretación:

Del total de encuestados, el 39.7% manifiesta encontrarse de acuerdo con los medios digitales para realizar trámites de manera rápida, el 36.8% mantiene una posición indecisa al manifestarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 8.8% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 5: Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	11	16,2	16,2	17,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	29,4	29,4	47,1
	DE ACUERDO	29	42,6	42,6	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 5: Considera que de manera frecuente realiza el seguimiento a su trámite realizado por la página web.



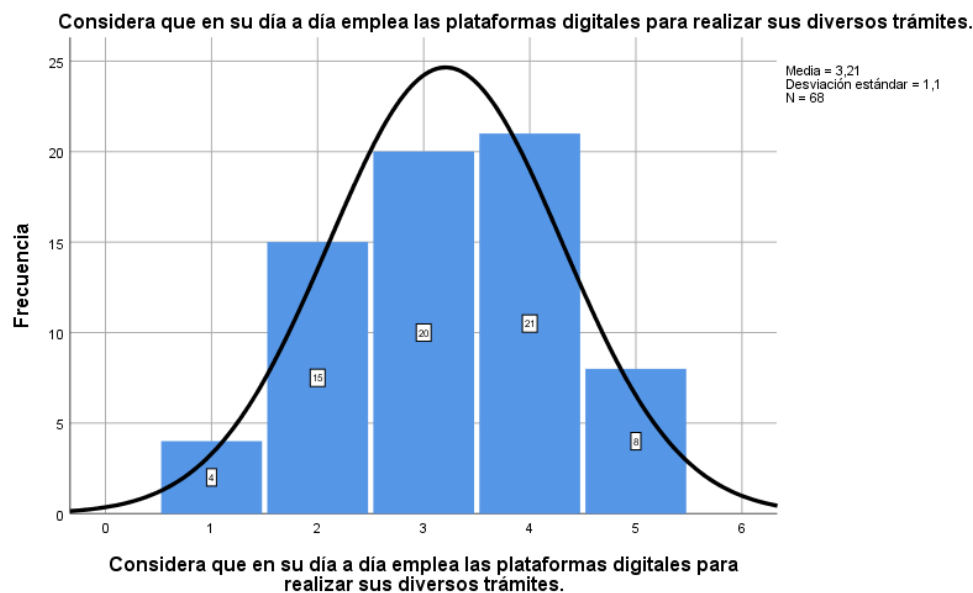
Interpretación:

Del total de encuestados, el 42.6% considera estar de acuerdo a que de manera frecuente realice por la web el seguimiento a su trámite, el 29.4% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16.2% se encuentra en desacuerdo y no realiza seguimiento frecuente a su trámite por la web.

Tabla 6: Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	5,9	5,9	5,9
	EN DESACUERDO	15	22,1	22,1	27,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	29,4	29,4	57,4
	DE ACUERDO	21	30,9	30,9	88,2
	MUY DE ACUERDO	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 6: Considera que en su día a día emplea las plataformas digitales para realizar sus diversos trámites.



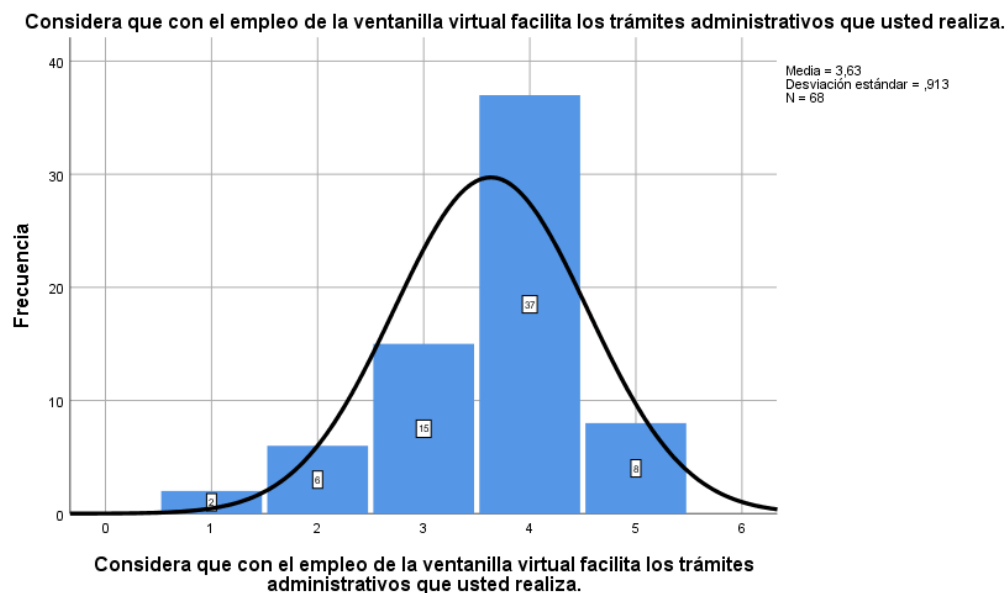
Interpretación:

Del total de encuestados, el 30.9% expresa estar de acuerdo de que en su día a día emplea las plataformas digitales para sus trámites; por otro lado, el 29.4% mantiene una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 22.1% no realiza en el día a día trámites por plataformas digitales.

Tabla 7: Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	11,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	22,1	22,1	33,8
	DE ACUERDO	37	54,4	54,4	88,2
	MUY DE ACUERDO	8	11,8	11,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 7: Considera que con el empleo de la ventanilla virtual facilita los trámites administrativos que usted realiza.



Interpretación:

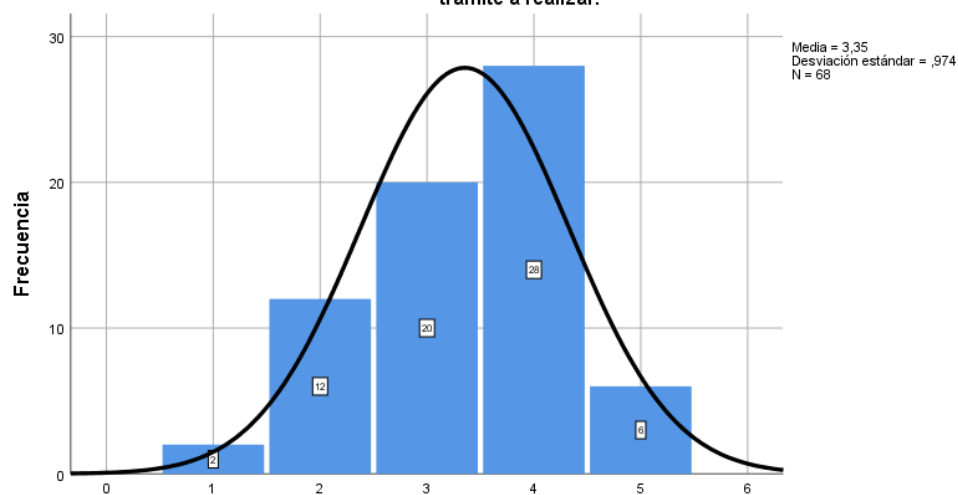
De la población consultada, el 54.4% manifiesta estar de acuerdo con que la ventanilla virtual facilita la realización de trámites administrativos, el 22.1% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.8 % de los encuestados están en desacuerdo con el uso de la ventanilla virtual como herramienta para actos administrativos.

Tabla 8: Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	12	17,6	17,6	20,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	29,4	29,4	50,0
	DE ACUERDO	28	41,2	41,2	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 8: Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.

Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.



Considera que ha encontrado formularios web modelo para el correcto llenado de documentos de acuerdo al trámite a realizar.

Interpretación:

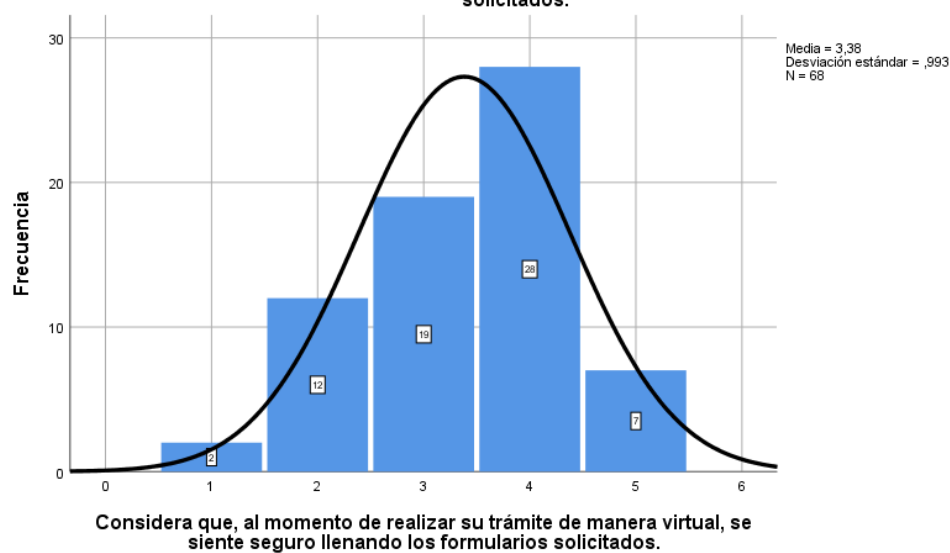
Del total de encuestados, el 41.2% expresa que, si ha encontrado formularios web modelo, el 29.4% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17.6% sostiene que no ha encontrado formularios modelo para sus trámites a realizar.

