

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

# **Gobierno digital y nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pangoa, 2023**

Carlos Jesus Albuja Zacarias  
Alexander Chui Salinas  
Jose Alejandro Mayta Llanco

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA  
Director Académico de la Escuela de Posgrado  
DE : JOSÉ ALBERTO CASTRO QUIROZ  
Asesor del Trabajo de Investigación  
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación  
FECHA : 10/10/2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "**GOBIERNO DIGITAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA 2023**", perteneciente a los **Bach. Bach. JOSE ALEJANDRO MAYTA LLANCO, Bach. ALEXANDER CHUI SALINAS y Bach. CARLOS JESUS ALBUJAR ZACARIAS**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **14 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: **XX**) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Mg. **JOSÉ ALBERTO CASTRO QUIROZ**  
DNI. N° 06017507

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 010 0700

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ALBUJAR ZACARIAS CARLOS JESUS, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 70164865, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "GOBIERNO DIGITAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOYA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de Enero de 2024.

  
ALBUJAR ZACARIAS CARLOS JESUS  
DNI: N° 70164865



Huella

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyoc  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

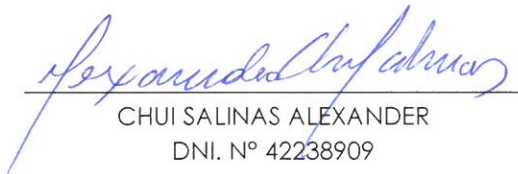
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, CHUI SALINAS ALEXANDER, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42238909, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "GOBIERNO DIGITAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de Enero de 2024.



CHUI SALINAS ALEXANDER  
DNI. N° 42238909



Huella

---

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

---

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, MAYTA LLANCO JOSE ALEJANDRO, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 47185778, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "GOBIERNO DIGITAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de Enero de 2024.



MAYTA LLANCO JOSE ALEJANDRO  
DNI. N° 47185778



Huella

### **Arequipa**

Av. Los Rios 570,  
Jose Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alicia Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

### **Huanuco**

Av. San Carlos 1960  
(084) 481 430

### **Cusco**

Uta. Manuel Prado - Itoya E, N° 7 Av. Collesuyo  
(084) 480 070

Sector Argemone KM. 10,  
Carretera San Jerónimo - Sayla  
(084) 480 070

### **Lima**

Av. Alfredo Mendiolá 520, Los Olivos  
(01) 283 760

J. Juan 305, Miraflores  
(01) 283 760

# Gobierno Digital y Satisfacción usuario

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 2%  |
| 2 | <a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 2%  |
| 3 | <a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a><br>Fuente de Internet           | 2%  |
| 4 | <a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | 2%  |
| 5 | <a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 2%  |
| 6 | <a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1%  |
| 7 | <a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 1%  |
| 8 | Submitted to unsaac<br>Trabajo del estudiante  | 1%  |
| 9 | <a href="http://es.unionpedia.org">es.unionpedia.org</a><br>Fuente de Internet                 | <1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | <a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 11 | <a href="https://repositorio.unam.edu.pe">repositorio.unam.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 12 | <a href="https://repositorio.cepal.org">repositorio.cepal.org</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 13 | Submitted to Universidad Andina Nestor<br>Caceres Velasquez<br>Trabajo del estudiante                     | <1 % |
| 14 | <a href="https://repositorio.flacsoandes.edu.ec">repositorio.flacsoandes.edu.ec</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | Submitted to unasam<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 16 | <a href="http://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a><br>Fuente de Internet                            | <1 % |
| 17 | <a href="https://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 18 | <a href="http://www.bancomundial.org">www.bancomundial.org</a><br>Fuente de Internet                      | <1 % |
| 19 | <a href="https://repositorio.uam.es">repositorio.uam.es</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 20 | <a href="http://www.esan.edu.pe">www.esan.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                                | <1 % |



---

Excluir citas      Apagado

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Apagado

**Asesor**

Mg. José Alberto Castro Quiroz.

### **Dedicatoria**

A nuestros seres queridos,

Esta tesis es el resultado de esfuerzo en conjunto y dedicación compartida. Queremos dedicar este trabajo a quienes siempre han estado a nuestro lado, brindándonos su apoyo incondicional.

A nuestras familias, por su amor, comprensión y paciencia a lo largo de esta travesía académica.

A nuestros amigos, por ser fuente de inspiración y alegría en los momentos más desafiantes.

A nuestro asesor de tesis y mentor, por su guía y sabios consejos que nos han ayudado a crecer y aprender.

A todos aquellos que han sido parte de este viaje, ¡gracias por compartirlo con nosotros!

Con gratitud y cariño.

## **Agradecimiento**

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a todas las personas que nos han apoyado a lo largo de este arduo proceso de investigación y redacción de esta tesis. En particular, queremos agradecer de manera especial al docente que nos asesoró en este viaje académico.

Reconocer a nuestro asesor de tesis, por su orientación experta, sabios consejos y constante apoyo. Su dedicación a nuestro proyecto y su compromiso con nuestro crecimiento académico han sido invaluable, quien ha colaborado estrechamente con nosotros en cada etapa de esta investigación desde su concepción. Su conocimiento, entusiasmo y compromiso han enriquecido enormemente nuestro trabajo y han contribuido de manera significativa a su éxito.

Además, queremos agradecer a nuestras familias y amigos por su paciencia, amor y apoyo inquebrantable durante este tiempo. También agradecemos a nuestros compañeros de clase y a todos aquellos que de alguna manera han contribuido a nuestro desarrollo académico.

Este logro no habría sido posible sin la confianza y el apoyo de todas estas personas, y estamos sinceramente agradecidos por ello. Gracias a todos por ser parte de este proceso con nosotros.

## Índice

|  |      |
|--|------|
| Asesor .....   | ii   |
| Dedicatoria .....                                    | iii  |
| Agradecimiento .....                                 | iv   |
| Índice de Tablas .....                               | viii |
| Índice de Gráficos .....                             | ix   |
| Resumen .....  | x    |
| Abstract .....                                       | xi   |
| Introducción .....                                   | xii  |
| Capítulo I Planteamiento del estudio .....           | 14   |
| 1.1. Planteamiento y formulación del problema .....  | 14   |
| 1.1.1. Planteamiento del problema .....              | 14   |
| 1.1.2. Formulación del problema .....                | 32   |
| 1.2. Determinación de objetivos .....                | 33   |
| 1.3. Justificación e importancia del estudio .....   | 34   |
| 1.3.1. Justificación teórica .....                   | 34   |
| 1.3.2. Justificación Práctica .....                  | 35   |
| 1.4. Limitaciones de la presente investigación ..... | 36   |
| Capítulo II Marco Teórico .....                      | 37   |
| 2.1. Antecedentes del problema .....                 | 37   |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....            | 37   |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales .....                 | 44   |
| 2.1.3. Antecedentes locales .....                    | 51   |
| 2.2. Bases Teóricas .....                            | 58   |
| 2.2.1. Ley de Gobierno Digital .....                 | 58   |
| 2.2.2. Gobierno Digital .....                        | 60   |
| 2.2.3. Fases del gobierno digital .....              | 60   |
| A. Presencia .....                                   | 61   |
| B. Interacción .....                                 | 62   |
| C. Transacción .....                                 | 62   |
| D. Transformación .....                              | 62   |
| E. Participación democrática .....                   | 63   |
| 2.2.4. Atención del usuario .....                    | 64   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.5. Satisfacción del usuario .....  | 65 |
| 2.3. Definición de términos básicos .....  | 66 |
| Capítulo III Hipótesis y Variables.....  | 72 |
| 3.1. Hipótesis.....  | 72 |
| 3.1.1. Hipótesis general .....   | 72 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas .....   | 72 |
| 3.2. Variables .....   | 72 |
| 3.3. Operacionalización de variables.....  | 73 |
| 3.3.1. Variable 1: Gobierno Digital .....  | 73 |
| 3.3.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario .....                                      | 73 |
| 3.3.3. Matriz de Operalización de Variables .....                                      | 74 |
| Capítulo IV Metodología del Estudio .....  | 75 |
| 4.1. Método y Tipo de Investigación .....  | 75 |
| 4.1.1. Método de la investigación .....  | 75 |
| 4.1.2. Tipo o alcance de la Investigación .....  | 75 |
| 4.2. Diseño de la investigación .....  | 76 |
| 4.3. Población y muestra .....   | 76 |
| 4.3.1. Población .....   | 76 |
| A. Criterios de inclusión: .....   | 77 |
| B. Criterios de exclusión .....  | 77 |
| 4.3.2. Muestra.....  | 78 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                             | 79 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                             | 84 |
| Capítulo V Resultados y Discusión .....  | 85 |
| 5.1. Resultados y análisis.....  | 85 |
| 5.1.1. Análisis de los resultados descriptivos.....                                    | 85 |
| A. Análisis de la variable gobierno digital Municipalidad<br>Distrital de Pangoa ..... | 85 |
| A.1 Análisis de la dimensión Presencia .....   | 86 |
| A.2 Análisis de la dimensión Interacción.....  | 87 |
| A.3 Análisis de la dimensión transacción.....  | 88 |
| A.4 Análisis de la dimensión Transformación .....                                      | 89 |
| A.5 Participación ciudadana .....  | 90 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| B.     | Análisis de la variable Satisfacción del Usuario<br>Municipalidad Distrital de Pangoa ..... | 91  |
| B.1    | Análisis de la dimensión Efectividad.....   | 93  |
| B.2    | Análisis de la dimensión Eficiencia.....  | 94  |
| B.3    | Análisis de la dimensión Satisfacción del<br>profesional/usuario .....                      | 95  |
| B.4    | Análisis de la dimensión Impacto Social.....  | 96  |
| 5.1.2. | Consideraciones previas para aplicar la prueba de Hipótesis                                 | 98  |
| 5.1.3. | Prueba de normalidad.....   | 98  |
| 5.1.4. | Análisis de los Resultados de la Prueba de Hipótesis General y<br>Específicas.....          | 100 |
| A.     | Hipótesis General.....  | 100 |
| B.     | Hipótesis Específica .....  | 102 |
| 5.2.   | Discusión de resultados .....   | 112 |
| A.     | Hipótesis General:.....   | 112 |
| B.     | Hipótesis 1.....  | 113 |
| C.     | Hipótesis 2.....  | 114 |
| D.     | Hipótesis 3.....  | 115 |
| E.     | Hipótesis 4.....  | 115 |
| F.     | Hipótesis 5.....  | 116 |
|        | Conclusiones.....   | 120 |
|        | Recomendaciones.....  | 122 |
|        | Referencias Bibliográficas.....   | 125 |
|        | Anexos .....  | 134 |
|        | Anexo A: Niveles de coeficientes de correlación .....                                       | 134 |
|        | Anexo B: Base de datos de la encuesta a 117 encuestados .....                               | 135 |
|        | Anexo C: Validez y confiabilidad por juicio de expertos .....                               | 140 |
|        | Anexo D: Solicitud de autorización para aplicación de encuesta .....                        | 158 |
|        | Anexo E: Panel fotográfico .....  | 159 |

## Índice de Tablas

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 1</b> Índice de Gobierno electrónico en Latinoamérica .....   | 16  |
| <b>Tabla 2</b> Población Censada en el Distrito Pangoa .....   | 30  |
| <b>Tabla 3</b> Gobierno Digital en la MDP .....  | 85  |
| <b>Tabla 4</b> Presencia del gobierno digital .....  | 86  |
| <b>Tabla 5</b> Interacción del gobierno digital .....  | 87  |
| <b>Tabla 6</b> Transacción del gobierno digital .....  | 88  |
| <b>Tabla 7</b> Transformación del gobierno digital .....   | 89  |
| <b>Tabla 8</b> Participación ciudadana del gobierno digital .....  | 90  |
| <b>Tabla 9</b> Satisfacción del Usuario en la MDP .....  | 91  |
| <b>Tabla 10</b> Efectividad en la Satisfacción del Usuario .....   | 93  |
| <b>Tabla 11</b> Eficiencia en la Satisfacción del Usuario.....   | 94  |
| <b>Tabla 12</b> Satisfacción del profesional/usuario.....  | 95  |
| <b>Tabla 13</b> Impacto Social en la satisfacción del Usuario .....  | 96  |
| <b>Tabla 14</b> Prueba de Normalidad .....   | 99  |
| <b>Tabla 15</b> Correlación entre Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios.....                                 | 101 |
| <b>Tabla 16</b> Correlación entre Presencia Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios<br>.....                   | 103 |
| <b>Tabla 17</b> Correlación entre Interacción del Gobierno Digital y Satisfacción de<br>Usuarios .....             | 105 |
| <b>Tabla 18</b> Correlación entre Transacción del Gobierno Digital y Satisfacción de<br>Usuarios .....             | 107 |
| <b>Tabla 19</b> Correlación entre Transformación del Gobierno Digital y Satisfacción de<br>Usuarios .....          | 109 |
| <b>Tabla 20</b> Correlación entre Participación Ciudadana del Gobierno Digital y<br>Satisfacción de Usuarios ..... | 110 |
| <b>Tabla 21</b> Resumen de las correlaciones de la Hipótesis General y de las cinco<br>Hipótesis Específicas.....  | 111 |



## Índice de Gráficos

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Ejes de modernización de la gestión pública .....               | 19 |
| <b>Gráfico 2.</b> Fases del gobierno electrónico .....                            | 26 |
| <b>Gráfico 3.</b> Organigrama estructural municipalidad distrital de Pangoa ..... | 29 |
| <b>Gráfico 4.</b> Gobierno Digital en la MDP .....                                | 86 |
| <b>Gráfico 5.</b> Presencia del gobierno digital .....                            | 87 |
| <b>Gráfico 6.</b> Interacción del gobierno digital .....                          | 88 |
| <b>Gráfico 7.</b> Transacción del gobierno digital .....                          | 89 |
| <b>Gráfico 8.</b> Transformación del gobierno digital .....                       | 90 |
| <b>Gráfico 9.</b> Participación ciudadana del gobierno digital .....              | 91 |
| <b>Gráfico 10.</b> Satisfacción del Usuario en la MDP .....                       | 92 |
| <b>Gráfico 11.</b> Efectividad en la Satisfacción del Usuario .....               | 93 |
| <b>Gráfico 12.</b> Eficiencia en la Satisfacción del Usuario .....                | 94 |
| <b>Gráfico 13.</b> Satisfacción del profesional/usuario.....                      | 96 |
| <b>Gráfico 14.</b> Impacto Social en la satisfacción del Usuario .....            | 97 |

## Resumen

La presente investigación titulada “gobierno digital y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa 2023”, tuvo como objetivo determinar la correlación entre el sistema de gobierno digital y el nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa. En la investigación se va a poder observar las teorías relacionadas sobre el gobierno digital, la satisfacción y los cambios importantes que existen para una mejora continua de las municipalidades para llevar los servicios oportunos y adecuados al cliente final, implementando modelos de gobierno digital.

La metodología utilizada en la presente investigación a través del enfoque científico, fue cuantitativo. de tipo aplicada, diseño de investigación no experimental, de alcance correlacional y de temporalidad transversal. Para medir las variables se aplicaron dos encuestas, a una muestra conformada por 113 ciudadanos que accedieron a servicios digitales municipales. La primera midió Gobierno Digital y la segunda midió Satisfacción de usuario- Ambas con 12 ítems. fueron validadas por 3 expertos en gestión pública, la técnica utilizada fue la encuesta. Los cuestionarios fueron sometidos a la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor de  $\alpha = 0,82$  resultando de alta confiabilidad.

Los resultados de la investigación sobre la variable gestión pública denotan que un 23,01% está totalmente de acuerdo con el desarrollo de gobierno digital, en tanto, el 30.65% no opina, esto evidencia que se encuentran en desarrollo del gobierno. El coeficiente de correlación de Spearman obtuvo el valor de 0. 485, resultado que con una significancia por debajo del 5 % demuestra que existe una correlación directa positiva entre gobierno digital (V1) la gestión de la municipalidad de Pangoa (V2), para el año 2022.

**Palabras clave:** Gestión pública, Gobierno digital, modernización del Estado, Satisfacción del usuario.

## Abstract

This research, entitled "Digital Government and User Satisfaction Level in the Pangoa District Municipality 2023", aimed to determine the correlation between the digital government system and the user satisfaction level in the Pangoa District Municipality. The work will observe the related theories on digital government, satisfaction, and important changes that exist for continuous improvement of municipalities to deliver timely and appropriate services to the end customer, implementing digital government models.

The methodology used in this research through the scientific approach was quantitative. of applied type, non-experimental research design, correlational scope and transversal temporality. To measure the variables, two surveys were applied to a sample made up of 113 citizens who accessed municipal digital services. The first measured Digital Government and the second measured User Satisfaction - Both with 12 items. They were validated by 3 experts in public management, the technique used was the survey. The questionnaires were subjected to a reliability test using Cronbach's Alpha coefficient, obtaining the value of  $\alpha = 0.82$ , resulting in high reliability.

The results of the research on the public management variable denote that 23.01% fully agree with the development of digital government, while 30.65% have no opinion, this shows that they are in the development of the government. The Spearman correlation coefficient obtained the value of 0.485, a result that with a significance below 5% demonstrates that there is a direct positive correlation between digital government (V1) and the management of the municipality of Pangoa (V2), for the year 2022.

**Keywords:** Public management, Digital government, modernization of the government, customer satisfaction.

## Introducción

La presente investigación, analizó la implementación del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pangoa. En el Perú, el Gobierno Digital, a pesar de contar con un marco normativo desde el 2018 con la Ley de Gobierno digital aprobado con el decreto legislativo 1412, el cual brinda marco normativo para el uso transversal de las tecnologías digitales a los procesos y servicios brindados por los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local presenta limitaciones en el acceso de los ciudadanos y entidades a tecnologías de comunicación inclusiva, como es el servicio de banda ancha, dispositivos habilitados para el internet, conocimiento en informática y desarrollo de aplicaciones amigables que fomente la participación ciudadana, no termina de desarrollarse a plenitud, generando una amplia brecha, que se incrementa cuando los ciudadanos/ciudades pertenecen al ámbito andino, rural o selvático.

Por otro lado, la satisfacción del usuario en el uso de servicios públicos en el Perú, es baja, debido a factores como la burocracia, la corrupción, demora en la atención, entre otros, hace necesario que se implemente el uso de herramientas digitales, que permitan una mejor interacción de los servidores públicos con los usuarios.

Según la encuesta de las Naciones Unidas del año 2022 el índice de gobierno electrónico del Perú (0.7524) se ubica en el puesto 59 de 193 países evaluados, y a nivel de América Latina se encuentra en el puesto 6, por detrás de Uruguay (0.8388), Chile (0.8377), Argentina (0.8198), Brasil (0.7910) y Costa Rica (0.7659), es meritorio el avance en 12 posiciones a nivel mundial (0.7083-0.7524), en comparación a la encuesta del 2020, asimismo el Perú se ubica en el primer lugar en América Latina y el Caribe en el sub índice de datos abiertos de gobierno; sin embargo en el sub índice de desarrollo de gobierno electrónico local, la única ciudad del Perú que figura es Lima (puesto 7) a nivel de América Latina y el Caribe.

En la municipalidad distrital de Pangoa, en su plan operativo institucional 2022 en su sección económica e institucional, se comprometen a la integración de la información económica, tributaria y el impulso de negocios basados en la economía

digital, lo que permitirá transparentar el uso de recursos financieros. Asimismo en las encuestas realizadas para el presente trabajo, la población y los trabajadores ediles valoran el desarrollo de herramientas que mejoren el gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pangoa (en más del 20%), sin embargo aún persiste un alto porcentaje de encuestados (30%) que se mantiene neutral ante esta iniciativa, ante el temor al cambio o por desconocimiento en el uso de las tecnologías de la información (TIC), con lo cual el acompañamiento en el desarrollo de competencias informáticas, fortalecerá el uso de las TIC.

La importancia de la presente investigación es demostrar la mejora de la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pangoa, con la implementación de las herramientas tecnológicas y un gobierno digital más robusto, que ayuden a mejorar la experiencia en el uso de servicios públicos y facilite el trabajo del personal municipal.

La presente investigación comprende en el Capítulo I denominado Planteamiento del Estudio: el planteamiento del problema, la formulación del problema, la determinación de objetivos, la justificación y limitaciones para el presente estudio; en el capítulo II denominado Marco Teórico: los antecedentes del problema, las bases teóricas y la definición de términos básicos; en el capítulo III denominado Hipótesis y variables; el planteamiento de las hipótesis y operacionalización de variables; en el capítulo IV denominado metodología del estudio: el método y tipo de investigación, el diseño de la investigación y la población y muestra; en el capítulo V denominado Resultados y Discusión: los resultados obtenidos y las discusiones de los resultados; finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones.

Los Autores

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema**

Con el inicio de la pandemia ocasionada por el virus del Covid-19 se evidencio las carencias y vacíos de la implementación de un gobierno digital, para la gestión gubernamental, las áreas críticas fueron el desarrollo económico, social, educación, salud, fuerza laboral y las finanzas públicas.

Además, “al 2018, aproximadamente un tercio de los latinoamericanos no usaba internet” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020) en referencia a las habilidades digitales de los ciudadanos, “el nivel es generalmente bajo: incluso en Chile, país con mayor porcentaje de adultos con habilidades TIC básicas, esta proporción alcanza solo el 52% de la población” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021)

Antes de la pandemia, muchos países de la región no contaban con herramientas de gobierno digital, en el 2017, solo 12 países habían implementado una plataforma de interoperabilidad, y solo tres de ellos (México, Trinidad & Tobago y Uruguay) contaban con plataforma de interoperabilidad conectadas al gobierno central; el limitante para el desarrollo digital siempre fue la baja disponibilidad presupuestal, brechas de acceso y la mala experiencia en línea. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018)

Durante la pandemia en Latinoamérica y el Caribe, el país que más trámite realizó por vía digital fue el Perú, la proporción de personas que realizó su último trámite parcial o totalmente en línea paso del 28% antes de la pandemia a 61% durante la pandemia. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021), otro ejemplo de los cambios acelerados en los hábitos de consumo de la población peruana, es el

porcentaje de la población de 12 años o más que tiene Smartphone creció del 9% en 2012 al 71% en 2021 (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022)

Los gobiernos de América Latina y el Caribe ofrecen menos servicios públicos digitales que los gobiernos de países desarrollados. Estos servicios digitales pueden ser de bajo costo y generar valor para la sociedad de varias maneras. Por ejemplo, pueden complementar el trabajo de los proveedores de servicios públicos, automatizar tareas repetitivas, agilizar las transacciones entre el gobierno y los ciudadanos, reducir los errores, aumentar la transparencia, mejorar la focalización de los programas sociales y hacer más accesibles los servicios a las poblaciones remotas. Además, los servicios públicos digitales son más baratos per cápita cuando se utilizan por un gran número de usuarios. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022)

No solo en las entidades del estado, sino también en las empresas y la sociedad. mostrando así la necesidad de acelerar los procesos de digitalización en todo el mundo, implementando de manera constante y progresiva la transformación digital en las entidades públicas del estado. Apoyándose en herramientas digitales que optimicen, simplifiquen y/o agilicen los procesos y trámites, mejorando la operatividad y obteniendo información con mayor rapidez para el beneficio del usuario que refleja en mayor confianza.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), “organismo público internacional de carácter intergubernamental, tiene como eje de su actividad la modernización de las administraciones públicas y el desarrollo económico y social de sus países miembros: México, Perú y Venezuela” (CLAD, 2023 párrafo primero); Los gobiernos de los países miembros del CLAD están implementando iniciativas para mejorar la relación entre ciudadanos y administraciones. Estas iniciativas utilizan tecnologías para simplificar los trámites y reducir las molestias para los ciudadanos. La inteligencia artificial (IA) puede ser una herramienta

valiosa para lograr este objetivo. La IA puede ayudar a los funcionarios a resolver problemas rápidamente, lo que permitiría a los ciudadanos ahorrar tiempo y esfuerzo. Sin embargo, no basta con crear una norma que exima a los ciudadanos de presentar documentos que ya están en poder del Estado. También es necesario que los funcionarios tengan acceso a toda la información necesaria para resolver los trámites, incluso si se encuentra en bases de datos de diferentes departamentos. Los ciudadanos son los propietarios de sus datos. No deberían tener que proporcionar la misma información dos veces a distintos organismos del gobierno. (Índice de gobierno digital electrónico).

Según la encuesta realizada por la ONU E-Government Survey 2020 del cual se obtiene el IGDE (Índice de gobierno digital electrónico).