Tabla 9: Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	12	17,6	17,6	20,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	27,9	27,9	48,5
	DE ACUERDO	28	41,2	41,2	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 9: Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.

Considera que, al momento de realizar su trámite de manera virtual, se siente seguro llenando los formularios solicitados.



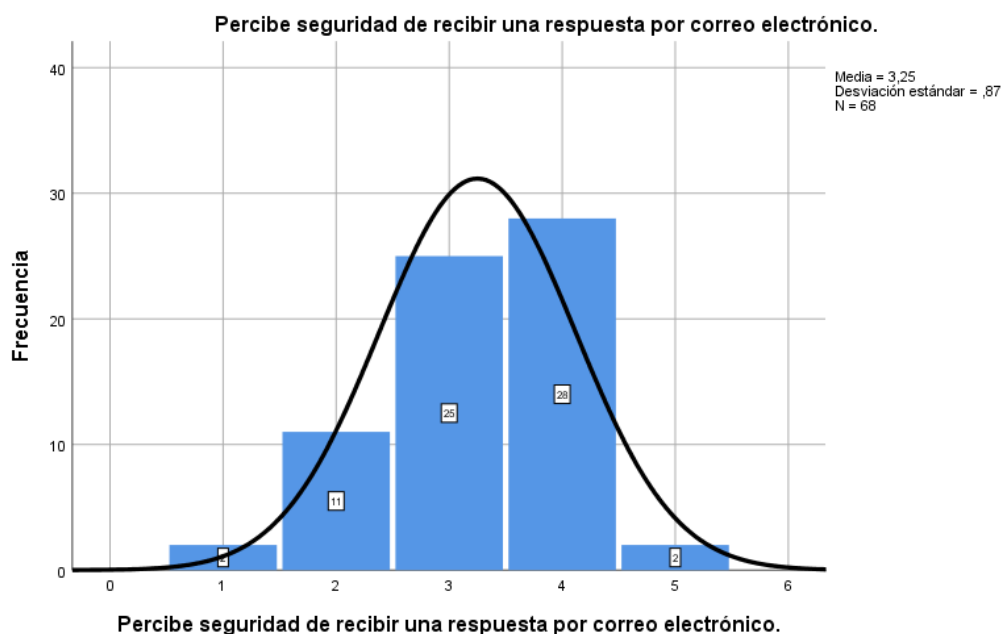
Interpretación:

Del total de encuestados, el 41.2% se siente seguro de llenar formularios de manera virtual, el 27.9% expresa que no se siente seguro ni inseguro llenando formatos de manera virtual, mientras que el 17.6% se siente inseguro llenando formularios virtuales para realizar algún trámite.

Tabla 10: Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	11	16,2	16,2	19,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	25	36,8	36,8	55,9
	DE ACUERDO	28	41,2	41,2	97,1
	MUY DE ACUERDO	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 10: Percibe seguridad de recibir una respuesta por correo electrónico.



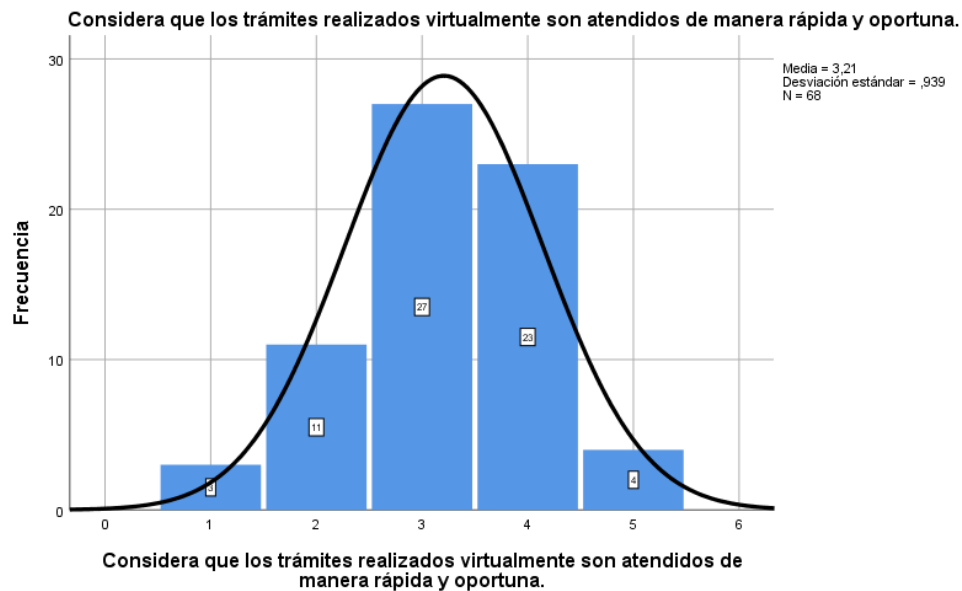
Interpretación:

Del total de encuestados, el 41.2% se siente seguro de recibir una respuesta por correo electrónico, el 36.8% mantiene una posición indecisa al manifestarse ni de acuerdo ni en desacuerdo de recibir una respuesta por correo electrónico y el 16.2% se encuentra en desacuerdo de recibir una respuesta por correo electrónico.

Tabla 11: Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	3	4,4	4,4	4,4
	EN DESACUERDO	11	16,2	16,2	20,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	39,7	39,7	60,3
	DE ACUERDO	23	33,8	33,8	94,1
	MUY DE ACUERDO	4	5,9	5,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 11: Considera que los trámites realizados virtualmente son atendidos de manera rápida y oportuna.



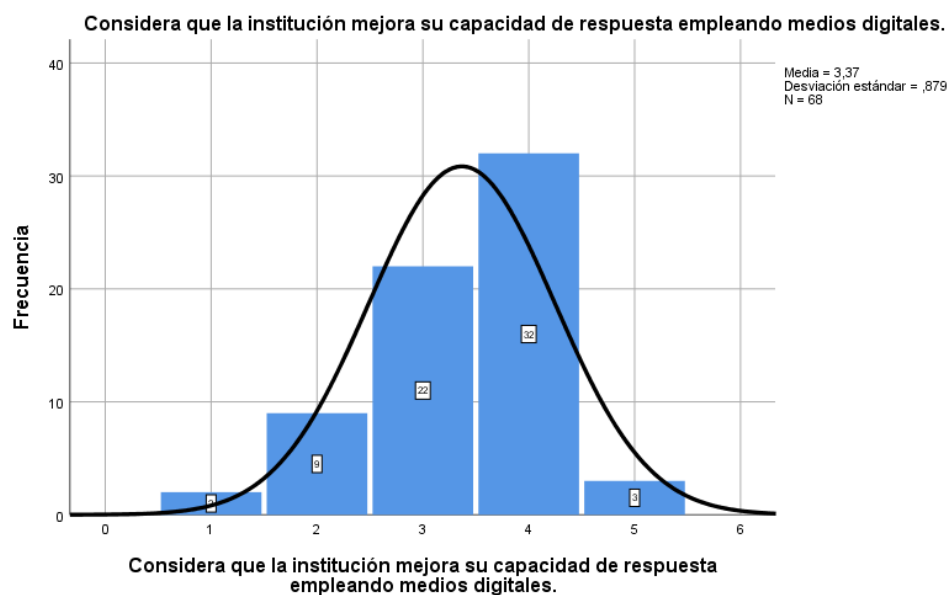
Interpretación:

Del total de encuestados, el 39.7% toma una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si el trámite virtual realizado es atendido rápidamente, mientras que el 33.8% si se encuentra de acuerdo que son atendidos oportunamente y el 16.2% está en desacuerdo ante la consulta realizada.

Tabla 12: Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	9	13,2	13,2	16,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	32,4	32,4	48,5
	DE ACUERDO	32	47,1	47,1	95,6
	MUY DE ACUERDO	3	4,4	4,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 12: Considera que la institución mejora su capacidad de respuesta empleando medios digitales.



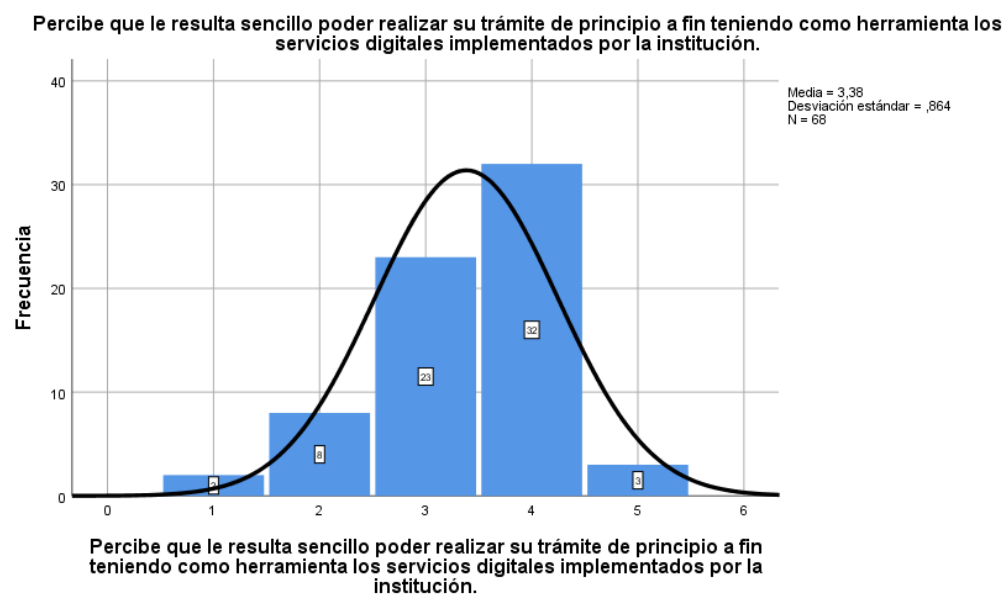
Interpretación:

De la población encuestada, están de acuerdo con el empleo de medios digitales como mejora de la capacidad de respuesta un 47.1%, el 32.4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.2% de los encuestados en desacuerdo

Tabla 13: Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	8	11,8	11,8	14,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	33,8	33,8	48,5
	DE ACUERDO	32	47,1	47,1	95,6
	MUY DE ACUERDO	3	4,4	4,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 13: Percibe que le resulta sencillo poder realizar su trámite de principio a fin teniendo como herramienta los servicios digitales implementados por la institución.



Interpretación:

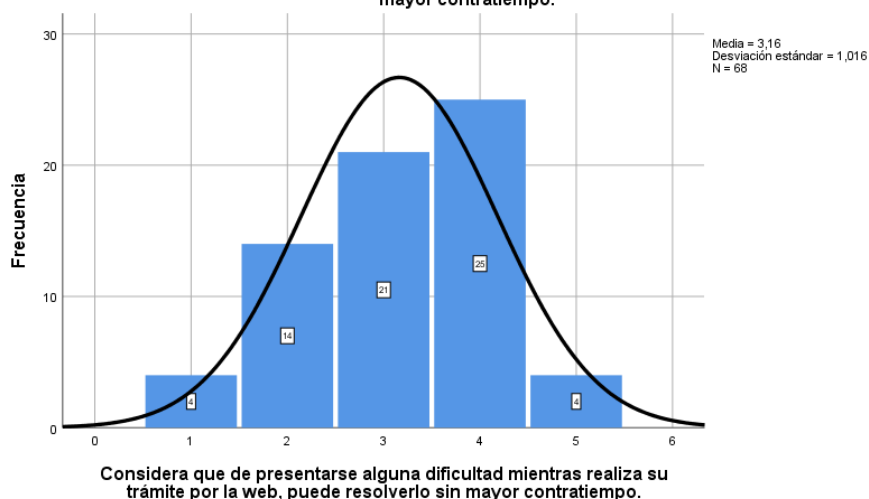
De la población encuestada, el 47.1% percibe de manera satisfactoria el realizar trámites virtuales de principio a fin, el 33.8% mantiene una posición intermedia al encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.8% se encuentra en desacuerdo de realizar empleando los medios digitales sus trámites de principio a fin.

Tabla 14: Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	5,9	5,9	5,9
	EN DESACUERDO	14	20,6	20,6	26,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30,9	30,9	57,4
	DE ACUERDO	25	36,8	36,8	94,1
	MUY DE ACUERDO	4	5,9	5,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 14: Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.

Considera que de presentarse alguna dificultad mientras realiza su trámite por la web, puede resolverlo sin mayor contratiempo.



Interpretación:

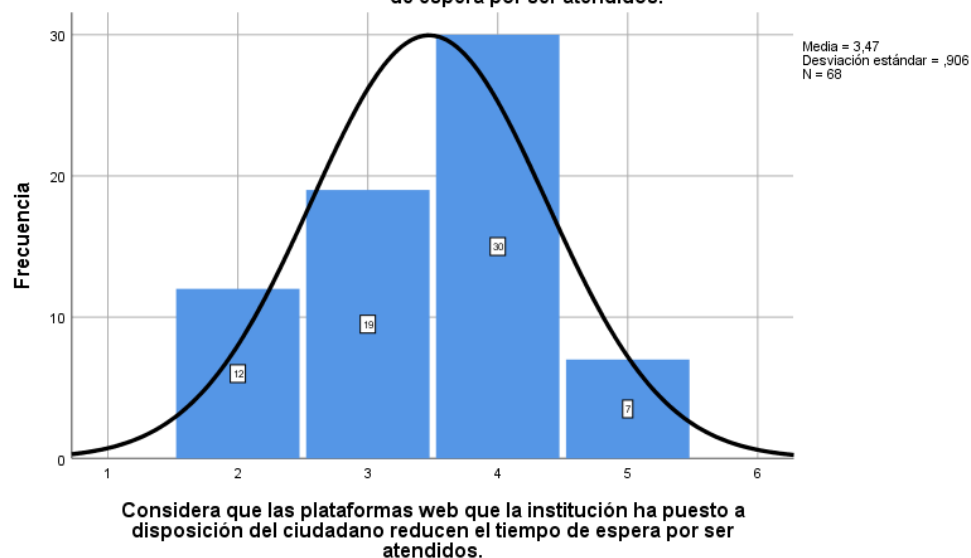
De la población encuestada, el 36.8% puede resolver sin contratiempo alguna dificultad que se presente durante el trámite web, el 30.9% pasa por desapercibido de tener alguna dificultad al manifestarse ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20.6% se encuentra en desacuerdo porque considera que de tener dificultades no las resuelve tan fácilmente.

Tabla 15: Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	17,6	17,6	17,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	27,9	27,9	45,6
	DE ACUERDO	30	44,1	44,1	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 15: Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.

Considera que las plataformas web que la institución ha puesto a disposición del ciudadano reducen el tiempo de espera por ser atendidos.



Interpretación:

De la población encuestada, el 44.1% considera que las plataformas implementadas por la institución si reduce el tiempo de espera de atención, el 27.9% de los encuestados se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17.6% se encuentra en desacuerdo porque las plataformas web implementados no reducen el tiempo de espera.

Tabla 16: Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	3	4,4	4,4	5,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	25,0	25,0	30,9
	DE ACUERDO	37	54,4	54,4	85,3
	MUY DE ACUERDO	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 16: Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.

Considera que el uso de sistemas digitales en los trámites administrativos permite poder evolucionar como sociedad.



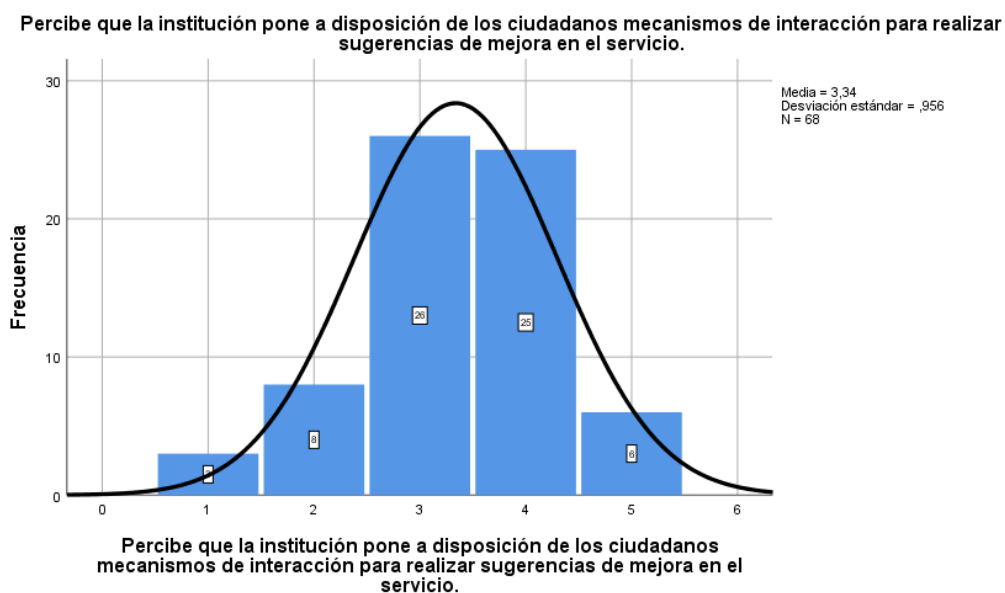
Interpretación:

Del total de encuestados, el 54.4% se manifiesta de acuerdo al considerar que los sistemas digitales aplicados a los trámites administrativos permiten evolucionar como sociedad, el 25% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.4% en desacuerdo.