**Tabla 1**

*Índice de Gobierno electrónico en Latinoamérica*

| País                   | Índice de Gobierno Electrónico |              | Índice de E-Participación |              | Índice de Datos Abiertos |              |
|------------------------|--------------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
|                        | Puntos                         | Ranking ALyC | Puntos                    | Ranking ALyC | Puntos                   | Ranking ALyC |
| Uruguay                | 0.8388                         | 1            | 0.5909                    | 8            | 0.9859                   | 2            |
| Chile                  | 0.8377                         | 2            | 0.6932                    | 6            | 0.7915                   | 10           |
| Argentina              | 0.8198                         | 3            | 0.6477                    | 7            | 0.8930                   | 8            |
| Brasil                 | 0.7910                         | 4            | 0.8977                    | 1            | 0.9493                   | 3            |
| Costa Rica             | 0.7659                         | 5            | 0.5568                    | 9            | 0.9437                   | 4            |
| Perú                   | 0.7524                         | 6            | 0.7614                    | 2            | 1.0000                   | 1            |
| México                 | 0.7473                         | 7            | 0.7273                    | 3            | 0.9296                   | 5            |
| Bahamas                | 0.7277                         | 8            | 0.3977                    | 15           | 0.3831                   | 22           |
| Granada                | 0.7277                         | 9            | 0.2045                    | 26           | 0.1127                   | 30           |
| Colombia               | 0.7261                         | 10           | 0.7159                    | 4            | 0.9014                   | 6            |
| Barbados               | 0.7117                         | 11           | 0.3977                    | 16           | 0.2563                   | 26           |
| Panamá                 | 0.6956                         | 12           | 0.5114                    | 10           | 0.9014                   | 7            |
| Ecuador                | 0.6889                         | 13           | 0.7045                    | 5            | 0.8451                   | 9            |
| San Cristóbal y Nieves | 0.6775                         | 14           | 0.2045                    | 27           | 0.2141                   | 28           |
| Rep. Dominicana        | 0.6429                         | 15           | 0.4545                    | 12           | 0.7634                   | 12           |
| Trinidad y Tobago      | 0.6339                         | 16           | 0.2386                    | 23           | 0.5465                   | 16           |
| Paraguay               | 0.6332                         | 17           | 0.5114                    | 11           | 0.6085                   | 15           |
| Bolivia                | 0.6165                         | 18           | 0.3182                    | 20           | 0.5437                   | 17           |
| Antigua y Barbuda      | 0.6113                         | 19           | 0.4205                    | 13           | 0.7859                   | 11           |
| Jamalca                | 0.5906                         | 20           | 0.2841                    | 21           | 0.3211                   | 24           |
| San Vicente y las G.   | 0.5811                         | 21           | 0.3864                    | 17           | 0.6366                   | 14           |
| Surinam                | 0.5809                         | 22           | 0.2045                    | 28           | 0.2563                   | 27           |
| Dominica               | 0.5789                         | 23           | 0.0909                    | 33           | 0.0282                   | 33           |
| Santa Lucía            | 0.5519                         | 24           | 0.4091                    | 14           | 0.7127                   | 13           |
| El Salvador            | 0.5233                         | 25           | 0.3523                    | 18           | 0.4282                   | 20           |
| Guyana                 | 0.5111                         | 26           | 0.2159                    | 24           | 0.4901                   | 19           |
| Guatemala              | 0.5053                         | 27           | 0.3295                    | 19           | 0.5211                   | 18           |
| Venezuela              | 0.5032                         | 28           | 0.1250                    | 30           | 0.3380                   | 23           |
| Nicaragua              | 0.5005                         | 29           | 0.2500                    | 22           | 0.3211                   | 25           |
| Belize                 | 0.4945                         | 30           | 0.2045                    | 25           | 0.4169                   | 21           |
| Cuba                   | 0.3940                         | 31           | 0.1364                    | 29           | 0.1296                   | 29           |
| Honduras               | 0.3940                         | 32           | 0.1023                    | 32           | 0.0845                   | 32           |
| Haití                  | 0.2481                         | 33           | 0.1023                    | 31           | 0.0930                   | 31           |

Fuente: ONU: E-Government Survey, 2020



Según lo indicado, en el reporte Monitoreo de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe Elac2018 (CEPAL, 2018) En este análisis de la Tabla 1 adjunta, existe un gran porcentaje de países que tienen implementado estrategias de gobierno digital, asimismo se apoyan en el uso de TIC a nivel de gobierno, reflejando así un 73%, cabe resaltar que aún falta realizar esfuerzos para mejorar y reforzar el acompañamiento para la implementación de políticas de gobierno digital.

La encuesta realizada por la ONU E-Government Survey 2020 del cual se obtiene el IGDE (Índice de gobierno digital electrónico). En la región latinoamericana, “el progreso constante desde 2018, el valor promedio de IDGE ha aumentado de 0.59 a 0.63” (E-Government Survey, 2020, p.9).

Los países de América Latina y el Caribe están avanzando en la implementación de estrategias nacionales integrales en materia de gobierno electrónico. Uruguay, Chile, Argentina, Brasil y Costa Rica son los líderes en esta área, y se encuentran en la categoría de muy alto desenvolvimiento.

Uruguay ha sido líder en gobierno electrónico desde 2018. En los últimos años Chile, Argentina, Brasil y Costa Rica han evolucionado, debido a la acción unificada de sus representantes locales e internacionales y al progreso de su legislación de apoyo. Por otro lado, Argentina es reconocida por su agenda digital, que se enfoca en utilizar la tecnología como un componente fundamental para fortalecer y mejorar la estructura institucional y la gobernanza en su organización pública. El gobierno argentino está adoptando medidas para modernizar y mejorar la forma en que los ciudadanos pueden interactuar con los servicios gubernamentales y acceder a la información, utilizando tecnología y plataformas en línea. Esto generalmente tiene como objetivo hacer que los servicios sean más eficientes, accesibles y convenientes para la población.

La Presidencia de Consejo de Ministros del Perú con el apoyo de la cooperación Alemana al Desarrollo GIZ Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado, emite la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en el Perú, recibió el reto de actualización y modernización “al proponer un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado que garantice una sociedad justa, inclusiva y sin corrupción” (PNMGP, 2022, p.5).

La PNMGP 2030 en su punto 3.2 Ejes Transversales de la Política de Modernización, indica la necesidad de desarrollar tres ejes transversales para el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados: (i) Gobierno Abierto, (ii) Gobierno Electrónico, y (iii) Articulación interinstitucional o gobierno colaborativo multinivel.

- Gobierno Abierto:

Un modelo de gestión pública que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas. Según el Decreto Legislativo N° 1412 (2021, p. 4)

- Gobierno Electrónico:

Se emplean las tecnologías de la información en las entidades gubernamentales para mejorar la información y los servicios proporcionados a los ciudadanos. Esto se utiliza como una herramienta que moderniza la gestión pública y se integra con la gestión basada en procesos. (PNMGP, 2030, p. 23)

Según el Programa Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2022, p. 24), los enfoques del gobierno electrónico son analizados desde una mirada del ciudadano/usuario como desde la mirada institucional. El primero se debe abordar aspectos de trabajo en las ventanillas de atención al ciudadano o empresa, también se debe

considerar los servicios públicos en línea, plataformas web y acceso a la información de manera transparente.

▪ **Articulación interinstitucional:**

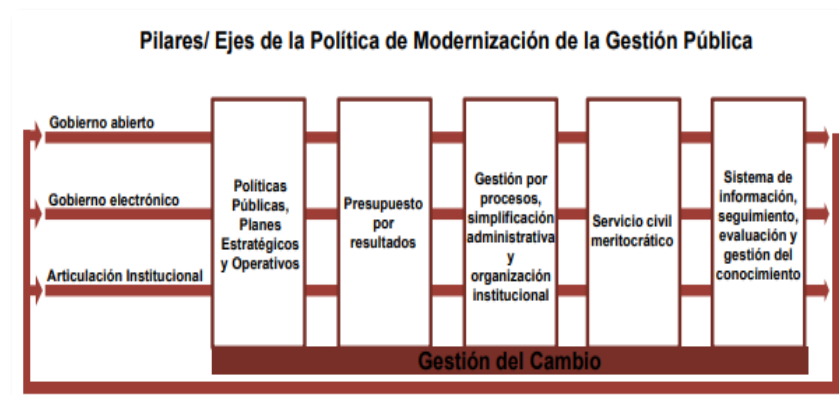
Según el Programa Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2012, p. 52), el Perú, al ser un estado unitario y descentralizado, requiere articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno, para asegurar el logro de sus objetivos y metas en conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo de los ciudadanos en cualquier lugar del país.

Estos tres ejes transversales son fundamentales y sirven de sustento para que el Estado Peruano desarrolle los 5 pilares institucionales:

- (i) Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos
- (ii) Presupuesto por resultados
- (iii) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional
- (iv) Servicio Civil meritocrático
- (v) Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento

"Los tres ejes transversales del gobierno abierto en el Perú". (2023).

**Gráfico 1.** Ejes de modernización de la gestión pública



Fuente: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PCM 2021, p. 35)

En el Perú, el gobierno peruano está trabajando en la modernización de sus operaciones y servicios públicos, teniendo como referencia los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas como guía y utilizando la tecnología como un medio para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios que ofrece a la ciudadanía, realizando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021), Su objetivo es incorporar la tecnología en la administración pública para ofrecer servicios de mayor calidad a los ciudadanos y transformar el sector público. Esto implica el uso de la tecnología para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales. En ese sentido, la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros del Perú, presenta como un objetivo futuro deseable: Según el Programa Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2022, p. 25), “al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente”, y según lo indica el objetivo prioritario 4:

Un gobierno abierto en el que los niveles gubernamentales colaboren, comparta buenas prácticas y promuevan la transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación ciudadana. Busca que las entidades gubernamentales trabajen juntas para maximizar la eficacia y responsabilidad, y que compartan conocimientos y experiencias para mejorar la gestión pública y fomentar la participación de la sociedad en la toma de decisiones. (PNMGP, 2022)

Mediante la Ley de Gobierno Digital, normada en el Decreto Legislativo N° 1412 de fecha 13 setiembre 2018, en el artículo 01 Objeto, el estado peruano tiene como objetivo:

Un marco de gobernanza digital que reglamente aspectos clave relacionados con la administración pública y el uso de tecnologías digitales. Estos aspectos contienen la gestión de la identidad digital,

la prestación de servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad de sistemas, la seguridad digital y la gestión de datos. Además, el régimen legal que se empleará al uso generalizado de tecnologías digitales en los procesos de digitalización y la prestación de servicios digitales por parte de la administración pública en todos los niveles de gobierno. En consecuencia, se busca instaurar un conjunto de regulaciones y políticas para guiar y gestionar la adopción de tecnologías digitales en la administración pública, garantizando su eficiencia, seguridad y legalidad.” (Decreto Legislativo 1412, 2018)

Según lo indicado por Jiménez et al (2022), existen estudios previos que resaltan la importancia del gobierno digital en el sector público, siendo las principales razones:

- ✓ Eficiencia y agilidad: El gobierno digital permite la automatización de procesos, la digitalización de documentos y la implementación de sistemas electrónicos para agilizar las operaciones gubernamentales. Esto reduce la burocracia y los trámites engorrosos, lo que se traduce en una mayor eficiencia y tiempos de respuesta más rápidos.
- ✓ Transparencia y acceso a la información: Un gobierno digital facilita el acceso a la información pública, lo que fomenta la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden obtener información sobre políticas, programas, presupuestos y decisiones gubernamentales de manera más fácil y rápida. Esto fortalece la confianza entre el gobierno y los ciudadanos.
- ✓ Participación ciudadana: El gobierno digital puede brindar herramientas y plataformas en línea para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Esto puede incluir la consulta pública en la elaboración de políticas, la participación en debates y la presentación de sugerencias. La participación ciudadana fortalece la democracia al permitir que los ciudadanos se involucren activamente en la gestión pública.

- ✓ Ahorro de costos: La implementación de soluciones digitales en el sector público puede generar ahorros significativos en términos de papel, almacenamiento físico y mano de obra. Los trámites en línea reducen los gastos asociados con la atención presencial y el manejo de documentos físicos. Además, la automatización de procesos puede optimizar el uso de recursos y reducir la duplicación de esfuerzos.
- ✓ Innovación y desarrollo económico: El gobierno digital fomenta la innovación al adoptar tecnologías emergentes y promover el emprendimiento en el ámbito digital. Esto puede impulsar el desarrollo económico al facilitar la creación de nuevas empresas y la generación de empleo en sectores relacionados con la tecnología.

Como lo analiza Mairal (2018), la implementación del gobierno digital afronta retos muy grandes, siendo las principales limitaciones:

- i) Brecha digital: La adopción completa del gobierno digital puede verse obstaculizada por la brecha digital, que se refiere a la falta de acceso equitativo a las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Algunos segmentos de la población, como personas de bajos ingresos, personas mayores o personas que viven en áreas rurales, pueden tener dificultades para acceder a Internet o carecer de habilidades digitales. Esto puede generar una exclusión digital y agravar las desigualdades existentes.
- ii) Privacidad y seguridad: El gobierno digital implica la recopilación y el intercambio de datos electrónicos. Esto plantea preocupaciones en términos de privacidad y seguridad de la información. Existen riesgos de violaciones de datos, ciberataques y uso indebido de información personal. La implementación de medidas sólidas de seguridad cibernética y políticas de protección de datos es fundamental para abordar estas preocupaciones.

- iii) Resistencia al cambio y capacitación: La transición hacia un gobierno digital puede encontrar resistencia por parte sus representantes y de sus habitantes que están acostumbrados a los métodos tradicionales. En el uso de tecnologías digitales y la reticencia al cambio pueden obstaculizar la adopción completa del gobierno digital, la poca capacitación o inexacta para las necesidades. Es necesario invertir en programas de capacitación y concienciación para garantizar una transición exitosa.
- iv) Exclusión de ciertos grupos: Aunque el gobierno digital tiene como objetivo mejorar la accesibilidad y la participación ciudadana, algunas personas pueden quedar excluidas debido a barreras lingüísticas, discapacidades o falta de acceso a Internet. Es importante garantizar que las plataformas digitales sean accesibles para todos, brindando opciones multilingües y teniendo en cuenta las necesidades de las personas con discapacidades.
- v) Dependencia de la tecnología: El gobierno digital depende de la infraestructura tecnológica y puede estar sujeto a fallas técnicas, interrupciones de servicios o problemas de compatibilidad entre sistemas. Esto puede afectar la prestación de servicios públicos y generar frustración entre los usuarios.

Según lo indicado por Yarasca y Uribe (2021), para que la implementación del gobierno digital, tenga éxito y sea efectivo se requiere que haya las competencias digitales necesarias en el personal que atiende en las instituciones del estado, así mismo los ciudadanos o usuarios de este sistema también cuenten con las competencias respectivas, tal como lo evidenció Canoura (2018), en el estado de Galicia en España, donde el sistema de gobierno electrónico no tuvo éxito, porque los ciudadanos no empleaban esta herramienta. También se tiene registro para el caso de México, según estudio realizado por

Franco y Cruz (2018), donde los ciudadanos prefieren hacer el trámite de manera presencial porque desconocen el uso de las plataformas digitales implementadas. También en México, en el estudio de Contreras (2018), los usuarios emplean las plataformas digitales para realizar ciertos trámites, sin entrar a participar en los planes del gobierno local.

Por otro lado, con la irrupción del internet de las cosas y su aplicación en las actividades públicas y privadas, se ha venido implementando las tecnologías de la información y comunicaciones en la administración pública con el fin de mejorar la atención a los usuarios (internos y externos); la literatura el respecto es amplia y variada, en concordancia con lo indicado por Suarez (2020) las principales las fases para el desarrollo del gobierno digital:

- ✓ Estrategia y planificación: El primer paso es desarrollar una estrategia clara y un plan de acción para la implementación del gobierno digital. Esto implica identificar los objetivos, los recursos necesarios, los plazos y las etapas del proyecto. Además, se deben establecer los mecanismos de coordinación entre las diferentes entidades gubernamentales involucradas.
- ✓ Infraestructura tecnológica: Es fundamental contar con una infraestructura tecnológica sólida y adecuada. Esto incluye la infraestructura de redes, servidores, sistemas de almacenamiento y seguridad cibernética. Además, se deben implementar estándares y protocolos para garantizar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y plataformas utilizadas por las entidades gubernamentales.
- ✓ Servicios en línea: El siguiente paso es desarrollar y ofrecer servicios gubernamentales en línea. Esto implica la creación de portales web y plataformas electrónicas donde los ciudadanos puedan acceder a información, realizar trámites y transacciones, y comunicarse con las instituciones gubernamentales. Los



servicios en línea deben ser intuitivos, seguros y accesibles para todos los ciudadanos.

- ✓ Digitalización de procesos: La digitalización de procesos implica la transformación de los procesos administrativos y la eliminación del uso de papel en la medida de lo posible. Esto implica la implementación de sistemas electrónicos para la gestión de documentos, la automatización de procesos y la integración de bases de datos. La digitalización de procesos mejora la eficiencia, reduce los errores y facilita el acceso a la información.
- ✓ Participación ciudadana: El gobierno digital también busca promover la participación ciudadana en la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas. Esto puede incluir la implementación de plataformas de participación en línea, la realización de consultas públicas electrónicas y la facilitación de mecanismos de retroalimentación y sugerencias por parte de los ciudadanos.
- ✓ Seguridad y protección de datos: El gobierno digital debe garantizar la seguridad y la protección de los datos personales de los ciudadanos. Esto implica la implementación de políticas y prácticas de seguridad cibernética, así como el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y protección de datos.
- ✓ Monitoreo y evaluación: Es importante monitorear y evaluar constantemente el progreso y el impacto del gobierno digital. Esto implica medir el uso de los servicios en línea, la satisfacción de los ciudadanos, la eficiencia en la prestación de servicios y los resultados obtenidos. Los resultados de la evaluación deben servir para mejorar y ajustar las iniciativas de gobierno digital.

Según (Torres et al., 2010), el gobierno electrónico desde el rol del usuario, se desarrolla en 5 fases, las cuales no son secuenciales y pueden superponerse en la **práctica**, como lo demuestra la siguiente

**Gráfico 2.** Fases del gobierno electrónico



Fuente: gobierno electrónico Torres, et al. 2010

- **Informatización:** Se implementan redes de comunicación, se adquieren equipos informáticos y se establecen los primeros sistemas informáticos para automatizar tareas administrativas, para finalmente establecer infraestructura básica de TIC en las entidades gubernamentales.
- **Presencia:** Creación de sitios web con información estática sobre la organización, los servicios disponibles y datos de contacto. Con una plataforma básica la entidad brinda información transparente, accesible y relevante para el ciudadano.
- **Interacción:** A través de portales web, se establece un dialogo virtual de dos direcciones entre el usuario y la entidad, que te permite la búsqueda en base de datos, ingresar reclamos, sugerencias y participar en discusiones.

Se permite la descarga y llenado de formularios, así como direcciones de correo electrónico y líneas de ayuda.

- Transacción: El estado permite que el ciudadano realice transacciones en línea, las plataformas tecnológicas son seguras y agilizan procesos administrativos.
- Integración y transformación: las bases de datos de las distintas dependencias gubernamentales, permite su acceso, configurándose la Inter operatividad, el ciudadano no requiere visitar las diversas oficinas administrativas que manejan su información.

Dentro del proceso de mejora en la optimización de procesos y mejora de la experiencia de los usuarios en las municipalidades, cobra de vital importancia el fortalecimiento de los sistemas de trámite documentario digitales y según lo indicado por (Salas-Tanchiva, 2022, p. 6),

La importancia de adoptar prácticas y cambios en la forma en que las instituciones públicas implementan la automatización. La necesidad de considerar aspectos como la orientación al cliente, el valor que los procesos de trámite documentario ofrecen a los ciudadanos y, sobre todo, centrarse en las necesidades de los ciudadanos al proporcionar servicios públicos. Es decir, para lograr una automatización efectiva en el sector público, es esencial priorizar la satisfacción y las necesidades de los ciudadanos, además de realizar cambios significativos en la forma en que se prestan los servicios.

En la actualidad los sistemas de trámite documentario, son los puntos de contacto directo entre la entidad edil y los usuarios, con lo cual la Municipalidad Distrital de Pangoa debe potenciar esta herramienta para optimizar los procesos y mejorar la experiencia de los usuarios (internos y externos) de su distrito.

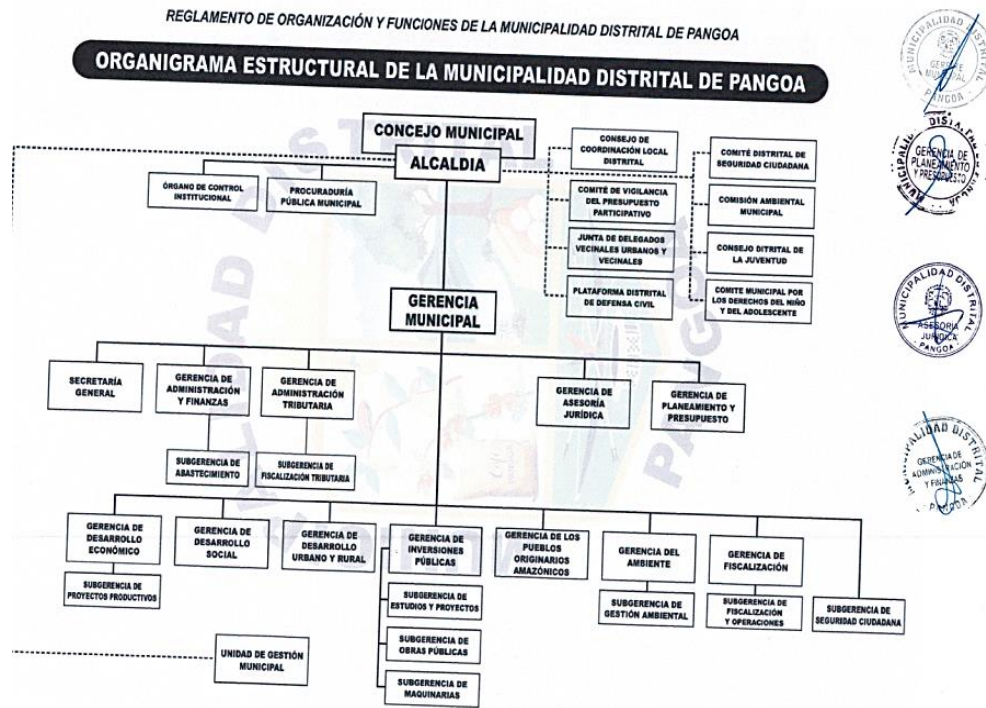
Al revisar el Plan Operativo Institucional anual 2022, en la Declaración de la Política Institucional, en el apartado 2.1 Política Económica local Institucional, la entidad se compromete en la Integración de la Información (Municipalidad Distrital de Pangoa, POI, 2022):

Es necesario registrar correctamente los hechos económicos en una línea de tiempo, contribuye a promover la transparencia y la sostenibilidad fiscal en la gestión de recursos públicos. El registro se basa en documentos físicos o electrónicos que respaldan la naturaleza de estos hechos económicos y utiliza una "Tabla de Eventos Contables" para el registro. Esto garantiza la integridad en la ejecución de los recursos y permite el seguimiento, la trazabilidad y la auditoría de las fuentes de los productos o servicios generados, lo que es fundamental en la administración de las finanzas públicas.

Asimismo, en el POI 2022 la sección 2.4 Política Institucional, apartado 2.4.3.1. Dictar medidas necesarias para incentivar la recuperación económica en el corto y mediano plazo, se lee: "la tributación de los nuevos modelos de negocio basados en la economía digital" (Municipalidad Distrital de Pangoa, POI 2022, p.4)

Además, en la Municipalidad Distrital de Pangoa, trabajan más de 350 trabajadores, las cuales realizan labores de gestión, apoyo y de atención directa a los ciudadanos, en las siguientes gerencias: (i) Gerencia Tributaria, (ii) Gerencia de Desarrollo social, (iii) Gerencia Desarrollo económico, (iv) Gerencia de Desarrollo urbano y rural, (v) Gerencia de inversiones públicas, (vi) Gerencia de Desarrollo de pueblos originarios, (vii) Gerencia de Ambiente y (viii) Gerencia de Fiscalización.

**Gráfico 3.** Organigrama estructural municipalidad distrital de Pangoa



Fuente: Plan Operativo Institucional 2022 – Municipalidad Distrital de Pangoa

En este proceso de modernización de los gobiernos, la Municipalidad Distrital de Pangoa ubicada en la región Junín, Provincia de Satipo no ha sido ajeno a la implementación para la mejora de atención a los usuarios que diariamente acuden a sus instalaciones para poder realizar distintos trámites administrativos, actualmente la municipalidad distrital de Pangoa cuenta con su portal web institucional en el cual se brinda toda la información acerca de la entidad con el cual se puede tener acceso mediante la dirección web <https://www.gob.pe/munipangoa> el cual ofrece el acceso virtual a toda la población, donde se puede visualizar alcances digitales, servicios brindados acerca de la gestión gubernamental y el desarrollo municipal. Sin embargo, se puede evidenciar un limitado gobierno digital, debido a las deficiencias en el funcionamiento y la operatividad de sus plataformas digitales por la falta de mantenimiento de la plataforma y la actualización de las herramientas tecnológicas como hardware y software, todo esto ocasionando falencias en su sistema administrativo y actualización de datos para la atención al ciudadano,

no obstante se observa muchas dificultades en la agilización de trámites y el cumplimiento por una deficiente comunicación entre el gobierno local y los usuarios, por la falta de manejo adecuado de los canales digitales, por la cantidad de oficinas por las cuales circula cada trámite y por la rotación de personal que constantemente se da en las entidades públicas, esto sumado a la falta de digitalización de la información dificultan el acceso rápido a las mismas, y en algunos casos, la pérdida de documentación ocasionando retraso en la atención para el ciudadano solicitante y para los funcionarios encargados de prestar el servicio, esto ocasionando malestar sobre los usuarios que usan los servicios los cuales dan una baja satisfacción, por ende es necesario la aceptación del usuario la cual es un indicador el cual ayuda a encontrar las deficiencias a mejorar en la entidad.