Tabla 17: Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	3	4,4	4,4	4,4
	EN DESACUERDO	8	11,8	11,8	16,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	38,2	38,2	54,4
	DE ACUERDO	25	36,8	36,8	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 17: Percibe que la institución pone a disposición de los ciudadanos mecanismos de interacción para realizar sugerencias de mejora en el servicio.



Interpretación:

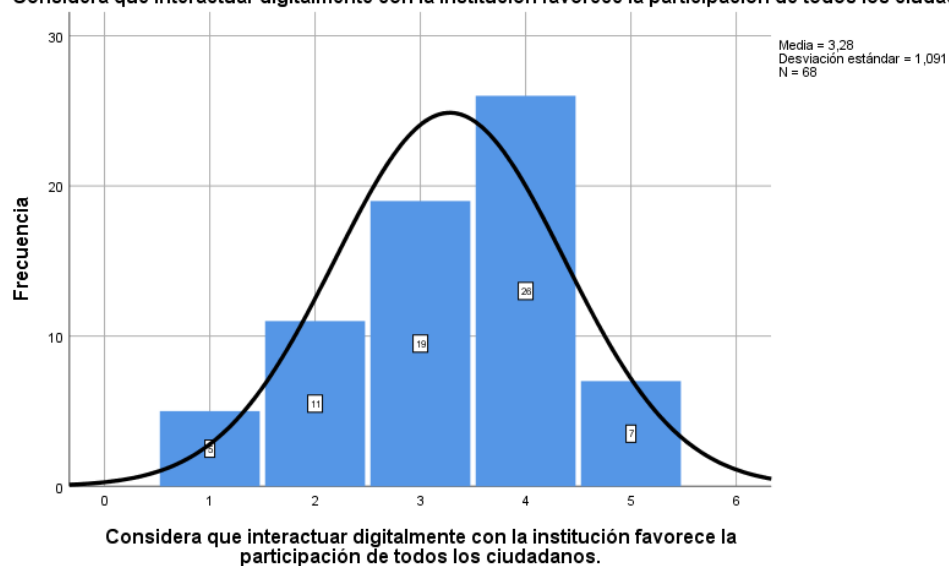
De los encuestados, el 38.2% no percibe tan definido que la institución brinde a los ciudadanos mecanismos para la mejora del servicio, el 36.8% si está de acuerdo y el 11.8% no está de acuerdo con que la institución tenga mecanismos de sugerencias de mejoras al servicio del ciudadano.

Tabla 18: Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	5	7,4	7,4	7,4
	EN DESACUERDO	11	16,2	16,2	23,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	27,9	27,9	51,5
	DE ACUERDO	25	36,8	38,2	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 18: Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.

Considera que interactuar digitalmente con la institución favorece la participación de todos los ciudadanos.



Interpretación:

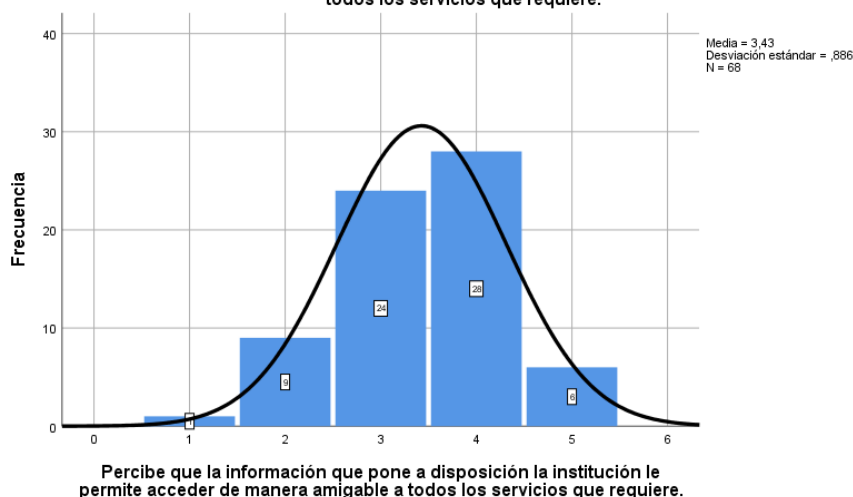
De la población encuestada, el 38.2% se muestra de acuerdo con la interacción digital favorece la participación ciudadana, el 27.9% se muestra un tanto indiferente al no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.2% se encuentra en desacuerdo al considerar que la interacción digital no favorece la participación ciudadana.

Tabla 19: Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	9	13,2	13,2	14,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	35,3	35,3	50,0
	DE ACUERDO	27	39,7	41,2	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 19: Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.

Percibe que la información que pone a disposición la institución le permite acceder de manera amigable a todos los servicios que requiere.



Interpretación:

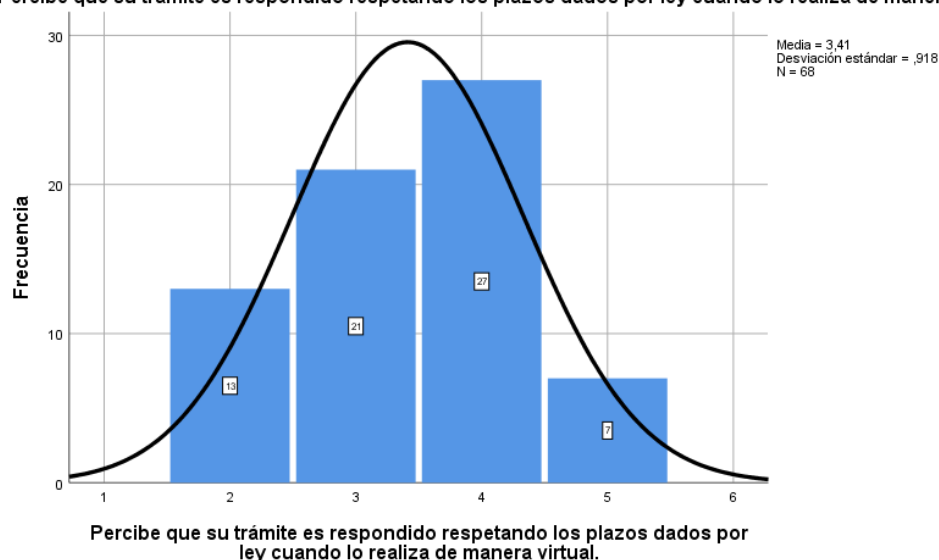
Del total de encuestados, el 41.2% se muestra de acuerdo que el acceso a la información es amigable en todos los servicios que cuenta, el 35.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13.2% se encuentra en desacuerdo con que la información sea amigable y permita tener acceso a los servicios que cuenta la institución.

Tabla 20: Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	13	19,1	19,1	19,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30,9	30,9	50,0
	DE ACUERDO	27	39,7	39,7	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 20: Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.

Percibe que su trámite es respondido respetando los plazos dados por ley cuando lo realiza de manera virtual.



Interpretación:

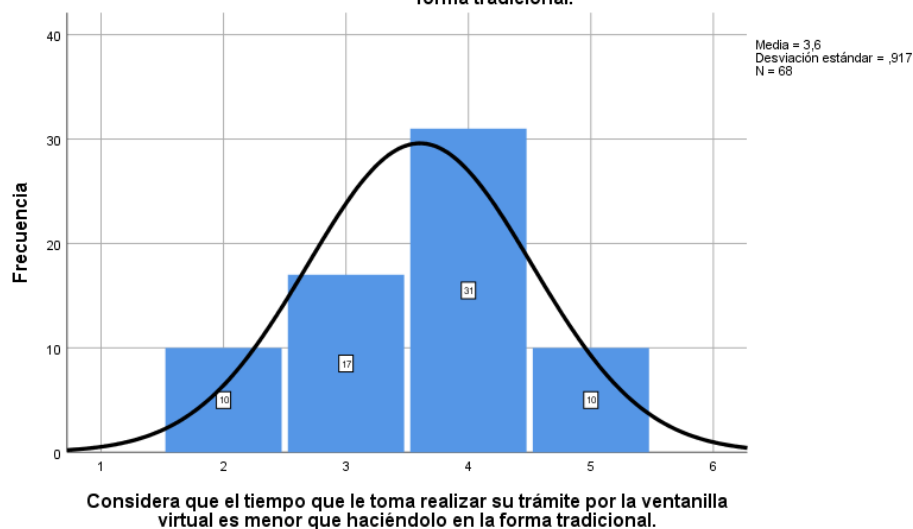
De la población encuestada, el 39.7% está de acuerdo que si se respeta los plazos de ley cuando se realiza un trámite virtual, el 30.9% se muestra indiferente al considerar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 19.1% percibe que no se respetan los plazos dados por la ley cuando se realiza un trámite virtual.

Tabla 21: Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	14,7	14,7	14,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	25,0	25,0	39,7
	DE ACUERDO	31	45,6	45,6	85,3
	MUY DE ACUERDO	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 21: Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.

Considera que el tiempo que le toma realizar su trámite por la ventanilla virtual es menor que haciéndolo en la forma tradicional.



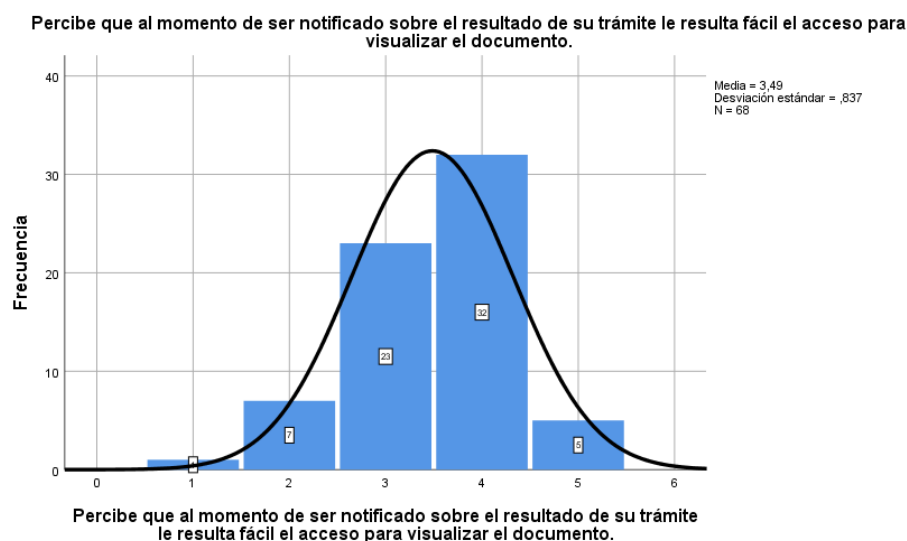
Interpretación:

De la población encuestada, el 45.6% está de acuerdo al considerar que el tiempo es menor cuando se realiza un trámite virtual que de manera tradicional, el 25% no considera tanta importancia al tiempo de atención y el 14.7% se encuentra en desacuerdo porque la forma tradicional es menor que realizar un trámite virtual.

Tabla 22: Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	7	10,3	10,3	11,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	33,8	33,8	45,6
	DE ACUERDO	32	47,1	47,1	92,6
	MUY DE ACUERDO	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 22: Percibe que al momento de ser notificado sobre el resultado de su trámite le resulta fácil el acceso para visualizar el documento.



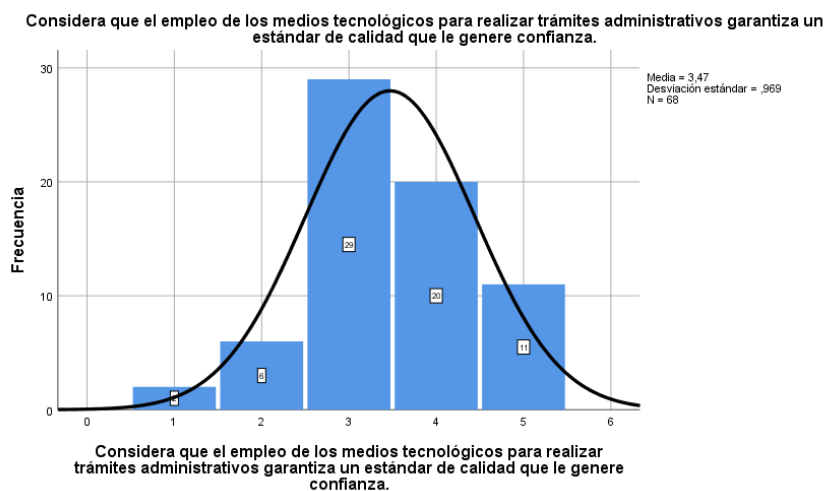
Interpretación:

De la población encuestada, el 47.1% le resulta fácil acceder al documento notificado virtualmente, el 33.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10.3% se encuentra en desacuerdo dado que percibe que no le resulta fácil acceder al documento notificado virtualmente.

Tabla 23: Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	11,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29	42,6	42,6	54,4
	DE ACUERDO	20	29,4	29,4	83,8
	MUY DE ACUERDO	11	16,2	16,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 23: Considera que el empleo de los medios tecnológicos para realizar trámites administrativos garantiza un estándar de calidad que le genere confianza.



Interpretación:

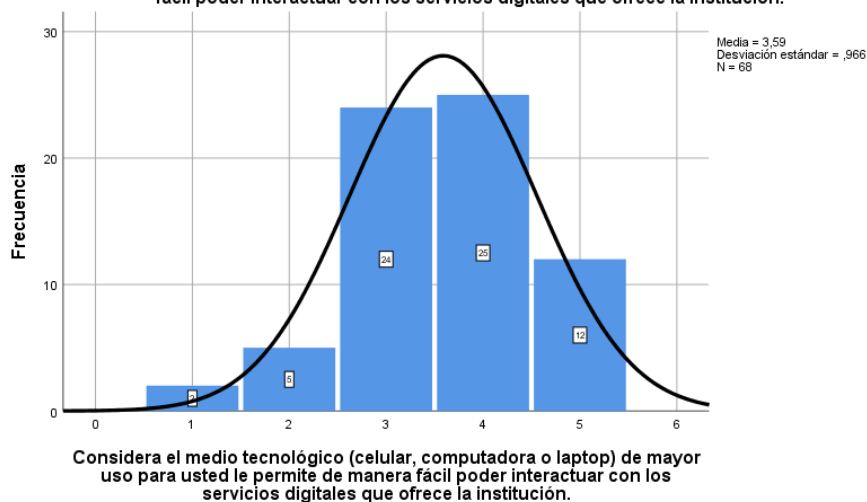
Del total de encuestados, el 42.6% demuestra un desinterés al considerar que el empleo de medios tecnológicos garantiza un estándar de calidad en sus trámites administrativos, por otro lado, el 29.4% se encuentra de acuerdo con que los medios tecnológicos tienen estándar de calidad genere confianza y el 8.8% se encuentra en desacuerdo al considerar que los medios tecnológicos no garantizan calidad ni confianza.

Tabla 24: Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	5	7,4	7,4	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	35,3	35,3	45,6
	DE ACUERDO	25	36,8	36,8	82,4
	MUY DE ACUERDO	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 24: Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.

Considera el medio tecnológico (celular, computadora o laptop) de mayor uso para usted le permite de manera fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.



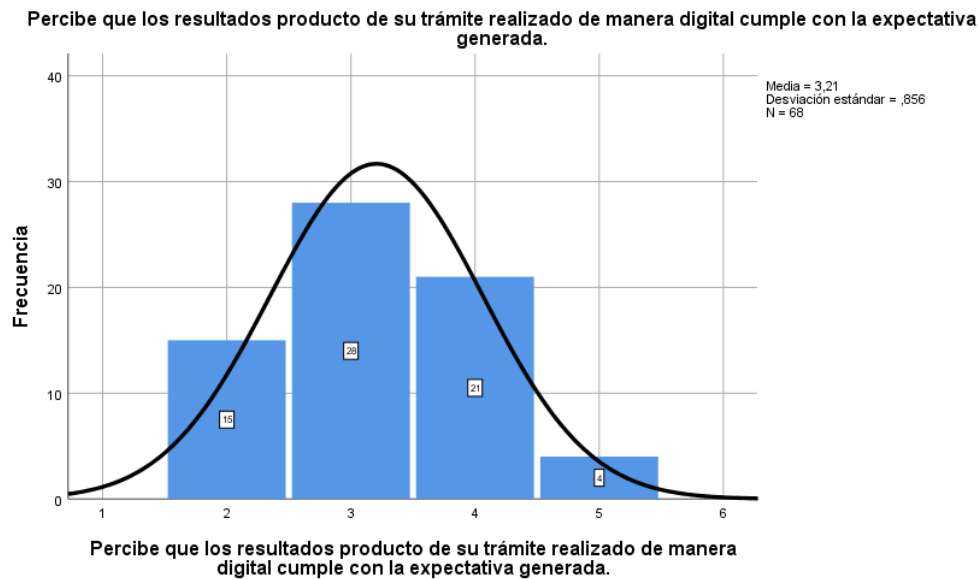
Interpretación:

De la población encuestada, el 36.8% considera que con el medio tecnológico de mayor uso si le permite acceder e interactuar con los servicios digitales de la institución, el 35.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con el acceso e interacción y el 7.4% se muestra en desacuerdo con el enunciado.

Tabla 25: Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	15	22,1	22,1	22,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	28	41,2	41,2	63,2
	DE ACUERDO	21	30,9	30,9	94,1
	MUY DE ACUERDO	4	5,9	5,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 25: Percibe que los resultados producto de su trámite realizado de manera digital cumple con la expectativa generada.