Según el censo población del año 2018, el total de personas censadas en el Distrito de Pangoa es de 54,240, de los cuales son hombres 28,384 y mujeres 25,856, descontando la población que no realiza trámites en la municipalidad: 20,044 personas censadas; población menor a 15 años (lo constituye la suma de 1,214 menores de 1 año y 18,830 de 1 a 14 años). (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2018). Con lo cual las personas censadas que si serían potenciales usuarios de los servicios digitales que brinda la municipalidad: 34,196 personas (63.05% del total población censada, 34,196/54,240)

**Tabla 2**

*Población Censada en el Distrito Pangoa*

| Provincia, distrito, área urbana y rural, tipo de vivienda y sexo | Total  | Grupos de edad   |             |              |              |              |               |
|---|--------|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|   |        | Menores de 1 año | 1 a 14 años | 15 a 29 años | 30 a 44 años | 45 a 64 años | 65 y más años |
| <b>DISTRITO PANGOA</b>  | 54 240 | 1 214            | 18 830      | 13 979       | 11 206       | 7 209        | 1 802         |
| Hombres   | 28 384 | 639              | 9 547       | 7 243        | 5 978        | 3 976        | 1 001         |
| Mujeres   | 25 856 | 575              | 9 283       | 6 736        | 5 228        | 3 233        | 801           |

Fuente INEI Resultados Definitivos CENSO 2018.

Otra variable a considerar es la cantidad de personas censadas que viven en condición geográfica rural de 31,988 y de condición geográfica urbana de 22,252, siendo la condición rural la más predominante 58.97% en comparación al 41.03% de la población urbana.

Los indicadores de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital reflejan un notable avance en el cumplimiento de los compromisos prioritarios para la transformación digital en Perú. Según la media, los ministerios han demostrado un alto grado de cumplimiento en objetivos prioritarios con un porcentaje de 90.53%, como la designación de líderes digitales, la conformación de comités de gobierno digital, la designación de funcionarios de software público, la elaboración y aprobación de planes de gobierno digital y la designación del oficial de seguridad y confianza digital. Los gobiernos regionales, por su parte, han alcanzado un promedio de avance del 79.20% en estos mismos indicadores. sin embargo, los gobiernos locales no reflejan el mismo porcentaje positivo de avance alcanzando tan solo un 21.90% siendo este un panorama desfavorable para la implantación del gobierno digital. La falta de conectividad es uno de los motivos que dificultan el desarrollo del gobierno digital en muchos de estos gobierno locales, La brecha digital refleja el desarrollo tecnológico en el distrito de Pangoa según el Programación Multianual De Inversiones 2025-2027 del Diagnóstico De La Situación De Las Brechas De Infraestructura O De Acceso A Servicios, con los indicadores de porcentaje de centros poblados con al menos una entidad pública con acceso a internet fijo 5% y Porcentaje de centros poblados con al menos 100 habitantes con cobertura del servicio de telefonía móvil 61% . Evidenciando la falta de cobertura de internet esto influyendo negativamente en la implementación.

En la actualidad la entidad no cuenta con un plan de gobierno y transformación digital, el cual es muy importante ya que este informe

se determina los costos, la programación y los diferentes procesos que se tiene que seguir para lograr esta implementación no obstante, se cuenta con su comité y su líder de gobierno digital así mismo oficial de seguridad de la información indicado esto en la Resolución de Alcaldía N°344-2023 A/MDP evidenciando que aún se encuentra en proceso de implementación y cumplimiento de los compromisos prioritarios en ruta a la transformación digital. la municipalidad cuenta herramientas digitales que agilizan los tramites externa que interactúa con la ciudadanía, tales como mesa de partes digital, seguimiento de trámites y libro de reclamaciones, consultas admiración tributaria son una de sus servicios principales brindados en su plataforma digital e internamente con un intranet que agiliza traslado y ubicación de los documentos entre las distintas gerencias que conforman la municipalidad.

#### **1.1.2. Formulación del problema**

- Problema General
  - ¿Cuál es la correlación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?
  
- Problemas Específicos
  - ¿Cuál es la correlación entre la fase presencia del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?
  - ¿Cuál es la correlación entre la fase interacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?
  - ¿Cuál es la correlación entre la fase transacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?



- ¿Cuál es la correlación entre la fase transformación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?
- ¿Cuál es la correlación entre la fase participación ciudadana del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### Objetivo general

- Determinar la correlación entre el sistema de gobierno digital y el nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022

### Objetivos específicos

- Determinar la correlación entre la fase presencia del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022
- Determinar la correlación entre la fase interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022
- Determinar la correlación entre la fase transacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022
- Determinar la correlación entre la fase transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022
- Determinar la correlación entre la fase participación ciudadana del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa año 2022

### **1.3. Justificación e importancia del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación en cuestión se justifica tanto a nivel teórico como práctico. En el plano teórico, su propósito es comprobar las teorías relacionadas con el gobierno digital y la satisfacción del cliente en la municipalidad del distrito de Pangoa. En términos prácticos, esta investigación proporcionará a las autoridades locales la información necesaria para tomar decisiones apropiadas y realizar mejoras basadas en los resultados obtenidos. Además, permitirá a los ciudadanos que utilizan los servicios estar al tanto de la situación del gobierno digital y la satisfacción del usuario en su localidad. Socialmente, esta investigación tiene como objetivo indirecto mejorar la implementación de las fases del gobierno digital y, al mismo tiempo, aumentar los niveles de satisfacción. La justificación y objetivos de una investigación centrada en la relación entre el Gobierno Digital y el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pangoa. La importancia de la justificación radica en obtener un nuevo conocimiento sobre esta relación y proporcionar una base para futuras decisiones de mejora institucional por parte de las autoridades locales. El estudio busca contribuir a la fundamentación y complementación de futuros proyectos de implementación del modelo online de Gobierno Digital en la municipalidad. Para lograr sus objetivos, se crearán dos instrumentos de medición relacionados con el Gobierno Digital y su impacto en la satisfacción del usuario. Estos instrumentos serán validados y probados para su confiabilidad antes de ser aplicados mediante el software SPSS, con el objetivo de examinar la relación entre el Gobierno Digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pangoa en el año 2022.

La introducción de las TIC en lugar de los métodos tradicionales en la gestión de la relación con los ciudadanos presenta una importancia significativa. Esto puede resultar en mejoras notables en la atención, una mayor disponibilidad de información sobre los servicios, una

comprensión más sólida de los procesos, mayor agilidad en los servicios y comodidad en las obligaciones. También puede eliminar las esperas, personalizar el servicio para reducir errores, mantener la calidad incluso frente a problemas imprevistos, escuchar a los usuarios, fortalecer el servicio para grupos vulnerables e innovar en las formas de prestación.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

La justificación de este estudio radica en su capacidad para aplicar la teoría en la práctica, explorando el entorno del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Pangoa. Se ha obtenido un conocimiento concreto sobre el uso de tecnologías en el ecosistema digital por parte de los servidores públicos en las oficinas de Administración Tributaria. La implementación práctica de las variables de investigación facilitó la comprensión de los indicadores predefinidos y su correspondiente medición. A su vez, La encuesta permitió obtener una comprensión en tiempo real de la situación de la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pangoa en relación con el gobierno digital en la gestión pública de los servidores públicos. Estos hallazgos contribuyeron de manera práctica a las conclusiones y recomendaciones del estudio. Basándose en esta información, se tomarán decisiones oportunas para mejorar continuamente la prestación de servicios de valor público a los usuarios, así como para fortalecer la colaboración con proveedores y la ciudadanía en general. Esta aproximación práctica beneficiará a la gestión al proporcionar información oportuna y transparente para tomar decisiones confiables y respaldadas, contribuyendo así a la mejora continua de la institución.

Esta investigación tendrá un impacto positivo en los servidores públicos, gerentes, usuarios y proveedores. Contribuirá a la planificación de estrategias de gestión que busquen una atención óptima y de valor público para los ciudadanos. La gerencia podrá

tomar medidas para que los servidores públicos utilicen eficazmente las herramientas de tecnología digital, mejorando así el servicio a los ciudadanos y reduciendo costos logísticos para el Estado. También se espera una mejora en la colaboración con los actores de cogestión. En resumen, los gestores públicos trabajarán con mayor transparencia y ganarán la confianza de la ciudadanía en general.

#### **1.4. Limitaciones de la presente investigación**

En este trabajo de investigación se pudieron identificar dos factores que dificultaron un poco el desarrollo la falta de conocimiento, sin embargo, se implementaron estrategias para abordar estas dificultades. Una limitación en la realización de la encuesta fue la falta de información de fuentes secundarias, lo que requirió la recolección de datos de campo para minimizar el margen de error. En términos de financiamiento, los responsables de la investigación fueron los que cubrieron el presupuesto necesario.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes del problema**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Según lo indicado por, (Gaido, 2020)

El derecho de los ciudadanos a acceder a las administraciones gubernamentales de forma transparente. También, se promueve la disposición de acceso a través de medios electrónicos, descartando las barreras de espacio y tiempo. Esto logra hacer un gobierno sea más inclusivo y facilita igualdad de oportunidades para que su ciudadanía pueda acceder y participar activamente en la sociedad de la información y del conocimiento. En concreto, la carta promueve la modernización de la administración pública a través de tecnologías digitales para hacerla más accesible y participativa, fomentando así el desarrollo de una sociedad basada en la información y el conocimiento.

Según lo indicado por Pinho: El concepto de gobierno abierto implica que inicialmente las administraciones públicas cuenten con más herramientas para ofrecer una mayor cantidad de información y servicios de mejor calidad a los ciudadanos. Según este autor, en el contexto de Venezuela, el gobierno abierto está en sus primeras etapas y presenta desafíos para la ciudadanía debido a las limitaciones en el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). (Pinho, 2020).

Estos conceptos se aplican siempre y cuando una entidad pública incorpora el gobierno digital en los procesos y en la interacción con los ciudadanos de manera virtual con eficiencia y eficacia.

Por otro lado, la relación entre Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización, es provocada por el incremento de aplicaciones, herramientas tecnológicas y el elevado uso de dispositivos móviles en poder de los ciudadanos que recurren al internet de las cosas para informarse e interactuar con su entorno.

Dentro de los factores críticos que interviene en el ecosistema de innovación digital en el sector público, Mairal, P. (2020) nos menciona:

(i) globalización, (ii) concentración de la población en entornos urbanos, (iii) desarrollo del municipalismo y reconocimiento del rol de las autoridades locales, (iv) reconocimiento internacional y europeo de las ciudades y las políticas urbanas, (v) gobierno multinivel, (vi) nuevos retos (sociales, medioambientales, tecnológicos, financieros, sociosanitarios) que generan nuevos ámbitos y enfoques de política pública, (vii) proactividad en el desarrollo de espacios colaborativos y de participación e implicación ciudadana, (viii) motivaciones políticas y técnicas de la necesidad de cambio a la oportunidad de emprender iniciativas, (ix) reconocimiento y nuevos planteamientos para el impulso de redes colaborativas (intra e inter-organizativas), (x) papel de las alianzas público-privadas (con ánimo de lucro o sin él), generación de conocimiento conjunto, intercambio de experiencias, creatividad e inteligencia colectiva. (p. 55)

Según Suárez (2020), el grado de éxito o fracaso en la implementación de TIC en los gobiernos digitales, depende de comprometer recursos financieros, infraestructura tecnológica, capacitación al personal, sensibilización, confianza, seguridad y factores políticos-sociales; esta implementación es compleja y multidimensional (p.11)

En el año 2009 en el “Reino Unido se lanzó el programa Total Place, con el cual a través de 13 proyectos pilotos se buscó establecer

estrategias de mejora en servicios públicos como empleo, prevención de drogas, tratamiento de personas en riesgo y seguridad ciudadana” (Marial, 2020, p. 55), la idea de este modelo radica en la puesta en práctica del co-diseño y gestión coordinada de los servicios públicos prestados en un territorio, con la participación de equipos intersectoriales, redes públicos-privadas y consejos ciudadanos.

En muchas comunidades de la unión europea el concepto de gestión comunitaria aborda problemas del territorio de forma sistémica y realza la inteligencia colectiva, distribuyendo funciones entre los actores públicos y privados, como se evidencia en las empresas Quarter Management de Berlín y Buurt Managers en Holanda, los desarrollos de estas buscan una mayor eficiencia de recursos administrativos aplicados a ámbitos de política pública con uso intensivo de TIC, los llamados Smart city.

Una demostración de la implementación de TIC para la gestión de políticas públicas, lo tenemos en España con la Ley 39/2015 que en resumen busca una administración con un funcionamiento íntegramente electrónico para ahorrar costes al ciudadano y empresas; en el ámbito sanitario España está experimentado un avance significativo en la implementación de TIC, desarrollando el concepto eSalud (eHealth), dentro de los principales servicios implementados:

1. Cita telemática: vía página web se solicita una cita para atención primaria, según el barómetro sanitario para el periodo 2013 al 2017, el uso del servicio se incrementó de 45.7% a 51.8%, en cuanto a la satisfacción del usuario se situó entre 8.39 y 8.56 puntos sobre 10.
2. Receta electrónica: Este servicio es apreciado y valorado por la población, con más del 70% de las personas entrevistadas considerándolo muy importante (46.8%) o importante en alguna medida (23.8%). Esto sugiere que la automatización en el

manejo de medicamentos es percibida como un servicio valioso y esencial para la mayoría de las personas encuestadas en el 2018. (Cernadas et al, 2021)

3. Historia Clínica electrónica: Herramienta que se utiliza para registrar información relacionada con la intervención y el análisis de un usuario, esto involucra que se compilan antecedentes relevantes sobre la persona y sus interacciones o experiencias a lo largo del tiempo y se acopian en formato digital para su posterior consulta o análisis. Según el barómetro sanitario, un 45.7% de los usuarios destacan las historias clínicas por que otorga cronicidad y accesibilidad desde cualquier punto.
4. Digitalización de imágenes: Posibilita que los especialistas sin importar el lugar donde se ubiquen brinden un diagnóstico o segunda opinión.
5. Telemedicina: acción remota que el ciudadano recibe ya sea como una tele consulta o monitoreo a distancia del paciente con dispositivos como collares, pulseras o cinturones que transmiten información a un equipo y médico supervisor.

El 2022 en el gobierno federal de México, encabezó la implementación de las políticas de transparencia, mediante el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia 2001-2006, y la Ley Federal de Transparencia. Esta ley ha tenido un papel fundamental en promover que la población tenga accesibilidad a la información y establecer criterios para la información que deben incluir los sitios web gubernamentales. Sin embargo, para el caso mexicano, en el ámbito subnacional, los estados federados desarrollan su propia legislación referente al acceso de información y transparencia, analizar como esa norma ha ido cambiando con el tiempo, las limitaciones de esa norma y los cambios pueden afectar las relaciones de soberanía entre la federación (el gobierno central) y sus estados (las subdivisiones del país). Resumidamente, la importancia de analizar cómo las leyes



evolucionan con el tiempo y cómo esos cambios pueden influir en la relación entre el gobierno central y los estados.” (Sandoval-Almazon, 2019).

Además, como indica (Riquelme, 2022), “los estados de la República Mexicana que vivieron un cambio de gobierno a partir de las elecciones de julio 2021, vieron reducidos sus esfuerzos en materia de política digital” (p.1); debido a que las nuevas autoridades no ponen el mismo interés en la implementación del gobierno digital.

Según lo menciona Rocca (2016), en su tesis que buscaba obtener el grado de Magister, con el título "Satisfacción del Usuario del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso", se exploró la satisfacción de los usuarios en el contexto de los sectores públicos, específicamente en el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en Argentina. El objetivo era evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el departamento en relación a cada obra particular en el municipio de Berisso. Las conclusiones apuntan a que los usuarios municipales experimentan satisfacción en relación a las atenciones recibidas en el departamento. Esto se debe principalmente a la eficacia y confiabilidad de los servicios brindados por parte de los empleados, así como a la resolución de problemas mediante componentes tangibles necesarios. También se destaca la capacidad de respuesta y la disponibilidad en las atenciones hacia los clientes. (Rocca,2016, p. 175 – 178)

Como lo menciona Guamán, J. (2019), en su tesis para obtener el grado de Ingeniero en Comercio Electrónico titulada "Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano", realizada para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, este estudio busca valorar cómo los sistemas de gobierno electrónico impactan en el proceso de ingreso y seguimiento de trámites

municipales y cómo influyen en la satisfacción de los ciudadanos. Se utilizó una metodología cuantitativa que involucró encuestas a usuarios que interactuaban con sistemas de gobierno electrónico en el municipio de Guayaquil. Los resultados se basaron en la Teoría de Aceptación Tecnológica, y se encontró que la percepción de utilidad y facilidad de uso influyó en el nivel de satisfacción de los usuarios. Se recomienda mejorar las interfaces de estos sistemas para hacerlos más fáciles de usar, se enfoca en la satisfacción de los ciudadanos al utilizar sistemas de gobierno electrónico para trámites municipales y cómo mejorar esta experiencia. En cuanto a la Utilidad Percibida (UP), se encontró que el promedio mínimo fue de 5,50 y el máximo de 5,85. Respecto al factor de Facilidad de Uso Percibido (FUP), los promedios oscilaron entre 6,19 y 6,46. Estos resultados indicaron que el nivel de satisfacción del usuario (NS) se ubicó en un rango promedio entre 5,81 y 6.

El resultado de la prueba Chi cuadrado que las variables de Facilidad de Uso Percibido y Utilidad Percibida, tiene una correlación con el nivel de satisfacción del usuario, para facilitar el uso continuo de los usuarios se recomienda reparar y corregir las interfaces del sistema digital gubernamentales.

En Argentina, la ciudad de Buenos Aires, para fomentar la participación de sus habitantes ha implementado BA Elige, herramienta digital inclusiva, siendo un espacio abierto y accesible donde todos los vecinos pueden aportar ideas de mejora para sus barrios, cada habitante cuenta con voz y voto, las iniciativas con mayor votación son incluidas en el presupuesto y ejecutadas en el periodo, esta plataforma participativa garantiza participación ciudadana en la gestión pública, en todos los ambientes sectoriales y niveles del territorio de Buenos Aires, con lo cual produce y provee información suficiente y relevante con anticipación, según lo sustentado por Piña Maldonado, María Elizabeth, tomado de su tesis de post grado en Gestión Pública y Desarrollo Gubernamental de la Universidad de Buenos Aires. (Piña Maldonado, 2021)

Desde Chile, en el trabajo de tesis para optar al grado de magister en ciencias de ingeniería, se abordó el desarrollo de un modelo para la evaluación de la experiencia de usuarios de productos de información de servicio público concluyendo (Marañón G, 2018), “que la experiencia del usuario con la información de servicio público puede ser definida como la percepción y respuesta de una persona a la accesibilidad y cualidades intrínsecas, contextuales y representativas de la información caracterizada por productos y servicios entregados por agencias gubernamentales al público”. (p.33)

Por su parte, en el estudio de (Cortes Martinez, 2020), relacionado a las motivaciones, creencias y temores en la experiencia del usuario con las TIC, el autor nos recalca:

“que el diseño centrado en las personas requiere ampliar el campo de conocimiento y contemplar el estudio de los aspectos individuales y colectivos de los grupos humanos, sus necesidades, problemas, aspiraciones y deseos que favorecen, o no, el uso de las soluciones tecnológicas, así como el entorno en el que serán empleadas” (p.32)

Asimismo, este autor concluye que las principales motivaciones para los profesores en el uso de las TIC son de “carácter práctico y utilitario: mantener contacto social, presencia en redes, alcanzar beneficios reconocibles, cumplir objetivos escolares y lograr autoeficacia y capacidad” (p.259), en resumen, los docentes ven a las TIC como herramientas en la cual puedan obtener beneficios de uso personal o laboral.

En mayo 2007, en Uruguay se inauguró el plan Ceibal, según lo indicado por Larrouque Damien (2013) este plan se “comprometió a distribuir a alumnos y maestros de educación primaria un computador acompañada de un acceso generalizado a internet; a pesar de sus limitantes como el daño en los equipos, falta de formación pedagógica de docentes y problemas de conectividad en el aula, hay un amplio reconocimiento en que este plan contribuyó a la disminución de la brecha digital en este país” (Larrouque, s.f.)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

De la tesis de Gobierno Digital y Participación de la Universidad Nacional de Moquegua, se analizó algunas variables de la encuesta aplicada, obteniendo como resultados:

Percepción sobre el Desarrollo de Gobierno Digital: El 48.4% de los colaboradores considera que el desarrollo de gobierno digital en la municipalidad es regular, el 33.3% de los colaboradores lo considera deficiente y solo el 18.3% de los colaboradores lo considera eficiente. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores considera que el avance en el desarrollo de gobierno digital es regular. Esto implica que existen áreas de mejora en la interacción a través de canales digitales, lo que podría limitar la participación plena de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Competencias Digitales del Personal Administrativo: El 43% de los encuestados considera que el personal administrativo de la MDI tiene un nivel intermedio de competencia digital, el 32.3% considera que tienen un nivel básico y el 24.7% considera que tienen un nivel avanzado. Las conclusiones señalan que la mayoría de los trabajadores administrativos de la municipalidad tienen un nivel de competencia digital intermedio. Sin embargo, un porcentaje significativo tiene un nivel básico, y solo un cuarto tiene un nivel avanzado. Esto señala que existe una necesidad de mejorar las habilidades digitales del personal administrativo. Además, se destaca que muchos de los trabajadores desconocen el marco normativo relacionado con el gobierno digital, lo que puede deberse en parte a la falta de capacitación en los últimos años.

En conclusión, estos resultados sugieren que la municipalidad enfrenta desafíos en el desarrollo de gobierno digital y en el fortalecimiento de las competencias digitales de su personal. La insuficiencia en la capacitación y el conocimiento del marco normativo pueden estar contribuyendo a una gestión municipal débil en el ámbito digital y esto ocasionará una mala satisfacción de los usuarios. (Ventura, 2022)

Quinte Gonzales (2017) en su Tesis de Licenciatura titulada "La implementación del gobierno electrónico y la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres – Lima" en la Universidad Peruana Los Andes, adoptó un enfoque cuantitativo utilizando encuestas y análisis documental como métodos de investigación, en el que se aplicaron diferentes métodos de evaluación a un grupo de colaboradores, funcionarios y personas que trabajan en ese municipio. El objetivo del estudio era evaluar el nivel de satisfacción y percepción de acceso a la información por parte de estos individuos.

Los resultados del estudio muestran que:

El 32.53% de los encuestados consideró que el nivel de satisfacción es "promedio", el 46.02% testificó que el nivel es "bueno" y el 15.92% expresó que el nivel es "muy bueno".

Además, se encontró que:

El 59.86% de los encuestados está de acuerdo en perfeccionar el acceso de los ciudadanos a la información. El 27.34% está totalmente de acuerdo en esta mejora.

Como conclusión, la importancia de que el funcionamiento institucional de las entidades públicas (en este caso, la municipalidad distrital) se base en principios éticos que promuevan una gestión adecuada y una orientación municipal efectiva. Es decir, se destaca la necesidad de que las instituciones públicas apliquen de manera ética y eficaz para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y garantizar un acceso adecuado a la información pública.

El artículo de investigación titulado "Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad," escrito por Shupingahua y otros autores en el año 2022. El objetivo primordial de este artículo era explorar la relación entre la administración de servicios electrónicos y la satisfacción de los usuarios en una

municipalidad distrital. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo no experimental, lo que representa que no se realizaron a cabo experimentaciones en un entorno controlado, sino que se compilaron datos y se realizaron análisis sin interponerse directamente en situaciones definidas. El resultado más importante del estudio muestra que el nivel de servicio de gobierno digital es moderado. Esto significa que, en general, la calidad de los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno en la municipalidad distrital no es ni muy alta ni muy baja, sino que se encuentra en un punto intermedio. Además, se concluyó que existe una relación entre la satisfacción de los usuarios y el gobierno digital. En otras palabras, la satisfacción de los usuarios está influenciada por la calidad y efectividad de los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad. (Shupinghua, 2022)

En el estudio realizado por Díaz, que tenía como objetivo examinar la relación entre el gobierno digital y la gestión de control presupuestal en el Congreso de la República. El estudio se basó en una metodología no experimental, los resultados del estudio indican varias conclusiones significativas: Se halló que los ciudadanos en el gobierno digital, tenían un interés significativo. Esto indica que los ciudadanos están interesados en utilizar tecnologías digitales para interactuar con el gobierno y acceder a información relacionada con el control presupuestal.

El estudio reveló que el Congreso no está llevando a cabo una revisión adecuada de los fondos públicos ni análisis de costo-beneficio en su proceso de gestión presupuestaria. Llegando a conjeturar que el Congreso puede estar gastando recursos públicos sin un escrutinio adecuado y sin evaluar adecuadamente los beneficios de dichos gastos.

Se observó que los debates presupuestarios carecen de una base en investigación profesional, lo que implica que las discusiones sobre el presupuesto no se basan en un análisis sólido respaldado por

expertos en la materia. Estos resultados son significativos para la investigación en curso, ya que enfatizan la necesidad de un cambio fundamental en la era actual de ciudadanos digitales. En esta era, los ciudadanos están más empoderados en términos de acceso a información, control sobre las acciones del gobierno y la capacidad de colaborar con las instituciones. Por lo tanto, se destaca la importancia de adaptar la gestión gubernamental y el proceso presupuestario para satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos digitales, que desean un mayor nivel de transparencia, participación y rendición de cuentas en la toma de decisiones gubernamentales. (Díaz, 2019)

Molina presentó en su tesis titulada "Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0", realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el objetivo de identificar un modelo de gobierno electrónico que pudiera ser aplicado por las entidades de administración pública. El propósito principal de este estudio era lograr un nivel de desarrollo que permitiera a la administración pública entrar en la fase de transformación del Gobierno Electrónico. Los aspectos claves de evaluación:

Objetivo del estudio: Encontrar un tipo de gobierno electrónico apropiado para las entidades de administración estatal.

Fase de transformación del gobierno electrónico: La necesidad de que la administración gubernamental acoja tecnologías digitales para optimizar la prestación de servicios públicos. Esto condescendería en ofrecer servicios más eficientes, accesibles y de calidad.

Relevancia de internet: El progreso tecnológico de Internet ha creado reformas en la forma en que las personas acceden a la información y a los servicios gubernamentales. (Molina, 2013)

De la misma manera; Soto (2017), en su tesis doctoral concluye que: Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) utilizadas por la Administración Pública para mejorar la gestión interna, aumentar la

eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios al ciudadano, y promover la transparencia, es decir, se utilizan para modernizar y optimizar las operaciones gubernamentales y brindar servicios más eficientes y transparentes a la ciudadanía, en este enfoque de utilización de las TIC se encuadra en el concepto de Gobierno Electrónico. Y este busca aplicar principios administrativos como eficiencia, eficacia, probidad, publicidad y transparencia en la gestión pública mediante el uso de tecnología digital. Mientras que el gobierno de la Información, como un concepto más amplio e integral, abarca los flujos de información no solo entre los órganos gubernamentales, sino también entre la Administración Pública y los ciudadanos, así como entre ellos mismos. Es fundamental respetar los derechos fundamentales de las personas, en estos procesos de flujo de información. En resumen, el Gobierno Electrónico como una herramienta para optimizar la gestión del estado y la incorporación de un enfoque más amplio, el Gobierno de la Información, que abarca todos los flujos de información en la administración pública y destaca la importancia de los derechos fundamentales en estos procesos. Este enfoque se encuadra dentro del concepto de Gobierno Electrónico, que busca optimizar los principios administrativos de eficiencia, eficacia, probidad, publicidad y transparencia en la gestión pública. El Gobierno de la Información abarca el Gobierno Electrónico como parte de su enfoque, enfocándose en el papel instrumental de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La tesis Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial De Yungay año 2016-2017; de tipo correlacional descriptivo, usando un diseño no experimental transversal. Mediante el método hipotético deductivo, siguiendo los pasos de observación, formulación de hipótesis, deducción y verificación. La muestra constó de 31,943 personas, incluyendo 12 administrativos/especialistas de Gobierno Electrónico y 31,931 de la provincia de Yungay. La muestra óptima fue de 380 personas



seleccionadas aleatoriamente de entre administrativos, especialistas y población provincial. Se emplearon técnicas de observación y encuestas. Demostrando que hay una correlación alta entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, y se rechazó la hipótesis nula en favor de la hipótesis de trabajo, respaldando la idea de que una mejora en el Gobierno Electrónico se relaciona positivamente con una mejora en la Gestión Pública en este contexto.

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.7985, sugiere una correlación alta entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública, lo que significa que estos dos conceptos están fuertemente relacionados, se fortalecen o mejoran, y tiende a hacerlo también a viceversa. La "Significación Asintótica" es del 2.8%, lo que indica que la probabilidad de que la relación entre estas dos variables sea resultado del azar es muy baja. Esto se compara con un nivel de significancia del 5%, que es un umbral comúnmente utilizado. Dado que 2.8% es menor que 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo. En este caso, la hipótesis nula podría haber afirmado que no hay una correlación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública. Sin embargo, dado que el valor de significación es menor que el nivel de significancia establecido, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que hay evidencia estadística de una correlación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública. En conclusión, el estudio encontró que hay una correlación alta entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, y se rechazó la hipótesis nula en favor de la hipótesis de trabajo, respaldando la idea de que una mejora en el Gobierno Electrónico se relaciona positivamente con una mejora en la Gestión Pública en este contexto. (Araníbar, 2018)

En la tesis Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, presentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se buscó determinar la relación entre el sistema de Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2017. El enfoque del estudio es descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental de correlación transversal. Los resultados se presentan en tablas según los objetivos del proyecto.

El análisis percibió a la totalidad de los residentes de la ciudad de Iquitos, y la muestra consiste en 338 residentes seleccionados por conveniencia. Se realizó a través de encuestas utilizando cuestionarios. El análisis e interpretación de los datos se llevaron a cabo utilizando estadísticas descriptivas.

Mediante el análisis estadístico, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) debido a que el valor  $p$  ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, el gobierno electrónico está fuertemente relacionado con la satisfacción de los usuarios, el valor de Rho fue de 0.998, lo que indica una relación positiva alta y significativa.

Esto significa que, según los resultados presentados en este estudio, se encontró evidencia estadística de una relación significativa entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios. También se demostró una fuerte correlación positiva y significativa entre los dos factores, es decir, cuando el Gobierno electrónico se fortalece o mejora, la satisfacción de sus usuarios suele aumentar, respaldando así la hipótesis plantada inicialmente en la investigación. (Guevara & Aquituari, 2019)

En la tesis "El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios en una entidad pública de Huánuco" realizada el 2019 en la Universidad Hermilio Valdizan. El objetivo principal fue determinar si existe una relación el Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios en una

entidad pública. Su diseño fue no experimental y su enfoque cuantitativo. Los resultados de la investigación revelan que concurre una influencia positiva significativa entre las dos variables bajo estudio. Se proporciona un índice de correlación de 0.688, lo que sugiere una correlación positiva. Este valor positivo refleja que, a medida que el Gobierno Electrónico perfeccione, se verá reflejada en la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios. El estudio recomienda que las entidades públicas que buscan mejorar la calidad de sus servicios adopten las tecnologías del Gobierno Electrónico. Esto puede ayudar a mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios, lo que puede traducirse en una mejor satisfacción de los ciudadanos. (León, 2019)

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

Un estudio que fue nombrado “El Gobierno electrónico y la Gestión de la calidad en la modernización de servicios en una entidad pública de Huánuco”, en la Universidad Hermilio Valdizan, resolvió que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Oportunidades Laborales del MTPE en Lima en el año 2021. El estudio manejó métodos cuantitativos para calcular las variables de gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Los resultados del estudio reflejaron que los usuarios que contaban con mayor nivel de satisfacción en el gobierno electrónico también expresaron un mayor nivel de satisfacción con el Programa Nacional de Oportunidades Laborales del MTPE. Estos resultados sugieren que el gobierno electrónico puede ser una herramienta relevante y fundamental para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. (Soto, 2022)

Villanueva (2010) realizó una tesis en la Pontificia Universidad Católica del Perú en la que aborda el acceso de las zonas rurales del Perú a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) y su influencia en el avance social. También explora la relación entre este acceso y la brecha digital y la pobreza digital en comparación con

otros países de la región. En su estudio, propone la disponibilidad y accesibilidad de estas herramientas, enfatizando en la importancia de que sean fiables y fáciles de usar. Además, plantea estrategias y procedimientos para promover tanto la infraestructura como las capacidades humanas, con el objetivo de lograr un desarrollo integral. El estándar peruano presenta algunas debilidades en cuanto al acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. A pesar de esto, se señala que a nivel internacional se ha abordado y tratado exitosamente este tema, lo que ha permitido expandir el servicio telefónico a áreas donde la empresa privada no podía llegar.

Mego (2013), en su tesis de la Universidad Nacional de Trujillo evaluó la calidad de atención y satisfacción de servicios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Perú. Se encuestó a 90 usuarios del centro de la ciudad y 80 de otros distritos; y 80 proveedores de servicio, tales como autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales, haciendo un total de 270 personas evaluadas.

Los resultados mostraron que:

- El 54% de los encuestados calificaron la calidad del servicio como regular, siendo un porcentaje mayoritario.
- Los principales problemas identificados fueron la falta de información, la demora en la atención y la burocracia.
- Las teorías de la gestión de la calidad total fueron la base de la propuesta para mejorar la calidad del servicio.

Los resultados de la encuesta se analizaron utilizando técnicas estadísticas.

Algunas alternativas para mejorar la calidad del servicio incluyen lo siguiente:

- Mejorar la información disponible para los usuarios.
- Reducir los tiempos de espera.
- Simplificar los procesos administrativos.

Cosquillo realizó un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde se buscó evaluar el progreso y su impacto en el gobierno electrónico durante un periodo de dos años en la Municipalidad provincial de Tarma, su enfoque fue analítico, correlacional y descriptivo para analizar los datos y las relaciones entre el estado actual del gobierno digital y la participación de la ciudadanía en su municipio, buscando también posibles relaciones entre estos aspectos. Para la muestra de estudio se trabajó con 108 residentes de Tarma que son usuarios de los servicios digitales gubernamentales, esto representó una parte de los 150 habitantes en total. Los resultados revelaron que el Gobierno Digital (el uso de tecnologías digitales en la administración pública) y las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) son herramientas necesarias para una transformación estratégica en la administración a nivel municipal. También, la información obtenida sugiere que el gobierno regional está incrementando el uso de servicios digitales de fácil acceso para los ciudadanos, de tal manera, fomenta el compromiso de los ciudadanos en comparación con los procesos burocráticos tradicionales en papel. Concluyendo que el gobierno digital con el apoyo de las TIC, influye en la participación de los ciudadanos en la municipalidad provincial de Tarma, la implementación de servicios digitales en comparación con los métodos tradicionales. (Cosquillo, 2021)

Simón (2018) La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión realizó un estudio para evaluar el impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del municipio de Yanacancha, Pasco. El estudio encontró que existe una relación significativa entre ambos factores. Para llegar a esta conclusión, el estudio evaluó los aspectos del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública del municipio. Los resultados mostraron que los aspectos más importantes son la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. El estudio utilizó una metodología de investigación no experimental de alcance

transversal. Los participantes del estudio fueron funcionarios y empleados de la municipalidad. Esta relación se evidencia en los siguientes aspectos:

- El gobierno electrónico mejora la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, brinda acceso más equitativo a los servicios públicos y aumenta la transparencia y la participación ciudadana.
- El estudio confirmó la hipótesis de que el gobierno electrónico tiene un impacto positivo en la gestión pública.

En la tesis titulada “Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019 Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa”, se centró en analizar cómo el gobierno electrónico afecta la mejora de la gestión pública en una institución que proporciona servicios públicos, esta mejora se logra mediante la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Su enfoque fue cuantitativo y relacional, con un diseño no experimental. El objetivo principal fue analizar como la adopción de tecnologías de gobierno electrónico influye en la mejora de la gestión de servicios públicos en una institución, implicando la utilización de tecnologías digitales para aumentar la participación, transparencia y la colaboración con la población. La institución del estado y los ciudadanos debieron adaptarse a nuevos procesos y herramientas para lograr el uso adecuado y efectivo de las TIC, maximizando su impacto en la participación de la ciudadanía y en la mejora de sus servicios. Lo resultado de las pruebas de hipótesis, que se llevaron a cabo en una muestra de 46 colaboradores, demostraron que en el gobierno electrónico influyó de manera significativa en la población, lo que implica que tuvo un impacto positivo en los servicios públicos y la colaboración con los ciudadanos. En conclusión, la investigación se concentró en como la ejecución de tecnologías de gobierno electrónico mejora la gestión pública en una institución de servicios

públicos, respaldando la idea de que la administración electrónica brindó una ayuda significativa a los usuarios y mejoró la colaboración y la transparencia en la prestación de servicios públicos. (Calmet, 2021)

Un estudio realizado por la Universidad Nacional del Altiplano - Puno de nombre “El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019”, el estudio se enfocó en evaluar cómo se estaba implementando la gobernanza electrónica en las administraciones locales de la provincia de San Román en Perú. Se utilizó una encuesta a los responsables de tecnología de la información en las municipalidades distritales, y se recopilaron datos cualitativos para comprender la situación. Como muestra de estudio se trabajó con los cuatro distritos de la provincia de San Román.

Los resultados del estudio mostraron que:

- Las municipalidades distritales de San Román se encuentran en la etapa inicial de la transformación digital, mediante la implementación de la gobernanza electrónica.
- La implementación de la gobernanza electrónica afronta diferentes desafíos, entre los más relevantes son la inadecuada capacitación, la insuficiencia de recursos, y la falta de integración entre las municipalidades.
- Fortalecer la inversión en tecnologías de la información.
- Capacitar al personal en el uso de las tecnologías digitales.
- Mejorar la coordinación entre las municipalidades.

El estudio concluyó que, en la actualidad, no hay una integración entre las municipalidades distritales y esto no permite el desarrollo el gobierno electrónico. (Crespo, 2020)

En una tesis presentada en la Universidad Continental, titulada Propuesta de modelo de Open Government para impulsar la gobernanza en los gobiernos regionales del Perú, presentó el objetivo

de mejorar la gobernanza en las regiones del Perú. Aplicando el método científico y el tipo de investigación prospectivo-transversal, con un enfoque cuantitativo; el modelo propuesto se compone de dos grupos, el primero, el contexto de la información divulgada compuesto a su vez por las categorías de diseño y navegabilidad y el de usabilidad; el segundo grupo, integrado por el contenido de la información divulgada. Contribuye a la mejora de la gobernanza en los gobiernos regionales, ya que por un lado ofrece la identificación de ítems en relación al contexto de la información divulgada, que contribuye a la organización y la presentación de las páginas web oficiales y por otro, contribuye a la implementación del contenido de la información divulgada, es decir, que contribuye a la implementación de los ejes del OG. (Francia, 2019)

En la tesis titulada Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec por Zarela Infante de la Universidad Nacional Federico Villareal. Se propuso determinar si es factible establecer una relación entre cómo se gestiona la RENIEC y la gobernanza digital en el Ministerio Público de Lima. Se analizó la cercana relación entre el Gobierno electrónico y el funcionamiento conjunto de la RENIEC y el Ministerio Público, tratando de comprender como las tecnologías digitales afectan la colaboración y la eficiencia entre estas dos instituciones gubernamentales. Se trabajó con 48 expertos que tenían experiencia o conocimiento relevante en los temas relacionados a Gobierno Electrónico, gestión de RENIEC y funcionamiento del Ministerio Público. Su diseño transversal no experimental e investigación correlacional, mostró que existe una correlación positiva entre ambas variables, esto significa que las acciones relacionadas con el gobierno electrónico y la gestión pública en RENIEC y el Ministerio Público están estrechamente relacionadas y se correlacionan de manera positiva.



En la encuesta de Lima Cómo Vamos, Se elaboró un informe para evaluar la eficacia de la gestión en las diferentes municipalidades distritales de la provincia de Lima, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario y la calidad de las interacciones entre los ciudadanos y las instituciones estatales, teniendo en cuenta estos indicadores: Transparencia, plazo de atención y acceso a la información, según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806. En primer lugar, se verificó la completitud de la información proporcionada, analizando si la respuesta a la solicitud fue completa, incompleta o si no hubo respuesta. En segundo lugar, se examinó si las instituciones cumplieron con el plazo de 10 días hábiles para responder a las solicitudes. En tercer lugar, se calificó el porcentaje de atención a las demandas de información pública. Solo dos municipalidades de 51 evaluadas, demostraron un alto nivel de cumplimiento al proporcionar el 100% de la información solicitada dentro del plazo. Sin embargo, se observó que la mayoría de los municipios en Lima Metropolitana y Callao no lograron cumplir de manera efectiva con estos criterios. En muchos casos, las respuestas estuvieron incompletas y se proporcionaron fuera del plazo establecido. Algunas municipalidades se negaron a proporcionar información alegando su falta de disponibilidad, lo que infringe los principios de transparencia.

Otro indicador clave en la evaluación de la satisfacción del usuario es el cumplimiento de metas a través del Programa de Incentivos Municipal (PI). Este programa establece metas específicas para las municipalidades, con recompensas económicas en función de su cumplimiento. Observamos que solo 6 municipalidades lograron cumplir satisfactoriamente con todas sus metas y recibieron incentivos económicos. No obstante, en el Callao, ninguna municipalidad cumplió con todas las metas establecidas.

Esta evaluación resalta la importancia de la transparencia en la gestión pública y cómo el cumplimiento de metas afecta la satisfacción del usuario. Una mayor transparencia y el acceso efectivo

a la información pueden mejorar la relación entre los ciudadanos y las instituciones, mientras que el cumplimiento de metas puede impulsar la confianza en la administración gubernamental. A medida que las instituciones se esfuerzan por mejorar estos aspectos, se espera que la satisfacción del usuario aumente, creando un entorno más participativo y eficaz en la gestión pública. (Lima Cómo Vamos, 2019)

En la tesis titulada Representaciones sociales de la gobernanza electrónica en la unidad de gestión educativa local de Puno de Jaime Flores en la Universidad Nacional del Altiplano, se estableció como objetivo principal entender cómo los usuarios, perciben y evalúan la implementación del gobierno electrónico en el ámbito de la gestión educativa local. Se empleó una metodología cualitativa, el diseño fue no experimental y descriptivo. Realizando entrevistas a 20 directores de instituciones educativas en Puno. En los resultados se observó que la noción de gobierno electrónico como el acceso a la tecnología aún se hallan en una etapa primitiva en la percepción social. Los usuarios distinguieron positivamente la función de transparencia del gobierno electrónico, así como su función de mejorar la eficiencia para brindar una atención oportuna y efectiva. Esto indica que las actitudes hacia la implementación del gobierno electrónico son en su mayoría positivas y que la construcción de la representación social de este concepto tiene un impacto significativo en la formación de opiniones y en la percepción de Internet en el contexto educativo. (Flores, 2019)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Ley de Gobierno Digital**

La importancia de la Ley de Gobierno Digital en Perú, la formación de Comités de Gobierno Digital en las entidades gubernamentales y la simplificación del proceso de planificación a través de los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, lo que

promueve una mayor coordinación y eficiencia en la implementación de soluciones digitales en el sector público.

El Decreto Legislativo N° 1412 aprobó la Ley de Gobierno Digital en Perú. Esta ley tiene como objetivo garantizar que los servicios digitales del gobierno sean útiles, seguros y accesibles para todos los ciudadanos. La ley creará reglas para que los servicios digitales del gobierno sean fáciles de usar, seguros y transparentes. Estos servicios deben cumplir con los siguientes requisitos:

- **Interoperables:** Los servicios gubernamentales deben ser interoperables, permitiendo a los ciudadanos acceder y utilizar servicios de múltiples agencias sin la necesidad de crear múltiples cuentas o iniciar sesión repetidamente.
- **Escalables:** Los servicios deben poder acomodarse y adaptarse a las necesidades versátiles de los ciudadanos.
- **Seguros:** Los servicios deben estar protegidos contra el acceso no autorizado, robo de datos y otros riesgos de seguridad.
- **Ágiles:** Los servicios deben ser de fácil entendimiento y navegación.
- **Transparentes:** Los servicios deben proporcionar información concisa y clara de cómo funciona y se utilizan los datos de la ciudadanía.
- **Accesibles:** Los servicios deben ser accesibles para todas las personas, independiente de sus capacidades.

La Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, establece que cada entidad debe formar un comité de Gobierno Digital, una de las funciones de este comité es formular el Plan Gobierno Digital en la entidad. La Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI aprueba los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", estos sirven como guía para que las entidades públicas que forman parte del Sistema Nacional de Transformación Digital puedan desarrollar su Plan de Gobierno Digital en coordinación continua con sus órganos, entidades, programas y proyectos. Anteriormente, las entidades debían elaborar tres planes

distintos (Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Plan Operativo Informático), pero ahora se unifican en un solo Plan de Gobierno Digital (PGD).

(PCM Resolución Ministerial N°119-2018, 2018)

### **2.2.2. Gobierno Digital**

El Decreto Legislativo N° 1412 delimita el Gobierno Digital como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para crear valor público. Esto comprende la colaboración de actores del sector público, ciudadanos y otros interesados en la implementación de iniciativas y acciones que crean servicios y contenidos digitales, asegurando el respeto de los derechos de los ciudadanos en el entorno digital. El Gobierno Digital abarca un conjunto de principios, políticas, normas y procedimientos utilizados por las entidades gubernamentales para gobernar, gestionar e implementar tecnologías digitales con el fin de digitalizar procesos, datos, contenidos y servicios de valor para los ciudadanos. (Diario El Peruano, 2018)

Desde una perspectiva tecnológica, el gobierno digital se describe a la coordinación y aplicación de políticas de interés público que involucran a diferentes actores, como el Estado, la Sociedad Civil y el sector privado, con el propósito de desenvolver habilidades y colaboración para generar valor público y mejorar la eficiencia en la utilización de recursos. En otras palabras, el gobierno digital utiliza tecnología para facilitar la cooperación y la eficacia en la búsqueda de beneficios públicos y la optimización de recursos. (ONU-CEPAL, 2021)

### **2.2.3. Fases del gobierno digital**

El gobierno electrónico se desarrolla en cuatro etapas: presencia, interacción, transacción y transformación. Estas etapas no están necesariamente relacionadas y no requieren que se complete una

antes de comenzar la siguiente. Cada fase tiene un objetivo diferente y requiere diferentes niveles de inversión, conocimiento y uso de las TIC. Además, existen otros modelos que añaden una quinta fase, que puede llamarse de diferentes maneras, como "integración entre administraciones", "gobierno electrónico holístico", "administración relacional", "democracia electrónica" o "participación democrática". Esta quinta fase se centra en la colaboración y la participación ciudadana más allá de las operaciones gubernamentales básicas, promoviendo una visión más completa y colaborativa del gobierno electrónico. (Armas Urquiza & Armas Suarez, 2011)

#### A. Presencia

La primera fase del gobierno electrónico, que se conoce como fase de presencia. En esta fase, el gobierno establece una presencia en línea para proporcionar información y servicios básicos a los ciudadanos. Implica la disponibilidad en línea de información accesible para ciudadanos y empresas, pero no involucra interacción. Esto se logra mediante la creación de un portal institucional en Internet que proporciona información de manera unidireccional. En otras palabras, en la fase de presencia, el gobierno crea un sitio web o portal en Internet donde los ciudadanos y las empresas pueden encontrar información sobre los servicios públicos. Sin embargo, los ciudadanos y las empresas no pueden interactuar con el gobierno a través de este sitio web o portal. En esta etapa, las entidades gubernamentales ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. Sin embargo, no se fomenta una relación más cercana con ciudadanos y empresas, ya que la información proporcionada en línea no permite la interacción. (Armas Urquiza y Armas Suárez, 2011)

## B. Interacción

En la fase de interacción, el gobierno establece canales de comunicación bidireccional con los ciudadanos. Esto permite a los ciudadanos intercambiar con el gobierno y viceversa. En esta fase, los ciudadanos pueden proporcionar su dirección de correo electrónico para hacer preguntas, obtener información o presentar quejas. Esto inicia las primeras interacciones entre los ciudadanos y el gobierno.

La fase de interacción también fomenta la participación ciudadana. Esto significa que los ciudadanos se involucran activamente en el proceso de toma de decisiones y en la prestación de servicios públicos.

(Armas Urquiza y Armas Suárez, 2011)

## C. Transacción

En esta fase, los ciudadanos pueden iniciar, monitorear y completar trámites en línea, eliminando la necesidad de presentarse personalmente en las oficinas gubernamentales. Los sitios web de las instituciones están diseñados para ofrecer servicios y trámites que complementan la atención presencial.

Características: Los ciudadanos pueden realizar trámites en línea, no se requieren visitas a las oficinas gubernamentales y los sitios web de las instituciones ofrecen servicios y trámites en línea.

Limitaciones: No implica cambios significativos en las estructuras u operaciones gubernamentales y las instituciones pueden operar de manera independiente.

En esta fase, los ciudadanos alcanzan efectuar trámites en línea, lo que simplifica y agiliza los procesos. Sin embargo, esta fase no necesariamente implica cambios profundos en las estructuras gubernamentales. (Cardona, 2002)

## D. Transformación

En esta fase, que es la cuarta fase del gobierno digital, el gobierno experimenta un cambio cultural importante, que implica

una transformación profunda en la mentalidad y la forma de operar. También se busca una integración completa entre las agencias gubernamentales y los niveles regionales, una mayor colaboración con diferentes actores de la sociedad y la oferta de servicios gubernamentales más personalizados.

#### Características

Cambio cultural: el gobierno adopta una mentalidad y una forma de operar centradas en el ciudadano. Integración completa: las agencias gubernamentales trabajan juntas de manera más eficaz y coordinada. Colaboración: el gobierno colabora con diferentes actores de la sociedad. Servicios personalizados: los servicios gubernamentales se adaptan a las necesidades individuales de los ciudadanos. En conclusión, esta fase es el nivel más avanzado del desarrollo electrónico, el gobierno se convierte en una organización más eficiente y orientada al ciudadano. (Cardona, 2002)

#### E. Participación democrática

El quinto nivel es más evolucionado de las iniciativas de gobierno en línea, que se caracteriza por la integración de participación con empresas, ciudadanos y otras administraciones. En esta etapa, el gobierno promueve la toma de decisiones participativas y está dispuesto a involucrar a la sociedad en un dialogo bidireccional en línea. El gobierno maneja herramientas participativas como blogs y foros para interactuar con los ciudadanos para lograr ese intercambio. Busca activamente sus opiniones y fomenta su participación en el proceso interno de toma de decisiones. Resumidamente, se trata de una forma avanzada de gobierno electrónico que implica una colaboración activa y bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos, permitiendo una mayor participación y toma de decisiones compartida. (Tricas, 2007)

#### **2.2.4. Atención del usuario**

La interacción con el cliente es el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo para comunicarse y relacionarse con sus clientes o usuarios. El objetivo principal de estas acciones es satisfacer las necesidades de los clientes en la medida más alta posible, por ende, la atención al usuario se trata de las actividades que una organización realiza para asegurarse de que los clientes estén satisfechos y sus necesidades sean cumplidas de manera efectiva. (Uribe et al,2017)

Según (Maldonado, 2022)

Los servicios en los que la interacción entre el usuario y el proveedor es directa se nombran servicios interactivos. En estos servicios, el usuario está en contacto con el proveedor durante el uso o la experiencia del servicio. En los servicios interactivos, no se genera una huella física, es decir, no se producen productos tangibles o materiales. En cambio, la interacción puede dar lugar a la creación de informes o reportes, que pueden documentarse en papel o en formato digital. Estos informes pueden utilizarse para registrar la prestación del servicio y documentar cualquier problema o daño que pueda haber ocurrido.