Interpretación:

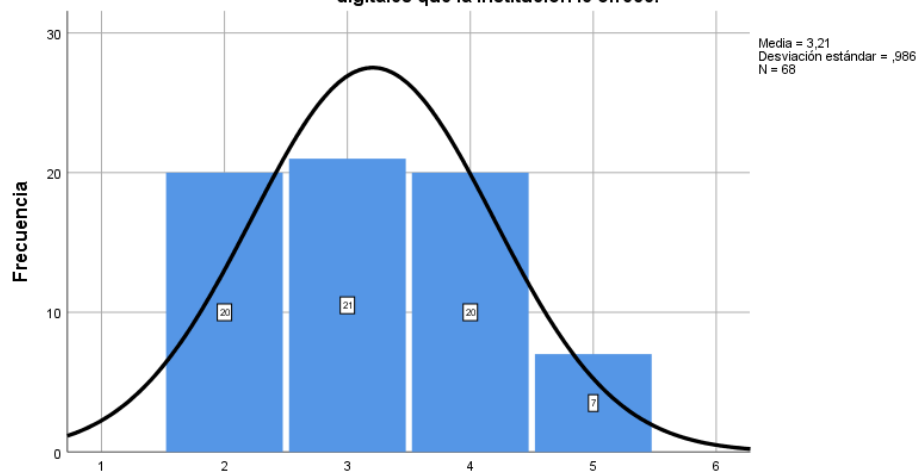
De la población encuestada, el 41.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la expectativa generada por los resultados del trámite virtual realizado, el 30.9% si se encuentra de acuerdo con la expectativa generada y el 22.1% se encuentra en desacuerdo al no percibir la expectativa generada por el resultado del trámite virtual realizado.

Tabla 26: Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	20	29,4	29,4	29,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	30,9	30,9	60,3
	DE ACUERDO	20	29,4	29,4	89,7
	MUY DE ACUERDO	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 26: Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.

Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.



Considera que desde su hogar tiene facilidad de ingresar por sí solo a los diversos servicios y plataformas digitales que la institución le ofrece.

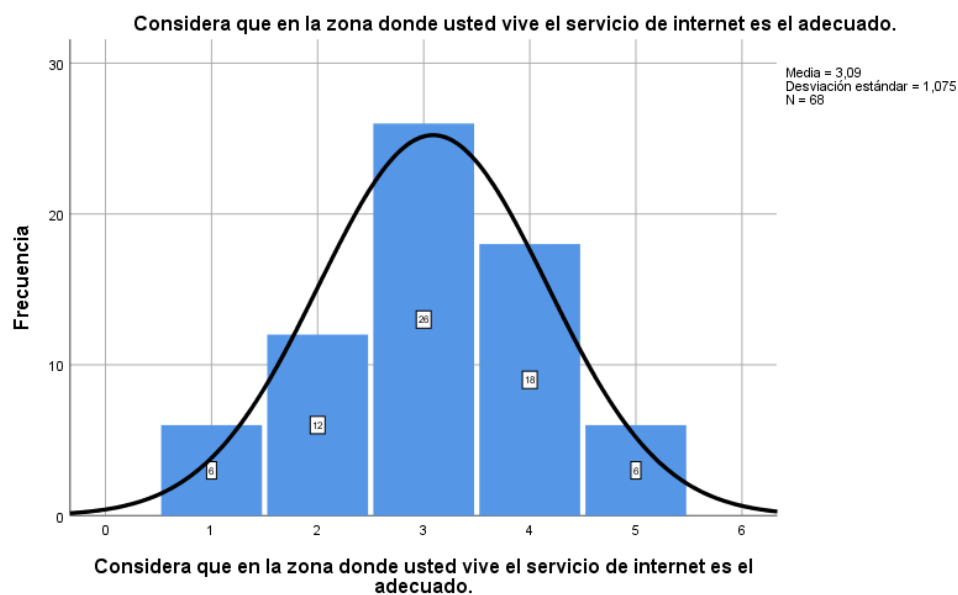
Interpretación:

Del total de encuestados, el 30.9% se muestra indistinto al enunciado de la facilidad de ingreso a los servicios y plataformas de la institución, 29.4% se muestra de acuerdo con el ingreso fácil a los servicios y plataformas de la institución y el 29.4% se muestra en desacuerdo con el ingreso fácil a los servicios y plataformas que la institución ofrece.

Tabla 27: Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	8,8
	EN DESACUERDO	12	17,6	17,6	26,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	38,2	38,2	64,7
	DE ACUERDO	18	26,5	26,5	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 27: Considera que en la zona donde usted vive el servicio de internet es el adecuado.



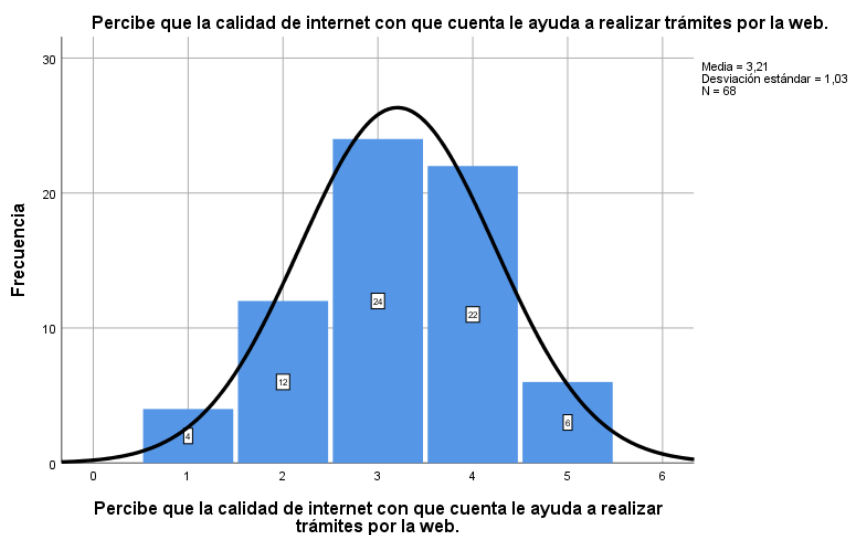
Interpretación:

Del total de encuestados, el 38.2% no considera relevante que en su zona de residencia el servicio de internet sea el adecuado, el 26.5% si está de acuerdo con el servicio de internet que cuenta en su zona y el 17.6% se encuentra en desacuerdo con que el servicio de internet en su zona sea el adecuado.

Tabla 28: Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	5,9	5,9	5,9
	EN DESACUERDO	12	17,6	17,6	23,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	35,3	35,3	58,8
	DE ACUERDO	22	32,4	32,4	91,2
	MUY DE ACUERDO	6	8,8	8,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 28: Percibe que la calidad de internet con que cuenta le ayuda a realizar trámites por la web.



Interpretación:

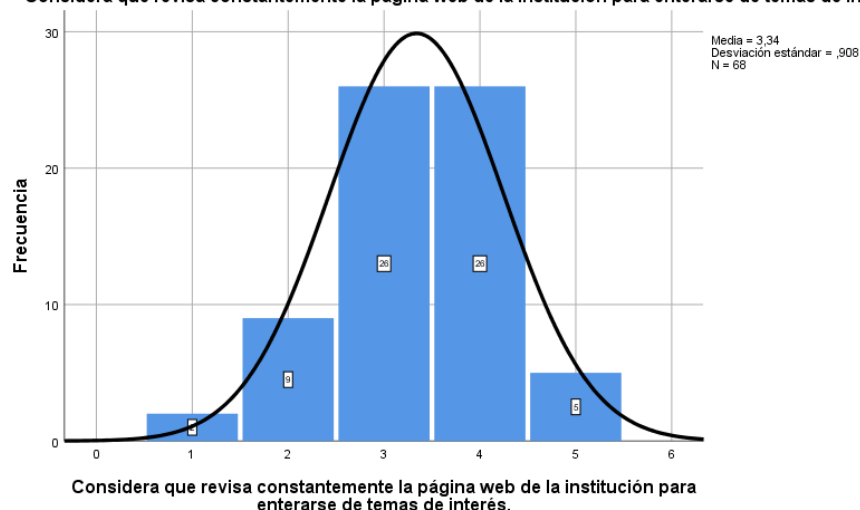
De la población encuestada, el 35.3% se muestra indiferente evaluar la calidad de internet con el que cuenta y si este le ayuda a realizar trámites por la web, mientras que el 32.4% si se muestra de acuerdo con la calidad de internet que cuenta y le ayuda a realizar trámites por la web mientras que el 17.6% se muestra en desacuerdo con la calidad de internet que cuenta y no le ayuda a realizar trámites por la web.

Tabla 29: Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	EN DESACUERDO	9	13,2	13,2	16,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	38,2	38,2	54,4
	DE ACUERDO	26	38,2	38,2	92,6
	MUY DE ACUERDO	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 29: Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.

Considera que revisa constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.