La atención al usuario, se refiere a las acciones y comportamientos que implementan tanto entidades públicas como privadas cuando están proporcionando un servicio, como estas organizaciones se comportan y actúan durante la prestación de un servicio con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios". (Baena et al, 2016, p. 220)

La atención al usuario significa todas las acciones y esfuerzos que una organización realiza para garantizar que sus clientes reciban un servicio de alta calidad. Esto implica que la organización se esfuerza por brindar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas



de los clientes, asegurando que tengan una experiencia positiva y que sus requerimientos sean atendidos de manera efectiva. (Medina-Quintero et al, 2021)

La atención al cliente es un componente esencial de un buen servicio. Implica cómo una empresa interactúa con sus clientes y responde a sus necesidades, para garantizar una atención de calidad, una organización debe tener una visión clara, establecer objetivos específicos y desarrollar un plan de acción.

También es importante realizar un seguimiento constante de la atención al cliente para identificar lo que es más importante para el negocio y los clientes. Con esta información, la empresa puede establecer prioridades y tomar decisiones informadas para mejorar la atención al cliente. (EAE Business School, 2012)

#### **2.2.5. Satisfacción del usuario**

La calidad se basa en cómo las personas distinguen el servicio que se les brinda. Se refiere a las acciones destinadas a mejorar la calidad, como la organización de personas y recursos para lograr resultados efectivos, eficientes y satisfactorios tanto para los profesionales como para los usuarios, además de fomentar un impacto social positivo. En resumen, la calidad se relaciona con la percepción de las personas y los resultados obtenidos a través de la gestión eficiente y efectiva de recursos. (Fariño et al, 2018)

La satisfacción del usuario en los servicios de salud depende de la comparación entre las expectativas del usuario y su experiencia real. Cuando las expectativas se cumplen o superan, el usuario está satisfecho. Este es un proceso cognitivo. Las expectativas se basan en sus creencias, valores y experiencias.

La calidad de los servicios de salud, se refleja a través de varios aspectos: la atención recibida, la relación interpersonal con el personal médico, el diagnóstico, la estructura de las instalaciones y la accesibilidad a los servicios de la salud. El indicador clave de la

atención en los servicios de calidad de salud es la satisfacción del paciente, cuando éste está satisfecho, generalmente se traduce en que se han cumplidos sus expectativas y que la calidad percibida es alta. Para medir la calidad y la satisfacción en los servicios de salud, se utiliza el instrumento SERVQUAL, que permite evaluar y mejorar la respuesta a la demanda de las instituciones de salud. El objetivo de esta investigación fue proporcionar datos relevantes para evaluar el estado actual de los servicios de salud, identificar deficiencias y fortalezas, y por último mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones de salud. (Febres et al., 2020)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **CEPAL**

La CEPAL es una organización que trabaja para promover el desarrollo económico y social de América Latina y el Caribe. Su sede está en Santiago de Chile, y es una de las cinco comisiones regionales de las Naciones Unidas. Originalmente, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe se centraba en el desarrollo económico de la región. Sin embargo, con el tiempo, la organización ha ampliado su labor para incluir el desarrollo social y los países del Caribe. (CEPAL, 2023)

#### **CEPLAN:**

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es un organismo técnico especializado que lidera y coordina el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en un país. CEPLAN dirige el sistema de planificación estratégica de manera participativa, transparente y concertada. Su objetivo es asistir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo sostenible del país. (CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, 2023)

#### **Datos:**

El dato es la representación variable de forma cualitativa o cuantitativa de una investigación, suele utilizarse para análisis de hechos específicos, para llevarse a cabo en estudios, esta información debe ser organizada, así contará con un respaldo teórico. (Westreicher, 2020)

**Gobierno:**

El gobierno es el órgano que lleva a cabo las decisiones y políticas del poder político estatal. Este poder puede manifestarse a nivel nacional, regional o local, dependiendo de la jurisdicción y la organización del país. (EPG- UC, 2018)

**Gobierno digital:**

El uso de datos en la Administración Pública y el uso estratégico de las tecnologías digitales para generar una gama de acciones del estado, requiere la participación de diferentes actores, como el sector público, los ciudadanos y otros interesados. (Diario Oficial El Peruano, 2018)

El gobierno digital es la transformación de la Administración Pública a través de tecnologías digitales y la colaboración de diversos actores para facilitar el acceso a datos, servicios y contenido gubernamental. Esta transformación busca mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, haciendo que los servicios públicos sean más accesibles, eficientes y transparentes. (OCDE, 2020, p.44)

**Gobernanza digital:**

Consiste en llevar a cabo políticas de interés público en colaboración con diferentes actores (Gobierno, Sociedad Civil y Sector Privado) para lograr habilidades y cooperación que generen beneficios públicos y mejoren la eficiencia de los recursos de los participantes, utilizando tecnologías digitales. (Naser, 2021, p. 14)

**Gobierno electrónico:**

El gobierno electrónico es el uso de tecnologías digitales, especialmente Internet, por parte del gobierno para mejorar la eficiencia de la gestión pública, ofrecer mejores servicios a los ciudadanos y hacer que las acciones gubernamentales sean más transparentes y accesibles. Los beneficios de gobierno incluyen mejor eficiencia, mayor transparencia y mejores servicios. (Castoldi, 2002)

**Interoperabilidad:**

Requisito que permita la comunicación digital y el intercambio de información entre las administraciones públicas, empresas privadas y organizaciones no gubernamentales. El objetivo es crear un mercado digital unificado para facilitar la interacción con el Estado y promover la eficiencia en las transacciones y la colaboración en línea. (ONU- CEPAL, 2021)

**Municipalidad:**

Estas instancias actúan como representantes de la población a nivel local y actúan para el beneficio y el desarrollo de su comunidad. Las instancias de gobierno descentralizado a nivel local son organizaciones elegidas por los ciudadanos que tienen la capacidad legal de actuar en nombre del gobierno local. Estas instancias tienen como principales roles representar a la comunidad local, promover la mejora de los servicios públicos, impulsar el bienestar de los vecinos y contribuir al desarrollo integral y equilibrado de la localidad. (Perú, 2003)

**OCDE:**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es una entidad internacional que busca desarrollar políticas para mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo, promoviendo la prosperidad, igualdad, oportunidades y bienestar. Cuentan con 34 países miembros en la actualidad. (OCDE, 2023)

**Participación ciudadana:**

La participación ciudadana como un derecho y una obligación de los ciudadanos. A modo de derecho, los ciudadanos tienen el poder de opinar, proponer, acompañar, controlar y evaluar la gestión pública. Como obligación, la ciudadanía tiene el deber de contribuir al desarrollo de su localidad y del país. es obligación de todas las instituciones públicas brindar oportunidad y espacio a la ciudadanía para ejercer la participación ciudadana. Es decir, que las instituciones públicas deben facilitar que los ciudadanos puedan participar en los procesos de toma de decisiones y en la gestión de los servicios públicos. la participación ciudadana es importante para mejorar la calidad, eficacia, transparencia y confianza de las instituciones públicas. En la medida en que más ciudadanos participen, las instituciones públicas estarán más

informadas de las necesidades de la ciudadanía y serán más capaces de responder a esas necesidades.

(Gobierno de Ecuador, 2012)

**Participación institucionalizada:**

La participación ciudadana indirecta es un enfoque que ocurre en organismos públicos que no son autónomos, sino parte de la estructura gubernamental. En este enfoque, se permite la intervención de actores privados en actividades específicas. Esto se logra mediante órganos consultivos o de asesoramiento externo que involucran a diversos grupos representativos de la sociedad en actividades de consulta y asesoría. A diferencia de la participación institucional, estas actividades no tienen carácter vinculante en la toma de decisiones gubernamentales. (Salas Tanchiva,2022)

**Percepción:**

La percepción puede ser explicada como un proceso en el que el individuo que está percibiendo adopta un papel activo al construir un marco anticipado de información, utilizando datos previamente almacenados en su mente. Este marco le permite comparar el estímulo sensorial que está recibiendo y decidir si lo acepta o rechaza en función de si concuerda con lo que el marco anticipado propone. Este proceso se ve influido por la experiencia previa del individuo, ya que sus conocimientos pasados afectan la manera en que interpreta y da sentido a los estímulos del entorno. (Neisser, 1967)

**Satisfacción:**

La satisfacción del consumidor es una respuesta positiva que resulta de la interacción del consumidor con un bien o servicio. Esta es el resultado de la comparación entre las expectativas del consumidor y la experiencia. Cuando las expectativas del consumidor se cumplen o superan, el consumidor se siente satisfecho. Cuando las expectativas del consumidor no se cumplen, el consumidor se siente insatisfecho. (Dos Santos, 2016)

**Satisfacción del usuario:**

La calidad es una percepción de las personas que son atendidas. Esta percepción se basa en las acciones que se ejecutan para reparar y corregir la calidad, organizar personas y recursos para optimizar los mejores resultados

en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social. (Fariño, 2018)

**PCM:**

La Presidencia del Consejo de Ministros es el órgano responsable de la coordinación de las políticas nacionales de carácter multisectorial y de su formulación. También es el encargado de liderar el proceso de descentralización y de modernización de la Administración Pública. (PCM, 2023)

**Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros del Perú (SGP):**

La Secretaría de Gestión Pública es el organismo responsable de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en Perú. Esta política se aplica a todas las entidades de la administración pública, incluidos los gobiernos regionales y locales. La Secretaría de Gestión Pública tiene las siguientes funciones: proponer la política, articular la política, evaluar la política e implementar la política. (Secretaría Gestión Pública - PCM, 2023,)

**Servicio al cliente:**

El servicio de atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos. El desarrollo de una compañía depende, en gran medida, del servicio de atención al cliente. Cuando el servicio de atención al cliente es excelente, los clientes están más satisfechos y es más probable que vuelvan a comprar a la compañía. Por lo tanto, el servicio de atención al cliente es un factor clave para el desarrollo de una compañía. (Serna, 2006)

**Servicio digital:**

Se refiere a la provisión de información, ya sea completa o parcial, mediante Internet u otra red similar. Este tipo de acceso se destaca por ser automatizado y no requerir la presencia física de una persona. Además, con el propósito de crear, proporcionar datos, y contenido que tengan un valor público para la población en general, se usa intensivamente las tecnologías digitales. (Diario Oficial El Peruano, 2018)

**Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):**

Las TIC son un conjunto de tecnologías que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Estas incluyen hardware, software, redes e infraestructura. desempeñan un papel fundamental en la transformación y modernización de la administración pública. Las TIC se utilizan para generar, recopilar, intercambiar, analizar y acceder a contenido digital. También se aplican en el desarrollo de servicios y aplicaciones relacionados con el gobierno electrónico. (Diario Oficial El Peruano, 2018)

**Usuario:**

El concepto hace referencia al individuo que requiere información y utiliza recursos disponibles para satisfacer esta necesidad. Generalmente, el individuo se encuentra en un entorno desconocido y se enfrenta a situaciones que preferiría evitar. Para que la atención al ciudadano en estas circunstancias sea óptima, es necesario considerar todos los elementos que pueden contribuir a ello. Esto implica asegurar que los recursos de información estén accesibles y que el proceso de proporcionar asistencia sea efectivo y eficiente para abordar las inquietudes y necesidades de los ciudadanos. (Peiró, 2020)

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe una correlación directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

**H0:** No existe una relación directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

**HE1:** Existe una correlación directa entre la fase presencia del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

**HE2:** Existe una correlación directa entre la fase interacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

**HE3:** Existe una correlación directa entre la fase transacción del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

**HE4:** Existe una correlación directa relación entre la fase transformación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

**HE5:** Existe una correlación directa relación entre la fase participación ciudadana del gobierno digital y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

#### **3.2. Variables**

**Variable 1:** Gobierno Digital

**Variable 2:** Satisfacción del Usuario



### **3.3. Operacionalización de variables**

#### **3.3.1. Variable 1: Gobierno Digital**

##### **Definición conceptual de variables**

El uso de datos en la Administración Pública y el uso estratégico de las tecnologías digitales para generar una gama de acciones del estado, requiere la participación de diferentes actores, como el sector público, los ciudadanos y otros interesados. (Diario Oficial El Peruano, 2018)

##### **Definición operacional de variables**

La transformación digital de la administración pública se mide mediante un cuestionario de preguntas con escala ordinal de Likert. El cuestionario evalúa cinco dimensiones: presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana. Las opciones de respuesta son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

#### **3.3.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario**

##### **Definición conceptual de variables**

La calidad es una percepción de las personas que son atendidas. Esta percepción se basa en las acciones que se ejecutan para reparar y corregir la calidad, organizar personas y recursos para optimizar los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social. (Fariño, 2018)

##### **Definición operacional de variables**

La calidad de la atención a los usuarios se mide por la satisfacción de las personas que son atendidas. Para mejorar la satisfacción, es necesario realizar acciones que cumplan con las expectativas de los usuarios, de acuerdo con las cuatro dimensiones: efectividad, eficiencia, satisfacción profesional/usuario, e impacto social.

### 3.3.3. Matriz de Operalización de Variables

| VARIABLE 1               | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMESIÓN                             | INDICADORES   | ITEM       | TÉCNICA /INSTRUMENTO   |
|--------------------------|--|---|--------------------------------------|---|------------|--|
| GOBIERNO DIGITAL         | El uso de datos en la Administración Pública y el uso estratégico de las tecnologías digitales para generar una gama de acciones del estado, requiere la participación de diferentes actores, como el sector público, los ciudadanos y otros interesados. (Diario Oficial El Peruano, 2018)  | La transformación digital de la administración pública se mide mediante un cuestionario de preguntas que evalúan cinco dimensiones: presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.  | Presencia                            | CONTADOR DE USUARIOS EN LA WEB  | 1,2        | <b>TECNICA</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO</b><br>Cuestionario |
|                          |  |   | Interacción                          | CONSULTAS EN LA WEB<br>DESCARGAS DE FORMULARIOS ELECTRÓNICOS                | 3,4,5,6    |  |
|                          |  |   | Transacción                          | TRÁMITES ONLINE<br>RESPUESTAS A CONSULTAS                                   | 7,8        |  |
|                          |  |   | Transformación                       | NUMERO DE TRAMITES EN LA ENTIDAD NUMERO DE TRAMITES INTERINSTITUCIONALES    | 9,10       |  |
|                          |  |   | Participación ciudadana              | NÚMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS<br>NÚMERO DE USUARIOS QUE PARTICIPAN EN FOROS | 11,12      |  |
| VARIABLE 2               | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMESIÓN                             | INDICADORES   | ITEM       | TÉCNICA /INSTRUMENTO   |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | La calidad es una percepción de las personas que son atendidas. Esta percepción se basa en las acciones que se ejecutan para reparar y corregir la calidad, organizar personas y recursos para optimizar los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social. (Fariño, 2018) | Para mejorar la calidad de la atención a los usuarios, es necesario realizar acciones orientadas a satisfacer sus necesidades y expectativas. Estas acciones deben evaluarse en cuatro dimensiones: efectividad, eficiencia, impacto social y satisfacción profesional/usuario. | EFFECTIVIDAD                         | CONSULTAS RESPONDIDAS   | 1,2        | <b>TECNICA</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO</b><br>Cuestionario |
|                          |  |   | EFICIENCIA                           | TIEMPO DE ATENCIÓN  | 3,4        |  |
|                          |  |   | SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL/USUARIO | NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIO INTERNO Y EXTERNO                    | 5,6,7,8    |  |
|                          |  |   | IMPACTO SOCIAL                       | ACEPTACIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA WEB EN LUGAR DE IR A LA MUNICIPALIDAD   | 9,10,11,12 |  |

Encuesta (Tecnica)

Cuestionario (Instrumento)

## **Capítulo IV**

### **Metodología del Estudio**

#### **4.1. Método y Tipo de Investigación**

##### **4.1.1. Método de la investigación**

Para la presente investigación el método a emplear será el método científico ya que mediante un conjunto de procedimientos llevaremos a cabo la investigación, los cuales nos permitirán obtener resultados deseados. El método científico es un proceso sistemático que se utiliza para formar conocimiento científico. Los pilares fundamentales del método científico son la reproductibilidad, es la capacidad de repetir un experimento en cualquier lugar y por cualquier persona y la refutabilidad; es la capacidad de una hipótesis de ser falsada o refutada por un experimento y, es un proceso fundamental para la ciencia, ya que permite fomentar conocimiento válido y fiable. Se basa en la observación de fenómenos naturales, la formulación de hipótesis, la experimentación y la evaluación de los resultados. El primer paso del método científico es la observación, el individuo observa un fenómeno natural y formula una interrogación sobre él. El segundo paso es la formulación de una o varias hipótesis. La hipótesis es una respuesta tentativa a la pregunta formulada. El tercer paso es la experimentación. El sujeto diseña un experimento para probar la hipótesis. El cuarto paso es la evaluación de los resultados. El científico analiza los resultados del experimento para determinar si la hipótesis es válida. (Labajo, 2016)

##### **4.1.2. Tipo o alcance de la Investigación**

La investigación presentada es de tipo aplicada porque busca generar conocimiento que pueda ser utilizado para resolver un problema o necesidad real.

La investigación aplicada es un tipo de investigación que busca

resolver problemas o necesidades reales. Se basa en los conocimientos adquiridos a través de la investigación básica, pero también busca generar nuevos conocimientos que puedan ser aplicados de forma práctica. El conocimiento y los resultados de investigación permiten conocer la realidad de forma sistemática y organizada, basada en datos y pruebas. (Murillo, 2008)

Por otra parte, Castro et al. (2021) consideran que las perspectivas de la investigación aplicada son diversas, pudiendo aportar en la generación de competencias en gestión pública, el incremento del valor público Institucional y la innovación gerencial. Complementar al conocimiento ya existente respecto a las variables de estudio. Así mismo, consideran que actualmente en las instituciones públicas: “las perspectivas de la investigación aplicada son amplias: incremento del valor público, innovación, generación de competencias, entre otros” (Castro et al, 2021, p. 38).

## **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación no es experimental debido a que las variables no fueron manipuladas. Solo se analizó mediante la aplicación de instrumentos de medición.

La investigación es transversal puesto que los instrumentos se aplicaron en un solo momento, en una fecha determinada y coordinada. (Marfull,2017)

Este estudio se elaboró mediante la técnica deducción hipotética, porque se contrastaron hipótesis con correlaciones reconocidas entre hipótesis. (Hernández y Mendoza, 2018)

Este enfoque implica una contrastación empírica de supuestos basados en dos indicios: uno universal y otro práctico. (Popper 2008)

## **4.3. Población y muestra**

### **4.3.1. Población**

La población es el grupo de individuos o elementos que se estudiarán en una investigación. La población está delimitada por el problema de

investigación y los objetivos que se han establecido previamente. Es decir, es el grupo de interés que será objeto de estudio. (Arias, 2012).

La población es un conjunto de elementos que comparten características comunes. (Hernández & Fernandez, 2003)

Es un conjunto de elementos del cual se realizará un estudio. Estos elementos pueden ser personas, objetos, eventos o cualquier otro tipo de entidad. La población es importante en la investigación porque permite identificar el conjunto de elementos sobre los que se va a estudiar, es esencial para el diseño y la ejecución de un estudio de investigación; puede ser finita o infinita. (Palella & Martins, 2008)

La población de la presente investigación son los usuarios residentes del distrito de San Martín de Pangoa, en total es de 54240 ciudadanos, según los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas realizado por el Instituto Nacional de Estadística como ente regulador del Sistema Estadístico Nacional; según ese reporte se conoce que entre el rango de 20-29 años hay 3,694 habitantes, 30-44 años hay 5,209 habitantes y entre el rango de 45-54 años hay 2,083 habitantes (INEI, 2018). De ellos en promedio 50 a 60 personas hacen uso mensual de los servicios digitales de la Municipalidad de Pangoa.

De estos datos se definió nuestra población con la que se trabajará la siguiente investigación la cual estará conformado por 120 ciudadanos, que corresponde a los dos meses que se utilizarán para tomar las encuestas.

A. Criterios de inclusión:

- Los usuarios de servicios digitales de la municipalidad que residen en la zona urbana, en el rango **20 a 54 años** y están dispuestos a participar de manera voluntaria.

B. Criterios de exclusión

- Los ciudadanos que viven en las zonas rurales no fueron considerados para la investigación.
- Ciudadanos mayores de 54 años de edad.
- Población que no acepta participar en el estudio

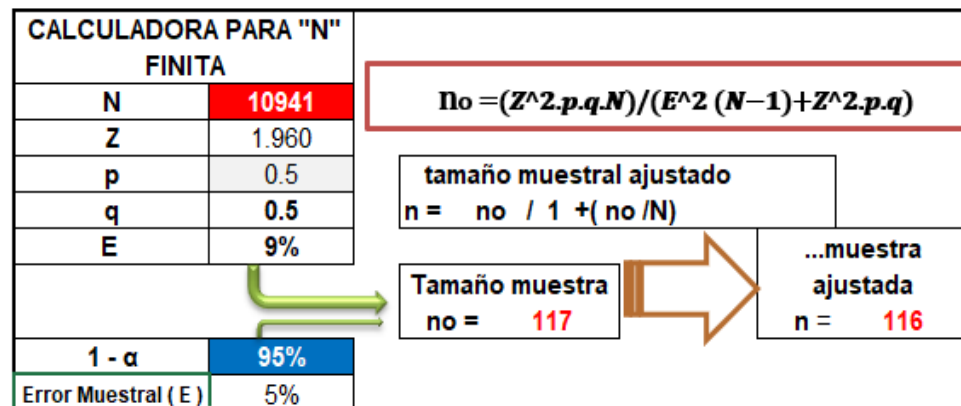
### 4.3.2. Muestra

Toda la muestra es el “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196).

La población o universo se establece al inicio de la investigación, y luego se trabaja con una muestra de esa población para aplicar el estudio. Es esencial para garantizar que los resultados del estudio sean válidos y aplicables a la población en su conjunto, la elección de la muestra representativa. (Tamayo, 2001)

Si sumamos los rangos de edad entre 20-29 años hay 3,694 habitantes, 30-44 años hay 5,209 habitantes y entre el rango de 45-54 años hay 2,083 habitantes. La suma de estos rangos no daría la cantidad 10941 ciudadanos este caso, para el cálculo de la cantidad muestral, se empleó la siguiente fórmula:

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



Al aplicar la fórmula para determinar la muestra, nos da una muestra de 116 y una muestra ajustada de 117 personas que hacen uso de los servicios digitales de la Municipalidad de Pangoa. Para recolección de datos de los dos meses que se utilizarán para tomar las encuestas y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica para la recolección de datos para la presente investigación, se utilizará a la encuesta como técnica de investigación, el incluye el proceso de recopilar y analizar las respuestas para obtener conclusiones, según Bernal (2010) correspondió a la técnica más utilizada para recopilación de datos en los procesos de investigación debido a su amplia versatilidad fueron manejados sin amedrentar a los encuestados.

##### **Instrumento**

La información se recopila mediante un cuestionario, que es un conjunto de preguntas que se formulan a los participantes, que en este caso se denominará encuesta, puede utilizarse para responder a problemas en términos descriptivos y problemas en términos de relación de variables, para identificar factores que influyen en un fenómeno. La encuesta debe formularse siguiendo un diseño previamente establecido. Este diseño debe asegurar el rigor de la información obtenida. El diseño debe especificar el tipo de muestra que se utilizará, el tamaño de la muestra, el tipo de preguntas que se formularán y el método de recolección de datos. (Tamayo, 2001)

Debido a este concepto la técnica que se usó la aplicación de encuestas.

El cuestionario es una herramienta utilizada mayoritariamente para recopilar datos en investigación. Este consta de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se desean medir. Además, menciona el uso de una técnica específica llamada "escalamiento tipo Likert". Este enfoque utiliza aseveraciones que los encuestados evalúan en términos de su grado de acuerdo o desacuerdo, y estas evaluaciones se pueden jerarquizar de mayor a menor grado o viceversa. La técnica Likert incluye una serie de categorías para medir las actitudes de los encuestados, lo que permite capturar sus opiniones y percepciones de manera sistemática. (Hernández Sampieri, 1997).

El tipo Likert contiene las siguientes categorías para su medición:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo

3: neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

## Encuesta

### Cuestionario N° 1: Gobierno digital

No hay respuestas correctas o incorrectas. Solo se solicita su opinión personal. En cada pregunta, solo puede elegir una respuesta y se realizó de forma anónima.

La escala de valoración es la siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

| Variable 1: Gobierno digital |  |   |   |   |   |   |
|------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Presencia                    |  |   |   |   |   |   |
| N°                           | Item   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.                           | La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario                      |   |   |   |   |   |
| 2.                           | La entidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta |   |   |   |   |   |
| Interacción                  |  |   |   |   |   |   |
| 3.                           | La entidad cuenta con plataformas digitales que permitan agilizar la atención al usuario                                     |   |   |   |   |   |
| 4.                           | Es necesario que la entidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea     |   |   |   |   |   |
| 5.                           | El personal de la entidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas  |   |   |   |   |   |
| 6.                           | La entidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales                                |   |   |   |   |   |



| Transacción |   |  |  |  |  |
|-------------|---|--|--|--|--|
| 7.          | Los usuarios interactúan con la entidad a través de medios digitales  |  |  |  |  |
| 8.          | Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública |  |  |  |  |

| Transformación          |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|
| 9.                      | La entidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.                             |  |  |  |  |
| 10.                     | Los servicios que brinda la entidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario |  |  |  |  |
| Participación ciudadana |  |  |  |  |  |
| 11.                     | Los servicios digitales que brinda la entidad generan valor público                                      |  |  |  |  |
| 12.                     | Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública                    |  |  |  |  |

## Cuestionario N° 2: Satisfacción del usuario

En cada pregunta, solo puede marcar una opción. Solo se solicita su opinión personal. La encuesta es anónima y no tiene respuestas correctas ni incorrectas.

La escala de valoración es la siguiente:

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

| Variable 2: Satisfacción del Usuario |  |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Efectividad                          |  |   |   |   |   |   |
| N°                                   | Item   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.                                   | Los servicios que brinda la entidad cumplen con las expectativas del usuario         |   |   |   |   |   |
| 2.                                   | La entidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente                         |   |   |   |   |   |
| Eficiencia                           |  |   |   |   |   |   |
| 3.                                   | Los servicios que brinda la entidad son de fácil acceso para el usuario              |   |   |   |   |   |
| 4.                                   | Los servicios digitales que brinda la entidad satisfacen las necesidades del usuario |   |   |   |   |   |

| <b>Satisfacción del profesional / usuario</b> |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| 5.  | Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario           |  |  |  |  |
| 6.  | Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario       |  |  |  |  |
| 7.  | Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad            |  |  |  |  |
| 8.  | El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas de los usuarios |  |  |  |  |
| <b>Impacto social</b>                         |   |  |  |  |  |
| 9.  | El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad      |  |  |  |  |
| 10.   | La entidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario                                  |  |  |  |  |
| 11.   | Actualmente, los servicios que brinda la entidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario |  |  |  |  |
| 12.   | La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario                    |  |  |  |  |

El cuestionario citado fue validado por tres expertos. Realizándose en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo una encuesta piloto a treinta usuarios el 21 de julio de 2023 para determinar, a través del Alpha De Cronbach, el grado de confiabilidad del cuestionario "Gobierno Digital y Satisfacción del usuario".

Las doce primeras interpelaciones corresponde al cuestionario 1: gobierno digital; de la pregunta 13 a la pregunta 24 corresponde al cuestionario 2: satisfacción del usuario. De las cuales se procesaron los datos obtenidos para poder obtener el grado de confiabilidad de nuestro cuestionario en una tabla de Excel.

| ENCUESTADOS                      | ITEMS   |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | SUMA |
|----------------------------------|---------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|                                  | 1       | 2     | 3     | 4     | 5      | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11    | 12    | 13    | 14    | 15    | 16    | 17    | 18    | 19    | 20    | 21    | 22    | 23    | 24    |      |
| E1                               | 5       | 3     | 3     | 4     | 3      | 3     | 3     | 4     | 2     | 5     | 3     | 4     | 2     | 2     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 4     | 4     | 4     | 80   |
| E2                               | 3       | 3     | 3     | 5     | 2      | 1     | 1     | 5     | 3     | 5     | 1     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 74   |
| E3                               | 5       | 3     | 1     | 5     | 3      | 3     | 3     | 5     | 3     | 4     | 3     | 5     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 2     | 71   |
| E4                               | 3       | 2     | 3     | 5     | 3      | 3     | 4     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 1     | 1     | 1     | 5     | 1     | 5     | 4     | 3     | 3     | 3     | 71   |
| E5                               | 3       | 3     | 5     | 5     | 3      | 1     | 1     | 5     | 3     | 5     | 2     | 5     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 5     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 76   |
| E6                               | 5       | 1     | 1     | 5     | 5      | 1     | 1     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 89   |
| E7                               | 3       | 1     | 4     | 5     | 4      | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 1     | 3     | 3     | 5     | 4     | 4     | 3     | 2     | 3     | 1     | 87   |
| E8                               | 5       | 1     | 1     | 5     | 1      | 1     | 1     | 5     | 1     | 1     | 3     | 5     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 42   |
| E9                               | 3       | 1     | 5     | 5     | 3      | 1     | 1     | 5     | 1     | 5     | 1     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 93   |
| E10                              | 5       | 1     | 2     | 4     | 2      | 2     | 1     | 5     | 2     | 2     | 3     | 4     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 45   |
| E11                              | 2       | 2     | 1     | 5     | 4      | 1     | 4     | 5     | 2     | 4     | 3     | 5     | 1     | 1     | 1     | 1     | 3     | 5     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 1     | 62   |
| E12                              | 3       | 2     | 4     | 2     | 4      | 4     | 4     | 4     | 3     | 2     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 4     | 5     | 79   |
| E13                              | 1       | 1     | 1     | 5     | 5      | 1     | 5     | 5     | 1     | 1     | 5     | 5     | 1     | 3     | 1     | 1     | 5     | 1     | 3     | 1     | 1     | 1     | 3     | 1     | 58   |
| E14                              | 1       | 1     | 3     | 5     | 1      | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 3     | 3     | 3     | 1     | 3     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 3     | 3     | 50   |
| E15                              | 3       | 3     | 3     | 3     | 2      | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 71   |
| E16                              | 3       | 1     | 1     | 1     | 1      | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 5     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 38   |
| E17                              | 5       | 1     | 1     | 5     | 1      | 1     | 1     | 5     | 1     | 1     | 1     | 5     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 61   |
| E18                              | 2       | 2     | 2     | 3     | 2      | 3     | 2     | 2     | 1     | 1     | 3     | 3     | 1     | 1     | 1     | 3     | 5     | 5     | 3     | 3     | 5     | 3     | 4     | 5     | 65   |
| E19                              | 3       | 2     | 3     | 5     | 3      | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 82   |
| E20                              | 1       | 1     | 1     | 1     | 1      | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 3     | 4     | 3     | 4     | 41   |
| E21                              | 2       | 3     | 5     | 5     | 5      | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 3     | 2     | 3     | 4     | 5     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 94   |
| E22                              | 3       | 3     | 4     | 3     | 3      | 2     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     | 4     | 1     | 2     | 3     | 105  |
| E23                              | 3       | 3     | 3     | 2     | 3      | 2     | 3     | 1     | 1     | 3     | 1     | 1     | 3     | 3     | 3     | 5     | 3     | 5     | 5     | 1     | 1     | 1     | 2     | 5     | 63   |
| E24                              | 4       | 3     | 3     | 4     | 4      | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 2     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 99   |
| E25                              | 2       | 2     | 2     | 5     | 3      | 2     | 2     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 97   |
| E26                              | 5       | 4     | 5     | 1     | 3      | 4     | 3     | 5     | 1     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 5     | 5     | 94   |
| E27                              | 2       | 3     | 3     | 4     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 1     | 2     | 3     | 3     | 4     | 1     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 61   |
| E28                              | 3       | 2     | 2     | 3     | 2      | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 1     | 3     | 1     | 3     | 5     | 3     | 1     | 3     | 3     | 5     | 1     | 64   |
| E29                              | 2       | 3     | 2     | 4     | 3      | 2     | 2     | 4     | 2     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 5     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 69   |
| E30                              | 2       | 2     | 3     | 5     | 4      | 3     | 2     | 4     | 2     | 4     | 3     | 4     | 4     | 1     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 1     | 72   |
| VARIANZA                         | 1.596   | 0.823 | 1.756 | 1.832 | 30.649 | 1.343 | 1.650 | 2.046 | 1.779 | 2.166 | 1.662 | 1.756 | 1.223 | 1.579 | 1.827 | 1.929 | 1.289 | 1.662 | 1.290 | 1.632 | 1.796 | 1.512 | 1.360 | 2.366 |      |
| SUMATORIA DE VARIANZAS           | 68.521  |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS | 319.046 |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.82**  
 $k$ : Número de ítems del instrumento → 24  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 68.521  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 319.046

| RANGO        | CONFIABILIDAD           |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula      |
| 0.54 a 0.59  | Confiabilidad baja      |
| 0.60 a 0.65  | Confiable               |
| 0.66 a 0.71  | Muy confiable           |
| 0.72 a 0.99  | Excelente confiabilidad |
| 1            | Confiabilidad perfecta  |

0.82 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Los resultados arrojan una confiabilidad del instrumento de 0.82, lo que demuestra que ambos cuestionarios son confiables, lo que nos permitió aplicar las encuestas a la muestra de 113 usuarios de los servicios brindados por la municipalidad distrital de Pangoa, hallada en el apartado 4.2 Población y Muestra.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los datos recopilados fueron tabulados en una hoja de Excel y exportados al SPSS v.23. donde los datos serán organizados según su escala ordinal, y analizados mediante la estadística descriptiva, donde se evidenciaron las frecuencias de los datos y su tendencia central, serán presentados en tablas y figuras.

En lo que respecta a la estadística inferencial se utilizó la prueba no paramétrica, ya que demuestra una consideración cuidadosa de las características de los datos y una búsqueda de un enfoque estadístico adecuado que permita obtener resultados válidos y significativos en el contexto de estudio.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, se empleó esta prueba para medir la asociación entre las dos variables de estudio y sus dimensiones.

## Capítulo V

### Resultados y Discusión

#### 5.1. Resultados y análisis

Toda investigación se tiene que demostrar a través de una prueba de hipótesis, que esta puede ser una Prueba Paramétrica o no Paramétrica, y eso dependerá si los datos siguen una distribución normal o no.

Como quisiéramos tener una base de datos que siga una distribución normal, pero en la mayoría de los casos eso no sucede, sobre todo cuando los datos presentan una gran dispersión, eso hace que los resultados que se obtengan no se ajusten a la realidad estudiada. Una vez comprobada la confiabilidad del instrumento usado mediante una prueba piloto; con el Alpha de Cronbach del 82 %, con esta información se aplicó las 117 cuestionarios, los resultados, fueron ingresados a la base de datos que es (Anexo 2) que sirvió para probar la Hipótesis General, así como las cinco la Hipótesis Específicas.

##### 5.1.1. Análisis de los resultados descriptivos

- A. Análisis de la variable gobierno digital Municipalidad Distrital de Pangoa
- se podrá medir los resultados en base a la frecuencia con las que se respondió pregunta al encuestado y así mismo midiendo el porcentaje que este representa al total de la muestra

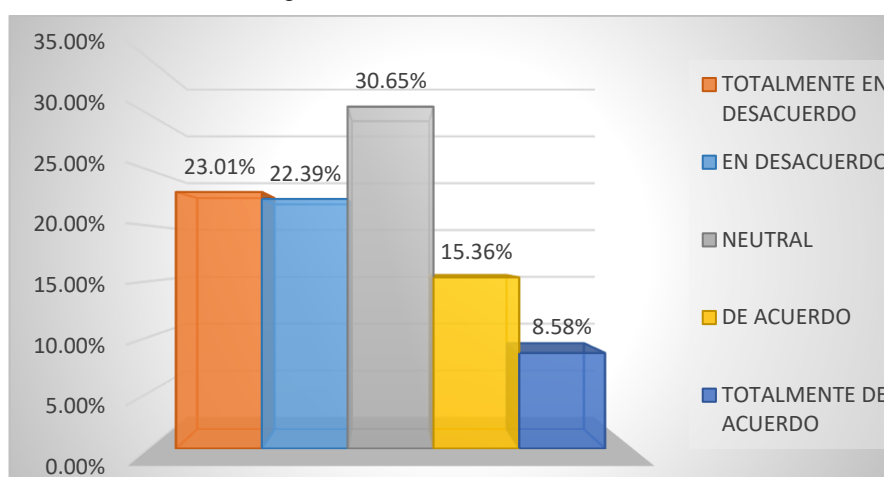
**Tabla 3**

*Gobierno Digital en la MDP*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | 26.00      | 23.01%     |
| <b>En Desacuerdo</b>            | 25.30      | 22.39%     |
| <b>Neutral</b>                  | 34.65      | 30.65%     |
| <b>De Acuerdo</b>               | 17.35      | 15.36%     |
| <b>Totalmente de Acuerdo</b>    | 9.70       | 8.58%      |
| <b>Total</b>                    | 113.00     | 100.00%    |

Fuente: Elaborado propia con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir variable Gobierno Digital

**Gráfico 4. Gobierno Digital en la MDP**



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir variable Gobierno Digital

Las tablas N° 3 y Grafico 4, realizada a los colaboradores que participaron en la encuesta, proyectaron los siguientes resultados, se puede observar que un, 23,01% totalmente en desacuerdo con el desarrollo de gobierno digital, asimismo 22,39% considera en desacuerdo con el desarrollo del gobierno digital y solo el 30.65% no opina, esto evidencia que se encuentran en desarrollo del gobierno digital. En consecuencia, no existe un avance significativo del gobierno digital mediante los canales digitales, que limita a los ciudadanos.

#### A.1 Análisis de la dimensión Presencia

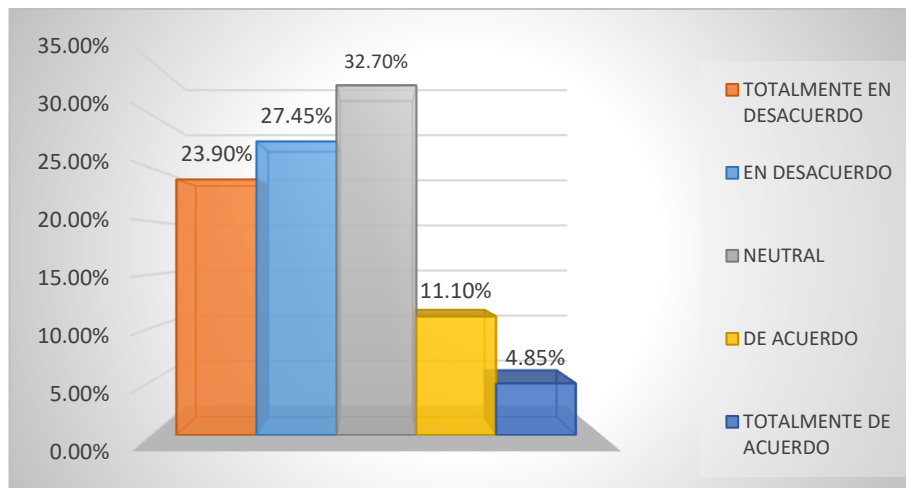
**Tabla 4**

Presencia del gobierno digital

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | 27.00      | 23.90%     |
| <b>En Desacuerdo</b>            | 31.00      | 27.45%     |
| <b>Neutral</b>                  | 37.00      | 32.70%     |
| <b>De Acuerdo</b>               | 12.50      | 11.10%     |
| <b>Totalmente de Acuerdo</b>    | 5.50       | 4.85%      |
| <b>Total</b>                    | 113.00     | 100.00%    |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión presencia

**Gráfico 5.** Presencia del gobierno digital



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión presencia

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 4 y Grafico 5 para la dimensión presencia, se puede observar que un, 4,58% están totalmente de acuerdo con la presencia del gobierno digital, asimismo 27,45% considera en desacuerdo con la dimensión presencia del gobierno digital y un 23,90% consideran en totalmente en desacuerdo

## A.2 Análisis de la dimensión Interacción

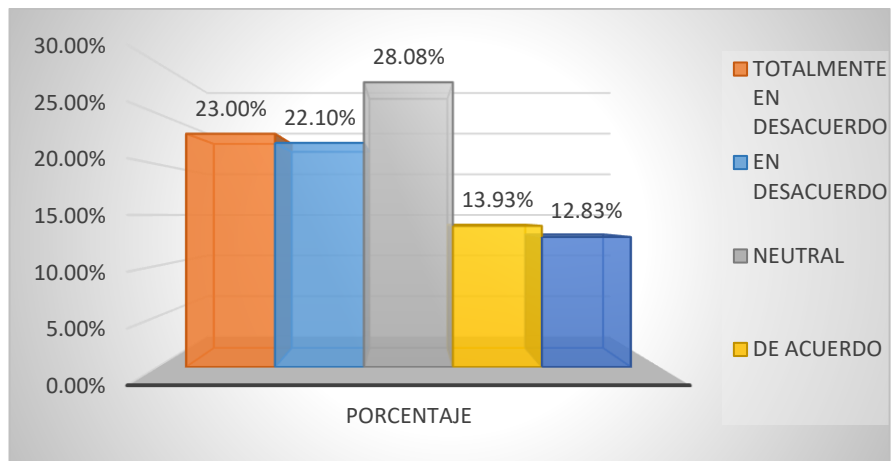
**Tabla 5**

*Interacción del gobierno digital*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | 26.00      | 23.00%     |
| <b>En Desacuerdo</b>            | 25.00      | 22.10%     |
| <b>Neutral</b>                  | 31.75      | 28.08%     |
| <b>De Acuerdo</b>               | 15.75      | 13.93%     |
| <b>Totalmente de Acuerdo</b>    | 14.50      | 12.83%     |
| <b>TOTAL</b>                    | 113.00     | 100.00%    |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión presencia

**Gráfico 6.** Interacción del gobierno digital



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión interacción

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 5 y Grafico 6 para la dimensión interacción, se puede observar que un, 12,83% están totalmente de acuerdo con la interacción del gobierno digital, asimismo 22,10% considera en desacuerdo con la dimensión interacción del gobierno digital y un 23,00% consideran en totalmente en desacuerdo.

### A.3 Análisis de la dimensión transacción

**Tabla 6**

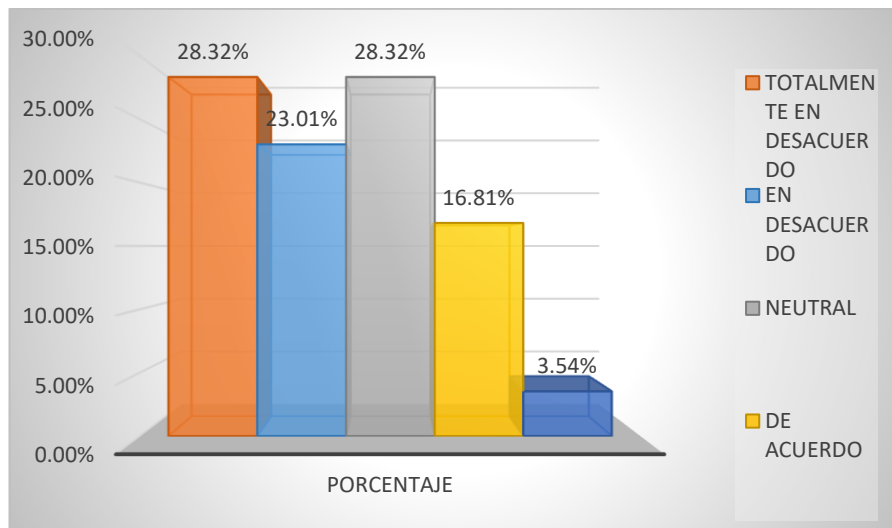
*Transacción del gobierno digital*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | 32.00      | 28.32%     |
| <b>En Desacuerdo</b>            | 26.00      | 23.01%     |
| <b>Neutral</b>                  | 32.00      | 28.32%     |
| <b>De Acuerdo</b>               | 19.00      | 16.81%     |
| <b>Totalmente de Acuerdo</b>    | 4.00       | 3.54%      |
| <b>Total</b>                    | 113.00     | 100.00%    |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión transacción



**Gráfico 7. Transacción del gobierno digital**



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión transacción

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 6 y Grafico 7 para la dimensión transacción, se puede observar que un, 3,54% están totalmente de acuerdo con la transacción del gobierno digital, asimismo 23,01% considera en desacuerdo con la dimensión transacción del gobierno digital y un 28,32% consideran en totalmente en desacuerdo

#### A.4 Análisis de la dimensión Transformación

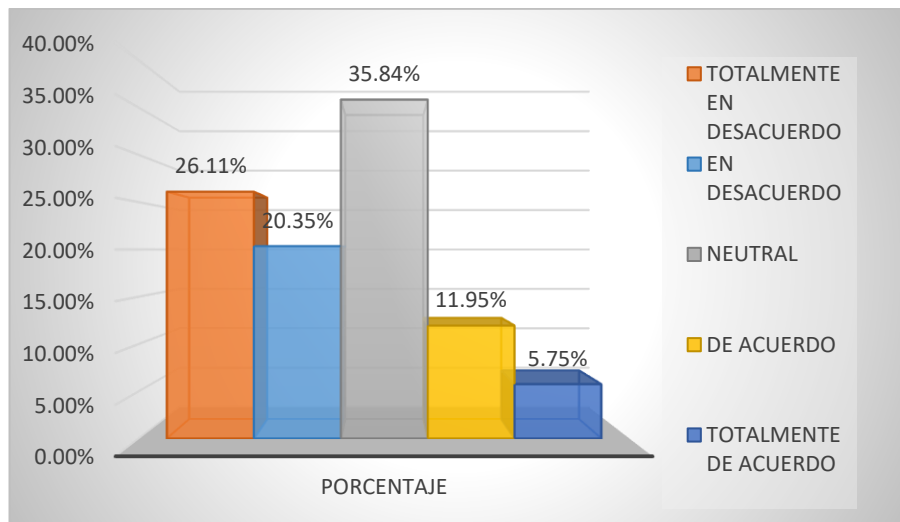
**Tabla 7**

*Transformación del gobierno digital*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>Totalmente en Desacuerdo</b> | 29.5       | 26.11%     |
| <b>En Desacuerdo</b>            | 23         | 20.35%     |
| <b>Neutral</b>                  | 40.5       | 35.84%     |
| <b>De Acuerdo</b>               | 13.5       | 11.95%     |
| <b>Totalmente de Acuerdo</b>    | 6.5        | 5.75%      |
| <b>Total</b>                    | 113        | 100.00%    |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión transformación

**Gráfico 8.** Transformación del gobierno digital



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión Transformación

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 7 y Grafico 8 para la dimensión transformación, se puede observar que un, 5,75% están totalmente de acuerdo con la transformación del gobierno digital, asimismo 20,55% considera en desacuerdo con la dimensión transformación del gobierno digital y un 26,11% consideran en totalmente en desacuerdo.

#### A.5 Participación ciudadana

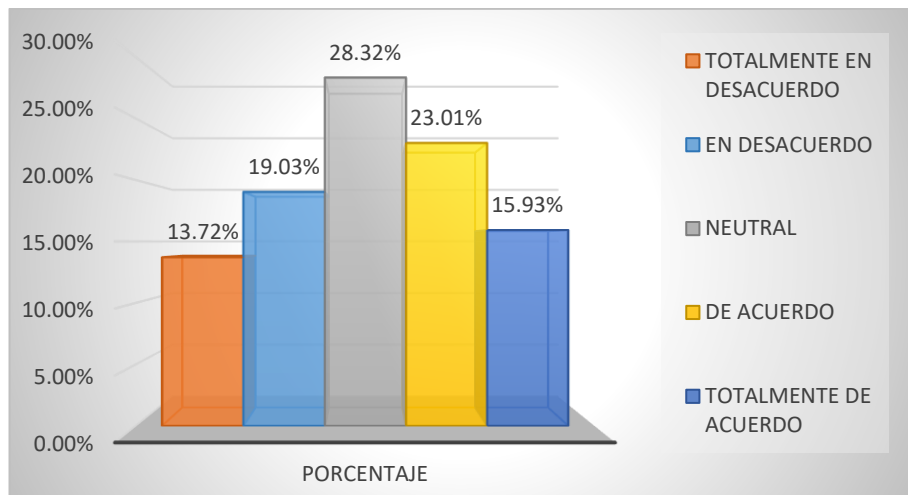
**Tabla 8**

*Participación ciudadana del gobierno digital*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 15.50      | 13.72%     |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 21.50      | 19.03%     |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 32.00      | 28.32%     |
| <b>DE ACUERDO</b>               | 26.00      | 23.01%     |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | 18.00      | 15.93%     |
| <b>TOTAL</b>                    | 113.00     | 100.00%    |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión participación ciudadana

**Gráfico 9.** Participación ciudadana del gobierno digital



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión participación ciudadana

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 8 y Grafico 9 para la dimensión participación ciudadana, se puede observar que un, 15,93% están totalmente de acuerdo con la participación ciudadana del gobierno digital, asimismo 19,03% considera en desacuerdo con la dimensión participación ciudadana del gobierno digital y un 13,72% consideran en totalmente en desacuerdo.

**B. Análisis de la variable Satisfacción del Usuario Municipalidad Distrital de Pangoa**

Se midieron los resultados en base a la frecuencia con las que se respondió las preguntas al encuestado y así mismo midiendo el porcentaje que este representa al total de la muestra.