Interpretación:

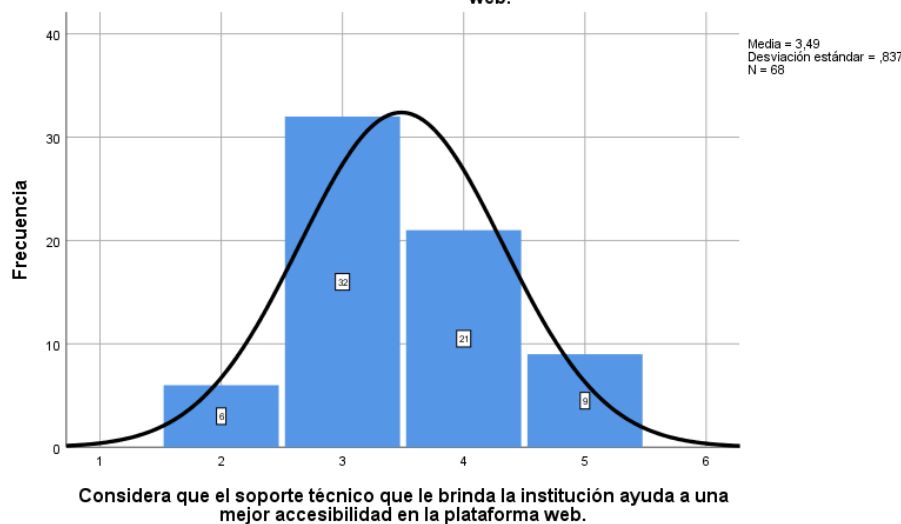
Del total de la población encuestada, existe un empate en un 38.2% entre los encuestados que están de acuerdo con que revisan constantemente la página web para enterarse temas de interés y los encuestados que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado, mientras que el 13.2% considera estar en desacuerdo al no revisar constantemente la página web de la institución para enterarse de temas de interés.

Tabla 30: Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	8,8	8,8	8,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	32	47,1	47,1	55,9
	DE ACUERDO	21	30,9	30,9	86,8
	MUY DE ACUERDO	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 30: Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.

Considera que el soporte técnico que le brinda la institución ayuda a una mejor accesibilidad en la plataforma web.



Interpretación:

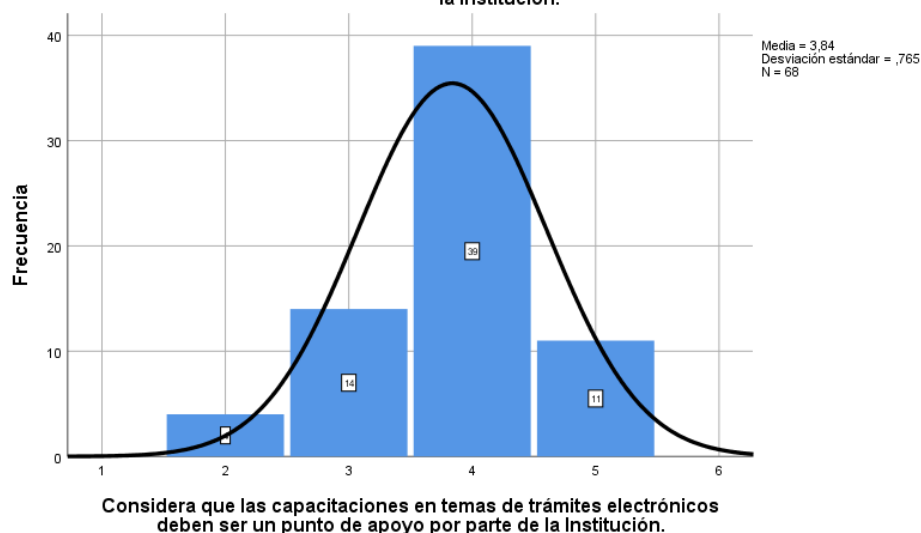
De la población encuestada, el 47.1% considera irrelevante el soporte técnico de la institución en la mejora de la accesibilidad de la plataforma web, mientras que el 30.9% si está de acuerdo de la ayuda brindada por el soporte técnico para un mejor acceso a la plataforma web y el 8.8% se muestra en desacuerdo con la ayuda del soporte técnico en una mejor accesibilidad a la plataforma web.

Tabla 31: Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	5,9	5,9	5,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	20,6	20,6	26,5
	DE ACUERDO	39	57,4	57,4	83,8
	MUY DE ACUERDO	11	16,2	16,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 31: Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.

Considera que las capacitaciones en temas de trámites electrónicos deben ser un punto de apoyo por parte de la Institución.



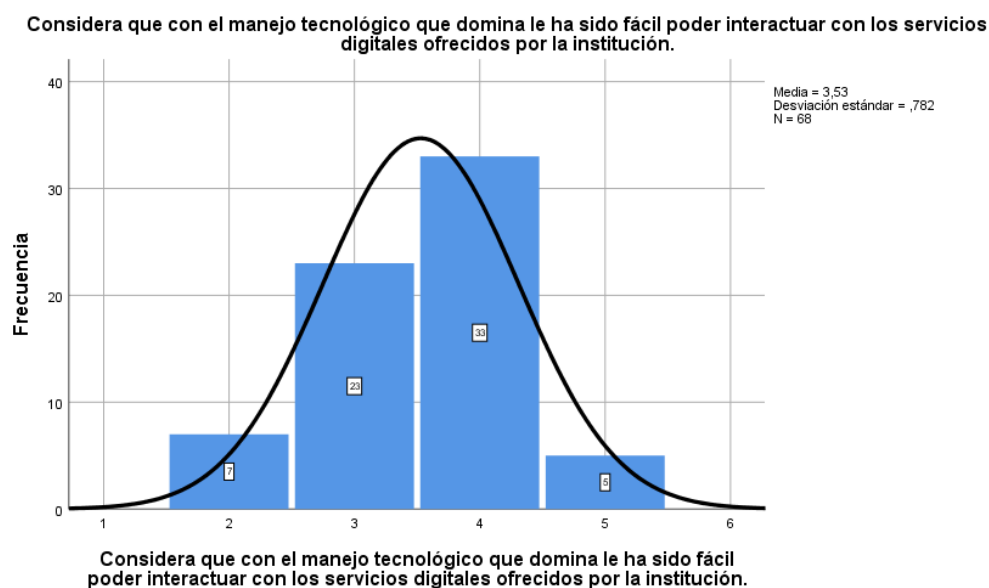
Interpretación:

Del total de la población encuestada, el 57.4% se muestra de acuerdo que la institución debe apoyar en capacitaciones en temas de trámites electrónicos, el 20.6% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las capacitaciones como punto de apoyo por la institución y el 5.9% se muestra en desacuerdo en considerar las capacitaciones como un apoyo por parte de la institución en temas de trámites electrónicos.

Tabla 32: Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	33,8	33,8	44,1
	DE ACUERDO	33	48,5	48,5	92,6
	MUY DE ACUERDO	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 32: Considera que con el manejo tecnológico que domina le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales ofrecidos por la institución.



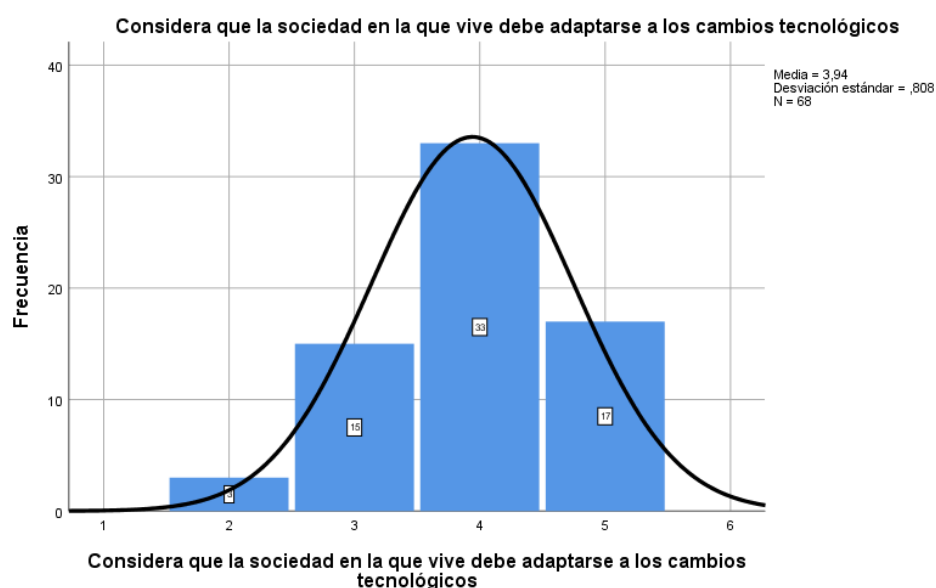
Interpretación:

De la población encuestada, el 48.5% le ha sido fácil poder interactuar con los servicios digitales teniendo en cuenta el manejo tecnológico que domina, el 33.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo ante el enunciado y el 10.3% considera en desacuerdo que con el manejo tecnológico que domina le haya sido fácil poder interactuar con los servicios digitales que ofrece la institución.