**Tabla 9**

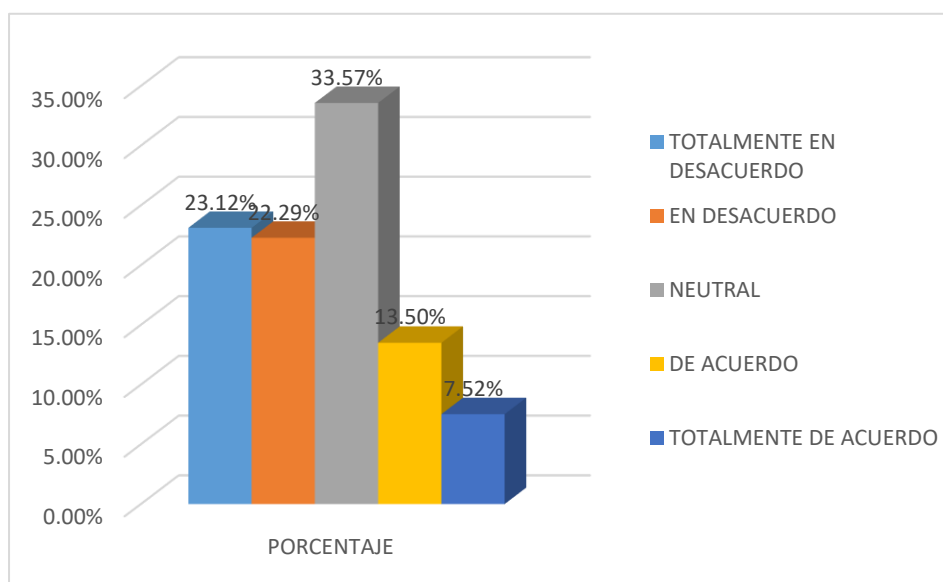
*Satisfacción del Usuario en la MDP*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 26.13      | 23.12      |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 25.19      | 22.29      |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 37.94      | 33.57      |
| <b>DE ACUERDO</b>               | 15.25      | 13.50      |

|                              |        |       |
|------------------------------|--------|-------|
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b> | 8.50   | 7.52  |
| <b>Total</b>                 | 113.00 | 100.0 |

Fuente: Elaborado propia con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir variable Satisfacción del Usuario

**Gráfico 10.** Satisfacción del Usuario en la MDP



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir variable Satisfacción del Usuario

Las tablas N° 9 y Grafico 10, realizada a los colaboradores que participaron en la encuesta, proyectaron los siguientes resultados, se puede observar que un, 7.52% totalmente de acuerdo en el desarrollo para satisfacción del usuario, asimismo 22.29% considera en desacuerdo en el desarrollo para satisfacción del usuario y el 33.57% no opina, esto evidencia que no muestra un adecuado desarrollo para la satisfacción del usuario. En consecuencia, no hay un avance significativo de la satisfacción del usuario mediante los canales digitales.

## B.1 Análisis de la dimensión Efectividad

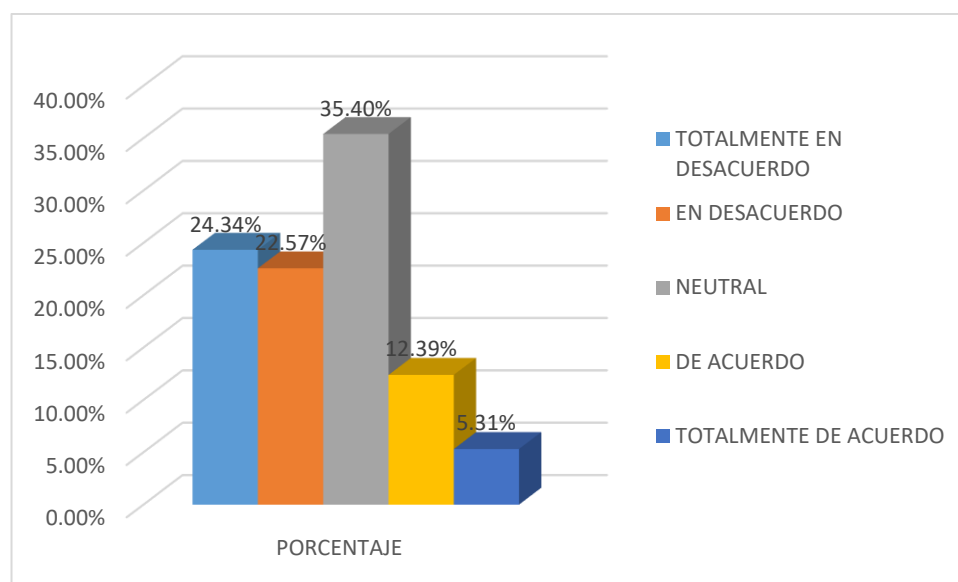
**Tabla 10**

*Efectividad en la Satisfacción del Usuario*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 27.50      | 24.34      |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 25.50      | 22.57      |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 40.00      | 35.40      |
| <b>DE ACUERDO</b>               | 14.00      | 12.39      |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | 6.00       | 5.31       |
| <b>Total</b>                    | 113.00     | 100.0      |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión efectividad

**Gráfico 11.** Efectividad en la Satisfacción del Usuario



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión efectividad

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 10 y Gráfico 11 para la dimensión efectividad, se puede observar que un, 5.31% están totalmente de acuerdo con la dimensión

efectividad en la satisfacción del usuario, asimismo 27,57% considera en desacuerdo con la dimensión efectividad en la satisfacción del usuario y un 24,34% consideran en totalmente en desacuerdo. Lo cual nos da entender que en la atención al ciudadano por los canales digitales no son adecuadamente efectivas.

## B.2 Análisis de la dimensión Eficiencia

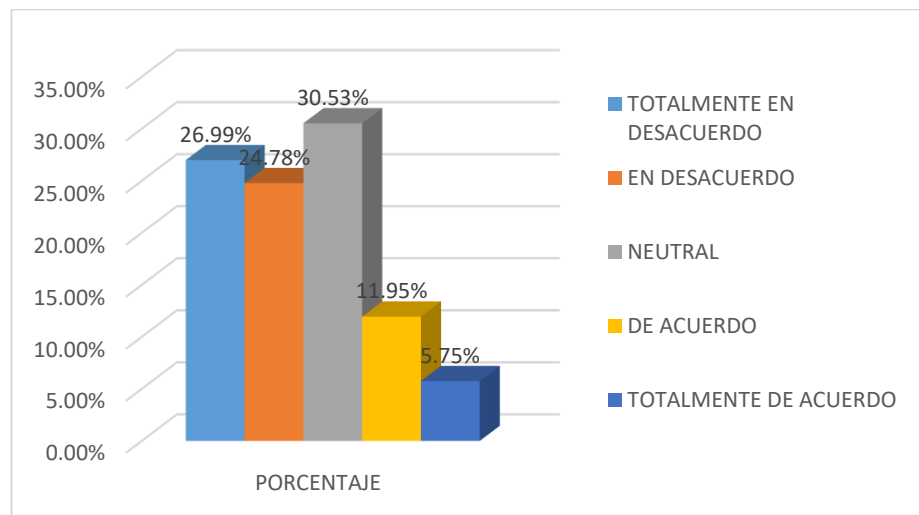
**Tabla 11**

*Eficiencia en la Satisfacción del Usuario*

|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 30.50      | 26.99      |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 28.00      | 24.78      |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 34.50      | 30.53      |
| <b>DE ACUERDO</b>               | 13.50      | 11.95      |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | 6.50       | 5.75       |
| <b>Total</b>                    | 113.00     | 100.0      |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión eficiencia

**Gráfico 12.** Eficiencia en la Satisfacción del Usuario



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión eficiencia

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 11 y Grafico 12 para la dimensión eficiencia, se puede observar que un, 5.75% están totalmente de acuerdo con la dimensión eficiencia en la satisfacción del usuario, asimismo 24,78% considera en desacuerdo con la dimensión eficiencia en la satisfacción del usuario y un 26,99% consideran en totalmente en desacuerdo. Lo cual nos da entender que en la atención al ciudadano por los canales digitales no son adecuadamente eficientes y son lamentables en su tiempo de atención.

### B.3 Análisis de la dimensión Satisfacción del profesional/usuario

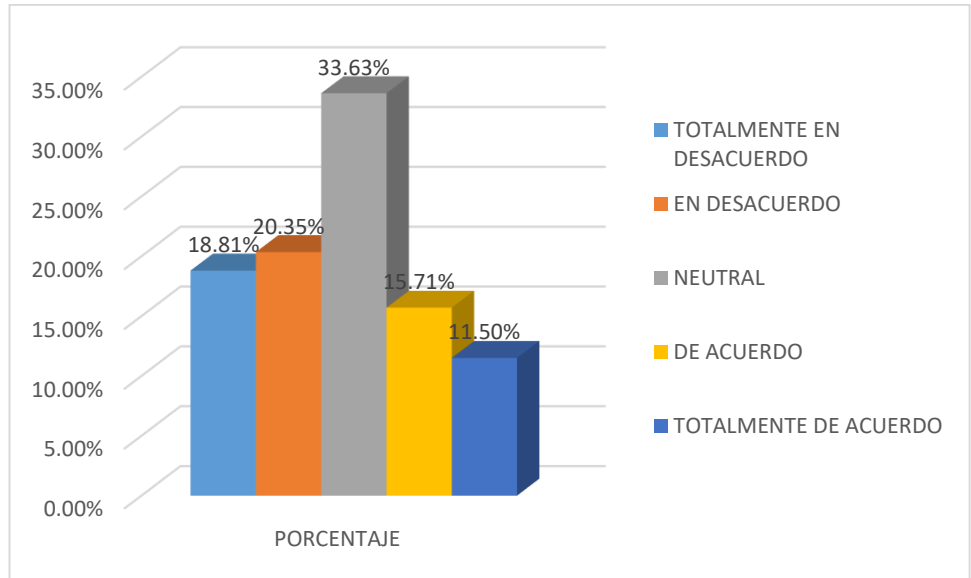
**Tabla 12**

*Satisfacción del profesional/usuario*

|                                 | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 21.25             | 18.81             |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 23.00             | 20.35             |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 38.00             | 33.63             |
| <b>DE ACUERDO</b>               | 17.75             | 15.71             |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>    | 13.00             | 11.50             |
| <b>Total</b>                    | 113.00            | 100.0             |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión Satisfacción del profesional/usuario

**Gráfico 13.** Satisfacción del profesional/usuario



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión Satisfacción del profesional/usuario

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 12 y Grafico 13 para la dimensión transacción, se puede observar que un, 11.50% están totalmente de acuerdo con la Satisfacción del profesional/usuario, asimismo 20.35% considera en desacuerdo con la dimensión Satisfacción del profesional/usuario y un 18.81% consideran en totalmente en desacuerdo. Por lo cual es bajo la calidad de atención al ciudadano como también es poco la importancia del profesional para mejora en la atención.

**B.4 Análisis de la dimensión Impacto Social**

**Tabla 13**

*Impacto Social en la satisfacción del Usuario*

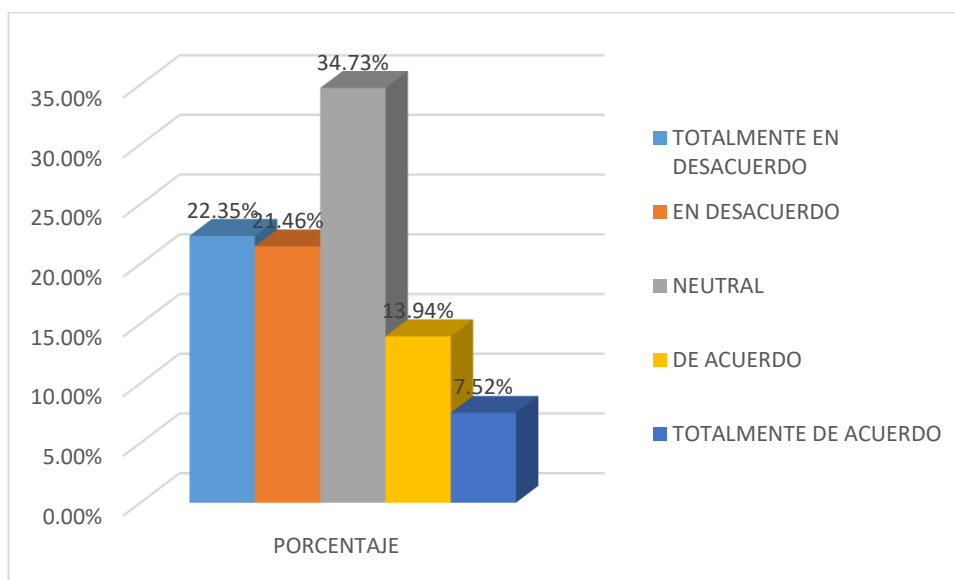
|                                 | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|------------|
| <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b> | 25.25      | 22.35      |
| <b>EN DESACUERDO</b>            | 24.25      | 21.46      |
| <b>NEUTRAL</b>                  | 39.25      | 34.73      |



|                              |        |       |
|------------------------------|--------|-------|
| <b>DE ACUERDO</b>            | 15.75  | 13.94 |
| <b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b> | 8.50   | 7.52  |
| <b>Total</b>                 | 113.00 | 100.0 |

Nota: Elaborado con IBM SPSS Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir la dimensión impacto social

**Gráfico 14.** Impacto Social en la satisfacción del Usuario



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario para medir dimensión impacto social

Según los resultados obtenidos que se muestran en la tabla N° 13 y Grafico 14 para la dimensión transformación, se puede observar que un, 7.52% están totalmente de acuerdo con impacto social en la satisfacción del usuario, asimismo 21.46% considera en desacuerdo con la dimensión impacto social en la satisfacción del usuario y un 22.35% consideran en totalmente en desacuerdo. Por ende, se puede apreciar que no hay tanta aceptación para el uso de la plataforma digital de la municipalidad.

### 5.1.2. Consideraciones previas para aplicar la prueba de Hipótesis

1. Se determinó si la información adquirida de la encuesta, cuenta con una distribución normal, para determinar que estadístico aplicaremos para demostrar la hipótesis de trabajo.  
Al tener la muestra más de 50 encuestados, se utilizó **Kolmogorov** para probar la prueba de normalidad o no, de los datos.
2. Para esta investigación se estableció **el nivel de significancia** ( $\alpha$ ) o margen de error permitido del 5 % (0.05). Indicando que se tenía un 5 % de probabilidad de rechazar la hipótesis nula, aun siendo verdadera.
3. Plantear las Hipótesis Alternativa  $H_1$ , y la Hipótesis Nula  $H_0$ , la cual tendrá que ser demostrada por el estadístico a utilizar.
4. Finalmente se determinó el **valor estadístico de la prueba ( $p$ )**; este valor se obtuvo de los datos reales que fueron ingresados al estadístico que prueba la hipótesis:
  - Si el valor **estadístico de la prueba ( $p$ )** es *menor* al nivel **de significancia ( $\alpha$ )** entonces se rechaza la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alternativa.
  - Si el valor **estadístico de la prueba ( $p$ )** es *mayor* al nivel **de significancia ( $\alpha$ )** entonces aceptamos la Hipótesis Nula.

### 5.1.3. Prueba de normalidad

El procedimiento para la prueba de normalidad se resume en los siguientes pasos:

**Paso 1:** Plantear la Hipótesis de Prueba de Normalidad

**$H_1$ :** Los datos de las variables **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa, no siguen una distribución normal.

**$H_0$ :** Los datos de las variables **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa, siguen una distribución normal.

**Paso 2:** Nivel de significancia

**A=** 0.05 (margen de error)

**NC=** Nivel de confianza (1-  $\alpha$ ) = **0.95**

**Paso 3:** Aplicar la Prueba de Normalidad

**Si n > 50** se aplica Kolmogorov – Smirnov

Si n  $\leq$  50 se aplica Shapiro – Wilk

**Paso 4:** Toma de decisión de la prueba

**Si p valor < 0.05** se acepta la Hipótesis Nula

**Si p valor  $\geq$  0.05** se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa

**Paso 5:** Resultados de la prueba de normalidad

Con los datos del Anexo 2, se determinó si las variables Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios siguen una distribución normal,

Los resultados se muestran en la Tabla 18, en donde podemos apreciar que el **p valor** de Gobierno Digital es **0.200 > 0.05** del nivel de significancia, mientras que el **p valor** de Satisfacción de usuarios es **0.070 > 0.05**, por lo tanto, asumimos que ambas variables **no siguen una distribución normal**.

Una vez determinado que los datos no siguen una distribución normal, para la probar la Hipótesis General de investigación Hipótesis Específicas; se utilizó la Prueba no Paramétrica **Rho de Spearman**.

**Tabla 14**

*Prueba de Normalidad*

| Variables                 | Kolmogórov-Smirnov |     |                         | Shapiro-Wilk |     |      |
|---------------------------|--------------------|-----|-------------------------|--------------|-----|------|
|                           | Statistic          | df  | Sig.                    | Statistic    | df  | Sig. |
| GOBIERNO DIGITAL          | .060               | 113 | <b>.200<sup>*</sup></b> | .985         | 113 | .219 |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIOS | .080               | 113 | <b>.070</b>             | .978         | 113 | .055 |

#### 5.1.4. Análisis de los Resultados de la Prueba de Hipótesis General y Específicas

En primer lugar, se analizó la Hipótesis General de nuestra investigación, para ello se siguió lo establecido como la Hipótesis Alterna y la Nula. Asimismo, para realizar esta prueba, se siguió las consideraciones previas planteadas anteriormente.

##### A. Hipótesis General

###### a. Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>**: Existe una correlación directa entre el **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación directa entre el **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

###### b. Nivel de significancia

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$ , y un nivel de confianza del 95%

###### c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

###### d. Formulación de regla de decisión

H<sub>0</sub>:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)

H<sub>1</sub>:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

Los datos de estas dos variables fueron trabajados con el software SPSS, y en la tabla 10 se muestra estos resultados.

En el Anexo A, se muestra una tabla de Hernández Sampiere y Mendoza (2018), sobre los niveles de correlación a ser utilizados entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario.

| Valor | = | Interpretación                              |
|-------|---|---|
| -1.00 | = | Correlación negativa perfecta               |
| -0.90 | = | Correlación negativa muy fuerte             |
| -0.75 | = | Correlación negativa considerable           |
| -0.50 | = | Correlación negativa media                  |
| -0.25 | = | Correlación negativa débil                  |
| -0.10 | = | Correlación negativa muy débil              |
| 0.00  | = | No existe correlación entre ambas variables |
| 0.10  | = | Correlación positiva muy débil              |
| 0.25  | = | Correlación positiva débil                  |
| 0.50  | = | Correlación positiva media                  |
| 0.75  | = | Correlación positiva considerable           |
| 0.90  | = | Correlación positiva muy fuerte             |
| 1.00  | = | Correlación positiva perfecta               |

**Tabla 15**

*Correlación entre Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |                          |                         | GOBIERNO DIGITAL | SATISFACCIÓN DE USUARIOS |
|----------------|--------------------------|-------------------------|------------------|--------------------------|
| Spearman's rho | GOBIERNO DIGITAL         | Correlación Coeficiente | 1.000            | .485**                   |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | .                | .000                     |
|                |                          | N                       | 113              | 113                      |
|                | SATISFACCIÓN DE USUARIOS | Correlación Coeficiente | .485**           | 1.000                    |
|                |                          | Sig. (2-tailed)         | .000             | .                        |
|                |                          | N                       | 113              | 113                      |

Se puede apreciar que el ***p valor*** de la Prueba Rho de Spearman es **0.00 < 0.05**, por lo tanto rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna.

Eso quiere decir que hay evidencia para aceptar que existe una correlación directa entre el **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Es importante enfatizar que existe una correlación positiva entre el Gobierno Digital y la satisfacción del usuario. El valor de la correlación es 0.485, que es muy cercano a una correlación positiva media. Esto significa que, a medida que el Gobierno Digital se implementa mejor y se transforma de acuerdo a los adelantos tecnológicos, la satisfacción del usuario aumenta.

Para que es la satisfacción del usuario aumente se tiene proyectos e iniciativas de gobierno digital 2023-2025 en la municipalidad de Pangoa según resolución de alcaldía, lo cual se va elaborar y se va informar conforme a lo dispuesto al art 4 de la resolución de secretaria de Gobierno Digital N°005-2018 - PCM

## B. Hipótesis Especifica

### a) Prueba de Hipótesis Especifica 1

Respecto a la Hipótesis Especifica 1 de la dimensión **PRESENCIA** de la variable Gobierno Digital con la variable Satisfacción de Usuario.

#### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>**: Existe una correlación directa entre **la fase presencia del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación directa entre **la fase presencia** del **gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

#### 2. Nivel de significancia

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$ , y un

nivel de confianza del 95%

### 3. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

### 4. Formulación de regla de decisión

H0:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)

H1:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

**Tabla 16**

*Correlación entre Presencia Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |                            | SATISFACCIÓN DE USUARIOS |        | PRESENCIA GOBIERNO DIGITAL |
|----------------|----------------------------|--------------------------|--------|----------------------------|
| Spearman's rho | SATISFACCIÓN DE USUARIOS   | Correlación Coeficiente  | 1.000  | .290**                     |
|                |                            | Sig. (2-tailed)          | .      | .002                       |
|                |                            | N                        | 113    | 113                        |
|                | PRESENCIA GOBIERNO DIGITAL | Correlación Coeficiente  | .290** | 1.000                      |
|                |                            | Sig. (2-tailed)          | .002   | .                          |
|                |                            | N                        | 113    | 113                        |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Podemos apreciar que el **p valor** de la Prueba Rho de Spearman es **0.02 < 0.05**, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna.

Por otro lado, es necesario analizar que la correlación entre ambas variables es positiva de **0.290**. Eso quiere decir que hay evidencia que permite aceptar que existe una correlación directa entre **la fase presencia del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. Ello quiere decir que la municipalidad debe mantener informado a sus usuarios sobre los mecanismos tecnológicos con que cuenta, para tener un Gobierno Digital, con mayor presencia en toda la

ciudadanía, entonces tendremos una mayor satisfacción del usuario. La tecnología de la información como la plataforma debe ser de conocimiento para todos los ciudadanos y debe ser prioritario darse a conocer dichos canales digitales por parte de los funcionarios mediante un informe de acción ya que forma parte esencial de los proyectos e iniciativas ya establecidas en la municipalidad según resolución.

## **b) Prueba de Hipótesis Específica 2**

Respecto a la Hipótesis Específica 2 de la dimensión **INTERACCIÓN** de la variable Gobierno Digital con la de Satisfacción de Usuario.

Aquí también seguimos las consideraciones planteadas anteriormente.

### **1. Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>**: Existe una correlación directa entre **la fase interacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación directa entre **la fase interacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

### **2. Nivel de significancia**

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5\%$ , y un nivel de confianza del 95%

### **3. Estadístico de prueba**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

### **4. Formulación de regla de decisión**

H<sub>0</sub>:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)



H1:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

**Tabla 17**

*Correlación entre Interacción del Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |                              |                         | SATISFACCIÓN DE USUARIOS | INTERACCIÓN GOBIERNO DIGITAL |
|----------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Spearman's rho | SATISFACCIÓN DE USUARIOS     | Correlación Coeficiente | 1.000                    | <b>.479**</b>                |
|                |                              | Sig. (2-tailed)         | .                        | <b>.000</b>                  |
|                |                              | N                       | 113                      | 113                          |
|                | INTERACCION GOBIERNO DIGITAL | Correlación Coeficiente | <b>.479**</b>            | 1.000                        |
|                |                              | Sig. (2-tailed)         | <b>.000</b>              | .                            |
|                |                              | N                       | 113                      | 113                          |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Se aprecia que el ***p valor*** de la Prueba Rho de Spearman es  **$0.000 < 0.050$** , por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna.

Eso quiere decir que hay evidencia que permite aceptar que existe una correlación directa entre **la fase interacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Por otro lado, es necesario analizar que la correlación entre ambas variables es positiva de  **$0.479$** , que tiene una correlación positiva cercana a la media, por lo que los usuarios de la municipalidad que interactúan con la plataforma tecnológica, de un Gobierno Digital, tendrán una mayor satisfacción del usuario.

Por ende, para que haya una adecuada interacción con el ciudadano los funcionarios deben estar capacitados en el marco normativo de gobierno digital y todo el proceso de

gestión e implementación de tecnologías digitales, debe haber una concientización al funcionario público y así brindar al ciudadano la información requerida.

**c) Prueba de Hipótesis Especifica 3**

Respecto a la Hipótesis Especifica 3 de la dimensión **TRANSACCIÓN** de la variable Gobierno Digital con la variable de Satisfacción de Usuario.

Aquí también siguiendo las consideraciones planteadas anteriormente.

**1. Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>**: Existe una correlación directa entre **la fase transacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación directa entre **la fase transacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

**2. Nivel de significancia**

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$ , y un nivel de confianza del 95%

**3. Estadístico de prueba**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

**4. Formulación de regla de decisión**

H<sub>0</sub>:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)

H<sub>1</sub>:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

**Tabla 18**

*Correlación entre Transacción del Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |                              |                         | SATISFACCIÓN DE USUARIOS | TRANSACCION GOBIERNO DIGITAL |
|----------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Spearman's rho | SATISFACCIÓN DE USUARIOS     | Correlation coeficiente | 1.000                    | .227**                       |
|                |                              | Sig. (2-tailed)         | .                        | .015                         |
|                |                              | N                       | 113                      | 113                          |
|                | TRANSACCION GOBIERNO DIGITAL | Correlation Coefficient | .227**                   | 1.000                        |
|                |                              | Sig. (2-tailed)         | .015                     | .                            |
|                |                              | N                       | 113                      | 113                          |

\*\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Se puede apreciar que el **p valor** de la Prueba Rho de Spearman es **0.015 < 0.050**, por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna.

Eso quiere decir que hay evidencia para aceptar que existe una correlación entre **la fase transacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Por otro lado, es necesario analizar que la correlación entre ambas variables es positiva de **0.227**, que tiene una correlación positiva débil, eso quiere las municipalidades deben implementar aún más una adecuada plataforma digital para permitir una mayor transacción, a efectos de tener una mayor presencia en la población y con ello una mayor satisfacción del usuario.

Para que se logre la transacción tanto el funcionario como el ciudadano debe estar al tanto de todo el flujo que conlleva los canales digitales por lo cual debe haber taller y capacitaciones continuas para los ciudadanos como a los funcionarios, para ello se debe diseñar estrategias dentro

del proyecto e iniciativas de la municipalidad y así se tendrá resultados eficientes y eficaces en la transacción.