Tabla 33: Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	4,4	4,4	4,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	22,1	22,1	26,5
	DE ACUERDO	33	48,5	48,5	75,0
	MUY DE ACUERDO	17	25,0	25,0	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 33: Considera que la sociedad en la que vive debe adaptarse a los cambios tecnológicos.



Interpretación:

De la población encuestada, el 48.5% está de acuerdo con que la sociedad debe adaptarse a los cambios tecnológicos, el 22.1% tiene una posición intermedia relacionada a la adaptación de la sociedad en cuanto a cambios tecnológicos y el 4.4% se muestra en desacuerdo con la adaptación que debe tener la sociedad ante los cambios tecnológicos.

Tabla 34: Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,5	1,5	1,5
	EN DESACUERDO	5	7,4	7,4	8,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	29,4	29,4	38,2
	DE ACUERDO	32	47,1	47,1	85,3
	MUY DE ACUERDO	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 34: Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.

Percibe que las instituciones públicas están cambiando la forma de atender al ciudadano, considerando a la tecnología como medio para poder acercar más al ciudadano y el sector público.



Interpretación:

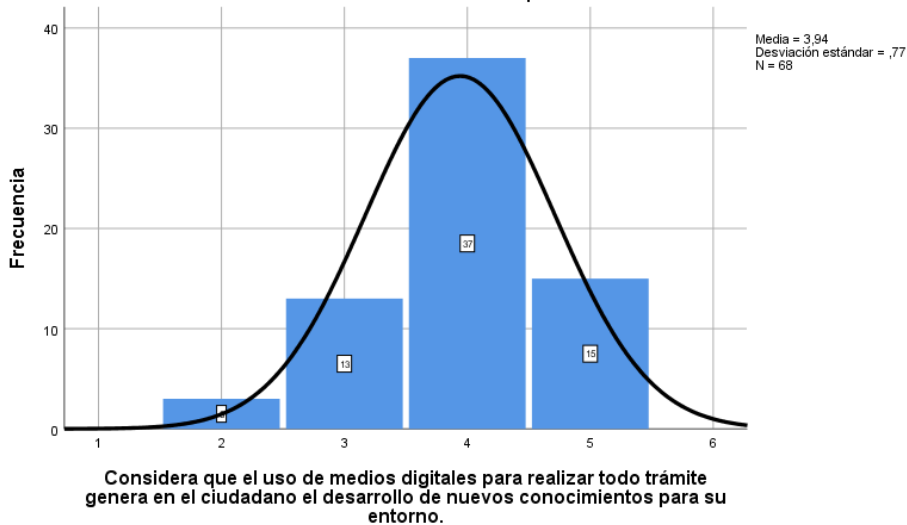
De la población encuestada, el 47.1% se muestra de acuerdo con los cambios que realiza el estado para acercar más al ciudadano, 29.4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7.4% se muestra en desacuerdo con los cambios que imparte el estado para acercarse más al ciudadano.

Tabla 35: Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	4,4	4,4	4,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	19,1	19,1	23,5
	DE ACUERDO	37	54,4	54,4	77,9
	MUY DE ACUERDO	15	22,1	22,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 35: Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.

Considera que el uso de medios digitales para realizar todo trámite genera en el ciudadano el desarrollo de nuevos conocimientos para su entorno.



Interpretación:

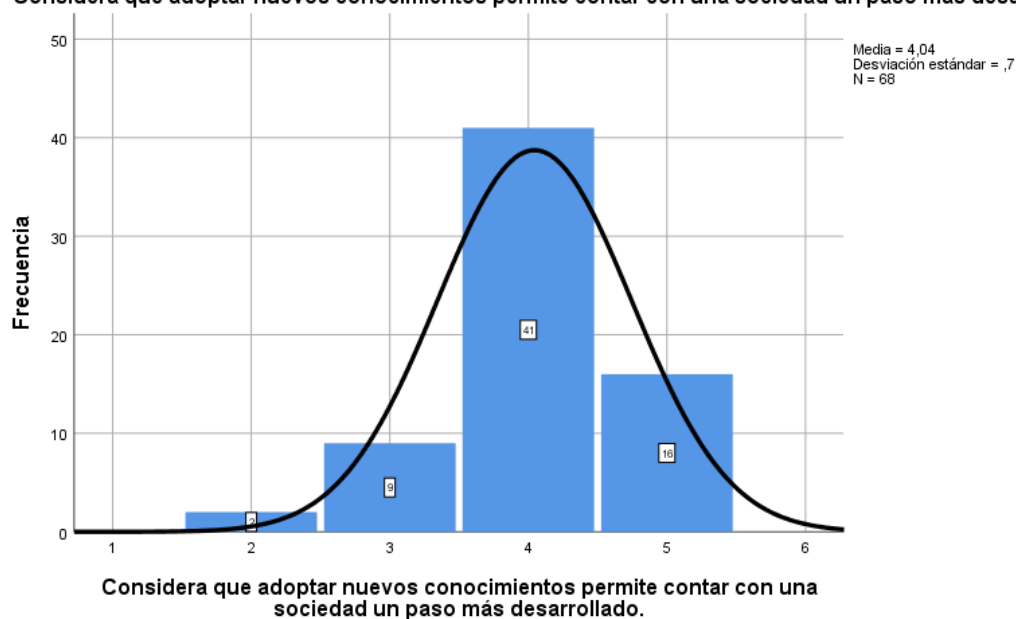
Del total de los encuestados, el 54.4% se muestra de acuerdo que uso de medios digitales genera nuevos conocimientos en el ciudadano, 19.1% se muestra indiferente ante el enunciado de nuevos conocimientos en el ciudadano mediante el uso de medios digitales y el 4.4% está en desacuerdo con que el uso de medio digitales genere en el ciudadano nuevos conocimientos.

Tabla 36: Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	13,2	13,2	16,2
	DE ACUERDO	41	60,3	60,3	76,5
	MUY DE ACUERDO	16	23,5	23,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Gráfico 36: Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.

Considera que adoptar nuevos conocimientos permite contar con una sociedad un paso más desarrollado.



Interpretación:

Del total de encuestados, el 60.3% se muestra de acuerdo que adoptar nuevos conocimientos permite contar una sociedad un poco más desarrollada, 13.2% no considera relevante la adopción de nuevos conocimientos y desarrollo como sociedad y solo el 2.9% se muestra en desacuerdo con una sociedad un paso más desarrollado mediante la adopción de nuevos conocimientos.

Anexo 11

Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Tabla 37: Correlación de Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gobierno Digital no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario.

H1: V1 Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario.

Inferencia Estadística:

De los datos vinculados a las variables de estudio se infiere que existe una correlación moderada del 74.4% entre el Gobierno Digital y la Satisfacción del Usuario, concluyendo que entre ambas variables se tiene una correlación significativa, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula propuesta en la investigación.

Correlaciones

		GOBIERNO DIGITAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
GOBIERNO DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

Tabla 38: Correlación de Servicio Digital y Confianza

Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: V1 Servicio Digital no se relaciona significativamente con la Confianza.

H1: V1 Servicio Digital se relaciona significativamente con la Confianza.

Inferencia Estadística:

De los datos vinculados a las dimensiones de estudio se infiere que existe una correlación moderada del 56% entre el Servicio Digital y la Confianza, concluyendo que entre ambas dimensiones se tiene una correlación significativa, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa específica 1 y se rechaza la hipótesis nula específica 1 propuesta en la investigación.

Correlaciones

		SERVICIO DIGITAL	CONFIANZA
SERVICIO DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
CONFIANZA	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

Tabla 39: Correlación de Canal Digital y Accesibilidad

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: V1 Canal Digital no se relaciona significativamente con la Accesibilidad.

H1: V1 Canal Digital se relaciona significativamente con la Accesibilidad.

Inferencia Estadística:

De los datos vinculados a las dimensiones de estudio se infiere que existe una correlación moderada del 60.9% entre el Canal Digital y la Accesibilidad, concluyendo que entre ambas dimensiones se tiene una correlación significativa, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa específica 2 y se rechaza la hipótesis nula específica 2 propuesta en la investigación.

Correlaciones

		CANAL DIGITAL	ACCESIBILIDAD
CANAL DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
ACCESIBILIDAD	Correlación de Pearson	,609**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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

Tabla 40: Correlación de Ciudadano Digital y Disponibilidad

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: V1 Ciudadano Digital no se relaciona significativamente con la Disponibilidad.

H1: V1 Ciudadano Digital se relaciona significativamente con la Disponibilidad.

Inferencia Estadística:

De los datos vinculados a las dimensiones de estudio se infiere que existe una correlación moderada del 57% entre el Ciudadano Digital y la Disponibilidad, concluyendo que entre ambas dimensiones se tiene una correlación significativa, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa específica 3 y se rechaza la hipótesis nula específica 3 propuesta en la investigación.

Correlaciones

		CIUDADANO DIGITAL	DISPONIBILIDAD
CIUDADANO DIGITAL	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
DISPONIBILIDAD	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

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