**d) Prueba de Hipótesis Específica 4**

Con relación a la Hipótesis Específica 4 de la dimensión **TRANSFORMACIÓN** de la variable Gobierno Digital con la variable de Satisfacción de Usuario.

Siguiendo las consideraciones planteadas anteriormente.

**1. Formulación de hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Existe una correlación directa entre **la fase transformación del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre **la fase transformación del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

**2. Nivel de significancia**

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$ , y un nivel de confianza del 95%

**3. Estadístico de prueba**

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

**4. Formulación de regla de decisión**

H<sub>0</sub>:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)

H<sub>1</sub>:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

**Tabla 19**

*Correlación entre Transformación del Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |                                 |                         | SATISFACCIÓN DE USUARIOS | TRANSFORMACION GOBIERNO DIGITAL |
|----------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Spearman's rho | SATISFACCIÓN DE USUARIOS        | Correlación Coeficiente | 1.000                    | <b>.575**</b>                   |
|                |                                 | Sig. (2-tailed)         | .                        | <b>.000</b>                     |
|                |                                 | N                       | 113                      | 113                             |
|                | TRANSFORMACION GOBIERNO DIGITAL | Correlación Coeficiente | <b>.575**</b>            | 1.000                           |
|                |                                 | Sig. (2-tailed)         | <b>.000</b>              | .                               |
|                |                                 | N                       | 113                      | 113                             |

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Se puede apreciar que el ***p valor*** de la Prueba Rho de Spearman es **0.000 < 0.050**, por los tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna.

Eso quiere decir que hay evidencia para aceptar que existe una correlación directa entre **la fase transformación del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

También analizamos que la correlación entre ambas variables es positiva de **0.575**, que tiene una correlación positiva media, eso quiere precisar que, si la municipalidad sigue priorizando tener como prioridad atender las necesidades, entonces tendrá una mayor satisfacción del usuario.

Para la transformación en la municipalidad se requiere un cambio significativo, por lo cual se necesita un cambio de mentalidad a los funcionarios para lograr una comunicación adecuada a la sociedad, diseñándose estrategias conjuntamente con procesos; la transformación digital implica un compromiso.

**e) Prueba de Hipótesis Especifica 5**

Finalmente, respecto a la Hipótesis Especifica 5 de la dimensión **PARTICIPACIÓN CIUDADANA** de la variable Gobierno Digital con la de Satisfacción de Usuario.

### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe una correlación directa entre **la fase participación ciudadana del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p < 0,05$ )

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa entre **la fase participación ciudadana del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa. ( $p > 0,05$ )

### 2. Nivel de significancia

Se empleó un nivel de significancia  $\alpha = 5 \%$ , y un nivel de confianza del 95%

### 3. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman

### 4. Formulación de regla de decisión

H<sub>0</sub>:  $p \geq 0,050$  (No existe correlación)

H<sub>1</sub>:  $p < 0,050$  (Existe correlación)

**Tabla 20**

*Correlación entre Participación Ciudadana del Gobierno Digital y Satisfacción de Usuarios*

|                |  |                         | Satisfacción de Usuarios | Participación Ciudadana |
|----------------|--|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Spearman's Rho | Satisfacción de Usuarios                 | Correlación Coeficiente | 1.000                    | <b>.164**</b>           |
|                |  | Sig. (2-Tailed)         | .                        | <b>.085</b>             |
|                |  | N                       | 113                      | 113                     |
|                | Participación Ciudadana Gobierno Digital | Correlación Coeficiente | <b>.164**</b>            | 1.000                   |
|                |  | Sig. (2-Tailed)         | <b>.085</b>              | .                       |
|                |  | N                       | 113                      | 113                     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Se aprecia en la tabla; que el **p valor** de la Prueba Rho de Spearman es **0.085 > 0.050**, por lo tanto se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Eso quiere decir que no existe una correlación directa entre **la fase participación ciudadana del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Seguidamente presentamos una tabla resumen de las correlaciones y de la prueba estadística de Rho de Spearman para cada dimensión de la variable, el cual lo hemos contrastado con la variable Satisfacción de usuario. Se ha probado la Hipótesis General, así como las cinco Hipótesis Alternativa; siendo la fase Participación Ciudadana la única en la que no hay correlación con la satisfacción del usuario.

**Tabla 21**

*Resumen de las correlaciones de la Hipótesis General y de las cinco Hipótesis Específicas*

|   | Satisfacción de Usuario | Decisión       |
|---|-------------------------|----------------|
| <b>Gobierno Digital</b>                         |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.485                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.000                   | H <sub>1</sub> |
| <b>Presencia Gobierno Digital</b>               |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.290                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.002                   | H <sub>1</sub> |
| <b>Interacción Gobierno Digital</b>             |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.479                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.000                   | H <sub>1</sub> |
| <b>Transacción Gobierno Digital</b>             |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.227                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.015                   | H <sub>1</sub> |
| <b>Transformación Gobierno Digital</b>          |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.575                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.000                   | H <sub>1</sub> |
| <b>Participación Ciudadana Gobierno Digital</b> |                         |                |
| Coefficiente de correlación                     | 0.164                   |                |
| p valor (Sig. Bilateral)                        | 0.085                   | H <sub>0</sub> |

Nota: Procesamiento de datos elaboración propia

## 5.2. Discusión de resultados

### A. Hipótesis General:

En la investigación realizada se ha determinado la existencia de una correlación directa entre Gobierno Digital y Satisfacción de usuario en la municipalidad de Pangoa.

El resultado obtenido se relaciona con la investigación realizada por **Luna** (2020) quien realizó una investigación de la Universidad Cesar Vallejo, se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.796 entre las sus dos variables., indica una relación positiva, debido a que el coeficiente es muy alto. Luna utilizó una muestra de 52 encuestados que utilizaban el Proyecto Especial Huallaga, dando como resultado que los usuarios que suelen tener una experiencia positiva con el gobierno digital están más satisfechos con los servicios que reciben.

Concuerda con el estudio de **Bernaola** ( 2016) que encontró una correlación directa entre Gobierno Digital y la Satisfacción de Usuario como Hipótesis General, así como cuatro fases o dimensiones de la Variable Gobierno Digital con la de Satisfacción de Usuario.

Así como, con el estudio de **Guevara & Aquituari** (2019) quien determinó que cuando el Gobierno electrónico se fortalece o mejora, la satisfacción de sus usuarios suele aumentar, respaldando así la hipótesis plantada inicialmente en la investigación.

Haciendo una comparación con la tesis de **Guevara** presentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana nombrada “Sistema de gobierno electrónico online y la Satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas, año 2017”; lo cual demuestran También que si existe una correlación positiva, en donde nos da entender que el servicio en línea para el ciudadano trae mayor



satisfacción por el servicio brindado ya que el usuario en la actualidad es más activa en los temas digitales.

Como hemos podido analizar y examinar estos trabajos de investigación, se puede afirmar que sus conclusiones refuerzan la existencia de una correlación directa entre Gobierno Digital y Satisfacción de Usuario, que en la presente investigación reporta a la municipalidad de Pangoa.

B. Hipótesis 1

Respecto de la Hipótesis específica 1: Existe una correlación directa entre la fase presencia del gobierno digital y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

**Armas Urquiza y Armas Suárez** (2011) menciona que, en esta fase, el gobierno establece una presencia en línea para proporcionar información y servicios básicos a los ciudadanos.

La correlación positiva que se ha encontrado se relaciona con el estudio de **Soria** (2022) quien precisa que existe una correlación directa entre la fase interacción (canales de comunicación bidireccional con los ciudadanos) del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa.

Sigue la línea de los resultados obtenidos por **Rocca** (2016), quien precisa que la satisfacción de los usuarios es debido principalmente a la eficacia y confiabilidad de los servicios brindados por parte de los empleados, así como a la resolución de problemas mediante componentes tangibles necesarios. También se destaca la capacidad de respuesta y la disponibilidad en las atenciones hacia los clientes.

Finalmente en comparación con el estudio de **Infante (2019)** que en el estudio nombrado “Aplicación del Gobierno Electrónico en la

Optimización de la Gestión Pública: Caso del Ministerio Público y RENIEC”; concluye que hay una estrecha relación con gobierno electrónico con la gestión pública; Dando a entender que la presencia del gobierno digital es muy importante para la adecuada gestión municipal en Pangoa, por la existencia de una información adecuada a la población sobre los mecanismos existentes para el servicio al ciudadano.

C. Hipótesis 2

Con relación a la Hipótesis específica 2: Existe una correlación directa entre **la fase interacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

**Armas Urquiza y Armas Suárez** (2011) precisan que, en esta fase de interacción, el gobierno establece canales de comunicación bidireccional con los ciudadanos.

En comparación con la tesis doctoral de **Soto** (2017) donde concluye Que las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) utilizadas por la Administración Pública para mejorar la gestión interna, aumentara la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios al ciudadano, y promover la transparencia. Nos da entender que en la fase de interacción es importante y en la municipalidad Pangoa existe un intercambio bidireccional por lo cual arroja una correlación positiva de 0.479, en donde muestra que el usuario del lugar, si realiza una comunicación directa con los organismos haciendo uso de la plataforma.

Resultados que concuerdan con el estudio de Rocca (2016), que precisa que se debe principalmente a la eficacia y confiabilidad de los servicios brindados por parte de los empleados, así como a la resolución de problemas mediante componentes tangibles

necesarios. También se destaca la capacidad de respuesta y la disponibilidad en las atenciones hacia los clientes.

D. Hipótesis 3

Respecto a la Hipótesis específica 3: Existe una correlación directa entre **la fase transacción del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Según Cardona (2002) en esta fase, los ciudadanos alcanzan efectuar trámites en línea, lo que simplifica y agiliza los procesos. Sin embargo, esta fase no necesariamente implica cambios profundos en las estructuras gubernamentales.

Se concuerda con Shupingahua (2022) que en su estudio determinó que, la satisfacción de los usuarios está influenciada por la calidad y efectividad de los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad.

Aspectos que se refrendan en la tesis presentada por **Guamán, J.**(2019), denominada “Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano”, que precisa que en esta fase existe la necesidad donde el usuario quiere hacer seguimiento a sus trámites desde el inicio hasta cumplir su finalidad por lo cual en dicha fase tienen la opción de monitorearlo pero en la municipalidad de Pangoa al existir una correlación de 0.227 es débil por ende no tienen una adecuada plataforma digital para dicho proceso lo cual con lleva a no lograr la satisfacción del usuario en su totalidad.

E. Hipótesis 4

Respecto a la Hipótesis específica 4: Existe una correlación directa entre **la fase transformación del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Según **Cardona**, en esta fase, los ciudadanos pueden iniciar, monitorear y completar trámites en línea, eliminando la necesidad de presentarse personalmente en las oficinas gubernamentales.

Esto indica que las actitudes hacia la implementación del gobierno electrónico son en su mayoría positivas y que la construcción de la representación social de este concepto tiene un impacto significativo en la formación de opiniones y en la percepción de Internet en el contexto educativo. (**Flores**, 2019)

Se concuerda con Molina (2013) respecto de la relevancia de internet en esta fase, donde el progreso tecnológico de Internet crea reformas en la forma en que las personas acceden a la información y a los servicios gubernamentales. Y en el estudio titulado "Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0" (Molina, 2014), cuyo propósito era alcanzar un nivel de desarrollo que posicionara a la administración pública en la fase de transformación del Gobierno Electrónico; por lo cual en la municipalidad de Pangoa con la correlación observada de 0.575 busca el desarrollo tecnológico, siendo este un desafío para su implementación donde debe redefinir sus servicios y mejorar su gestión.

F. Hipótesis 5

Finalmente, respecto a la Hipótesis específica 5: Existe una correlación directa entre **la fase participación ciudadana del gobierno digital** y la **satisfacción del usuario** en la municipalidad distrital de Pangoa.

Según **Tricas** (2007) en esta etapa, el gobierno promueve la toma de decisiones participativas y está dispuesto a involucrar a la sociedad en un dialogo bidireccional en línea. El gobierno maneja herramientas

participativas como blogs y foros para interactuar con los ciudadanos para lograr ese intercambio.

Según **Villanueva** (2010) el estándar peruano presenta algunas debilidades en cuanto al acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. Al respecto, los ciudadanos encuestados manifestaron tener una mínima participación ciudadana, ya que la municipalidad aún no está fomentada estas plataformas que ayudaran a mejorar la gestión administrativas. Asimismo, indicaron que se debería brindar más asistencia y soporte técnico técnica a todos los usuarios que hacen uso de las plataformas digitales del cual la municipalidad pone a disposición de los ciudadanos. eso decir, las municipalidades tienen que trabajar muchísimo para que los servicios digitales generen valor en los ciudadanos, si eso se logra, entonces tendremos una satisfacción del usuario.

La participación ciudadana es un proceso en el cual la ciudadanía participa de manera activa en las decisiones que se orientan a un bien común para la sociedad”. Asimismo, el autor enfatiza en la importancia de una activa participación ciudadana, ya que esta aumenta la eficiencia de las diferentes políticas públicas, mejora el conocimiento disponible, refuerza la cercanía entre población y los funcionarios públicos y facilita la temprana detección de deficiencias, con relación a la dimensión Falta de participación, el 50.8% manifestó percibir la dimensión en nivel medio, el 32.4% en nivel bajo y el 16.8% en nivel alto. Señalaron que los funcionarios de la Municipalidad muestran poca preocupación por la problemática que se presenta en la comunidad.

Teóricamente, esta realidad debe revertirse dado que según el estudio de **Simón** (2018) precisa que los aspectos más importantes son la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.

En comparación con el estudio de **Cosquillo** (2021) estudio que se centra en el progreso en la municipalidad provincial de Tarma con el desarrollo de gobierno digital, cuyo objetivo principal de esta investigación fue evaluar cómo el gobierno digital influye en la participación ciudadana; lo cual hace notar en dicha investigación que ha aumentado los servicios digitales sean de fácil comprensión para los usuarios, resultando mayor dependencia la vía digital y así involucrase en la gestión a diferencia de la municipalidad de Pangoa que tiene una correlación baja 0.164 porque no ha existido una charla ni comunicación por parte de la gestión hacia el ciudadano, de igual forma mencionan que su baja participación ciudadana es por la falta de confianza en sus gobernantes, ya que los candidatos solo suelen escuchar y prometer solo en campañas políticas, además de la falta de soporte técnico en el uso adecuado y socialización en las plataformas digitales que se brinda a la ciudadanía, generando que el usuario no se involucre tanto en la gestión ni tomar a la plataforma como prioridad para acceder a sus servicios ni para dejar opiniones.

La implementación de un gobierno digital es fundamental para fomentar la participación ciudadana y mejorar la satisfacción de los usuarios. Al digitalizar los procesos, se busca facilitar el acceso a la información pública, agilizar trámites y promover una mayor transparencia en la gestión pública. Para obtener un aproximado del presupuesto que requiere la implementación del gobierno digital en la Municipalidad distrital de Pangoa, se tomó de referencia a la Municipalidad Distrital de Pichari y su plan de gobierno y transformación digital 2023-2026, debido a sus similitudes geopolíticas y demográficas compartiendo similares problemáticas, se estima una inversión inicial de S/ 785,000.00 y para el cumplimiento de los compromisos iniciales y un monto de S/ 1,716,000.00, logrando así el cumplimiento de los compromisos prioritarios. Esta inversión permitirá desarrollar plataformas digitales para trámites en línea, sistemas de gestión de información y

herramientas de participación ciudadana, logrando así una transformación digital integral que beneficiará a toda la comunidad de Pangoa, fortaleciendo la democracia y la transparencia.

## Conclusiones

Del análisis de la investigación, se logró obtener los resultados correlación aplicando la prueba Rho de Spearman para cada una de las hipótesis planteadas; y la discusión del mismo, se concluye:

1. Basado en los resultados de la investigación, se concluye que el **gobierno digital** implementado en la Municipalidad Distrital de Pangoa se relaciona de manera significativa con la **satisfacción del usuario**. Esto resalta la importancia de adoptar el gobierno digital para mejorar la satisfacción de los usuarios, a través de la automatización de procesos, digitalización de documentos y reducción de la burocracia, lo cual puede ofrecer una experiencia positiva y dinámica en la interacción entre el municipio y los ciudadanos.
2. La investigación revela que existe una correlación directa entre la fase de **presencia del gobierno digital y la satisfacción del usuario**. Aunque esta correlación es débil, sugiere que la implementación de plataformas digitales como páginas web puede mejorar la atención a los ciudadanos, ofreciendo servicios 24/7 y permitiendo la realización de trámites y consultas de manera remota, adaptándose al tiempo y necesidades de los usuarios.
3. Existe una correlación directa entre la fase de **interacción del gobierno digital y la satisfacción del usuario**. Esta correlación positiva cercana a la media indica que mejorar la comunicación virtual mediante correo electrónico, bases de datos remotas, libros de reclamaciones virtuales y foros de discusión puede facilitar una mejor relación entre el municipio y los usuarios.
4. La fase de **transacción del gobierno digital** muestra una correlación directa con la **satisfacción del usuario**. Aunque la correlación es positiva pero débil, la implementación de esta fase permitiría a los



usuarios descargar formularios, interactuar con mesas de ayuda, conocer y pagar impuestos de manera remota, reduciendo la necesidad de concurrir a la municipalidad para trámites burocráticos.

5. Los resultados indican una correlación directa y positiva por encima de la media entre la fase de **transformación del gobierno digital y la satisfacción del usuario**. Fortalecer esta fase aumentaría el acceso a la información, la transparencia en la gestión y la confianza de los ciudadanos hacia los funcionarios municipales.
6. La investigación no encontró una correlación directa entre la fase de **participación ciudadana del gobierno digital y la satisfacción del usuario**. Esta falta de correlación puede deberse a la baja cobertura de internet en áreas rurales y la escasa participación ciudadana en la fiscalización de la gestión municipal. Es necesario profundizar en el estudio para entender mejor estos factores. El reto radica en mejorar las habilidades tecnológicas tanto de los trabajadores municipales como de los ciudadanos, incorporando su participación activa en la toma de decisiones y fomentando un cambio cultural que recupere la confianza en sus gobernantes.

## Recomendaciones

1. La municipalidad debe tener un Gobierno Digital mejor implementado, transformado de acuerdo a los adelantos tecnológicos, que los contribuyentes se sientan contentos con la calidad de servicio que brinda; entonces tendremos una mayor satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, deberá incorporar una partida presupuestal para la implementación del gobierno digital, que se realice por etapas, escalable y que se difunda a la población. Solicitar el asesoramiento de la secretaria de gobierno y transformación digital de la Presidencia de Consejo de ministros (PCM).

Respecto del presupuesto institucional de la municipalidad distrital de Pangoa, resultará insuficiente para la implementación paulatina del gobierno digital por lo que deberá solicitar financiamiento a través del gobierno regional, provincial o nacional; buscar fuente de financiamiento no reembolsable en organismo internacionales/locales, que fomente la migración a tecnologías de la información en beneficio de la gestión municipal.

2. La fase de presencia de la variable Gobierno Digital con una correlación positiva débil del 0.290; obliga a la municipalidad a mantener informado a sus usuarios; utilizando los diferentes medios de publicidad, sobre los mecanismos tecnológicos con que cuenta, para tener mayor presencia en toda la ciudadanía y contribuyentes, entonces lograremos generar una mayor satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, deberá realizar campañas de socialización y concientización sobre los beneficios que la población obtendrá con el desarrollo de la presencia del gobierno digital.

3. Una mejora en la fase de interacción de la variable Gobierno Digital que tiene una correlación positiva cercana a la media **0.479**, la municipalidad de buscar

que los contribuyentes sigan interactuando con la plataforma tecnológica, y con ello tendremos una mayor satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, deberá crear una oficina tecnológica itinerante para enseñar a la población el manejo de herramienta y plataformas digitales; y absolver sus dudas.

4. Para mejorar la fase de **transacción** con correlación positiva débil de **0.227**, la municipalidad tiene que implementar una adecuada plataforma digital para permitir una mayor transacción de los contribuyentes, con lo cual tendremos una mayor satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, deberá desarrollar una plataforma digital segura y confiable; que proteja los datos de los usuarios. Mantener informado a la población de las pruebas de calidad tecnológica y de los servicios que se pueden realizar a través de la plataforma.

5. La fase **transformación** tiene una correlación positiva de **0.575**, por encima de la media, y para seguir aumentado esta correlación, la Municipalidad de Pangoa debe tener como prioridad atender las necesidades que son urgentes, logrando con ello una mayor satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, deberá realizar una campaña a la ciudadanía con los beneficios que se obtendrá al migrar paulatinamente al gobierno digital, romper el paradigma de la atención presencial en las instalaciones municipales hacia una atención por canales virtuales: web, chat, correos electrónicos. Esto permitirá que la población entienda e interiorice los servicios brindados y pueda comparar la calidad entre la atención presencial y el gobierno digital.

6. Para mejorar la correlación de la participación ciudadana de **0.164**, la Municipalidad de Pangoa tiene que desplegar sus mejores esfuerzos para que los servicios digitales implementados generen valor en la participación ciudadana, y con eso lograremos tener una satisfacción del usuario.

La municipalidad distrital de Pangoa, debe fomentar la participación ciudadana a través de concursos, cabildos y charlas hacia la población que permita la interacción entre funcionarios ediles y usuarios.

7. Medidas para mejorar el manejo de TIC, para usuarios internos y externos de la Municipalidad Distrital de Pangoa: (i) Creación de centros de capacitación

en informática, (ii) Rediseño de la malla curricular a nivel escolar, instituto y universitario, (iii) Capacitar a la fuerza laboral que se incorpore a la Municipalidad de Pangoa, (iv) Convocar charlas, foros y/o programas de desarrollo en innovación, (v) Dotar de equipamiento y mobiliario adecuado para la ciudadanía, (vi) Coordinar y dar facilidades a los operadores de telecomunicaciones para ampliar cobertura de internet.

## Referencias Bibliográficas

- Aranibar, P. (2018). *Gobierno Electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad provincial de Yungay año 2016-2017*. Centro de Altos Estudios Nacionales.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Episteme.
- Armas Urquiza, R., & Armas Suarez, A. (2011). *Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales, 13.
- Baena et al. (2016). El valor percibido y la satisfacción del cliente en actividades dirigidas virtuales y con técnico en centros de fitness. *Psicología del Deporte*, 25 (2), pág. 220.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (JUNIO de 2018). <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>, Resumen ejecutivo. (B. R. Roseth, Editor) doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (Noviembre de 2020). (A. I. Zaballos, Editor) doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0002809>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). [www.un.org/es](http://www.un.org/es). Obtenido de <https://publicadministration.un.org/es/research/un-e-government-surveys>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Obtenido de [file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria\\_Continental/tesis%202/data\\_/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-duranteBID\\_la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf](file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria_Continental/tesis%202/data_/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-duranteBID_la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Obtenido de [file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria\\_Continental/tesis%202/data\\_/BID\\_Digitalizar-los-servicios-publicos-oportunidades-para-America-Latina-y-el-Caribe.pdf](file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria_Continental/tesis%202/data_/BID_Digitalizar-los-servicios-publicos-oportunidades-para-America-Latina-y-el-Caribe.pdf)
- Bernaola, G. (2016). *Panorama actual de la Innovación Social en Latinoamérica*. Innovación social en Latinoamérica.

- Calmett, J. (2021). *Influencia del E-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. Arequipa: Tesis de Maestría Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/browse/author?value=Calmett%20Velasquez,%20Juan%20Luis>
- Canoura, V. (19 de enero de 2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico Municipal. Una propuesta Metodológica y su aplicación al Gobierno Municipal en Galicia. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración*, (28), 17-36. doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Cardona. (2002). Economía o sociedad de la información. *Sotavento -Facultad de Administración de Empresas, Universidad Externado De Colombia*, págs. 23-25.
- Castlodi. (2002). *Prudentia Iuris* N° 55, pág. 111.
- Castro, J., Barrios, E., Cerna, C., & Uribe, G. (2021). *Un modelo de investigación en gerencia pública a nivel de posgrado: innovación y valor público en la investigación 2020*. Huancayo, Peru: Universidad Continental- Fondo Editorial. Obtenido de ISBNelectronico978-4443-38-1
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2023). Obtenido de <https://clad.org/acerca-de/clad/>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2023). [www.gob.pe](http://www.gob.pe). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/institucional>
- CEPAL. (2023). [www.cepal.org](http://www.cepal.org). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/acerca>
- Cernadas, A. B. (08 de enero de 2020). La eSALUD en España: Evolución, Estado actual y perspectiva de futuro. *Saude e sociedade*(29), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-12902020190886>
- Contreras, L. (19 de enero de 2018). El Gobierno electrónico municipal en Toluca. estado de México, desde una perspectiva ciudadana. *Encrucijada. Revista Electrónicas del Centro de Estudios en Administración Pública*, (28), 37-59. doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Cortes Martínez, H. (2020). *Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado el 31 de 08 de 2024, de <http://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79343>

- Cosquillo, S. (2021). *Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma*. Tarma: (tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Crespo, V. (2020). *El Impacto del Gobierno Electronico en la Gestion Municipal de los Distritos de la Provincia de San Roman*. Puno: (Tesis de Maestría) Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14883/Vladimir\\_Roberto\\_Crespo\\_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14883/Vladimir_Roberto_Crespo_Endara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario El Peruano. (13 de setiembre de 2018). *Publicación Oficial- Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Diario Oficial El Peruano. (2018). Decreto Legislativo N° 1412 Art. 1;2:3 y 6.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *De la Educación Superior*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>.
- EAE Business School. (2012). *El blog de retos para ser creativos*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/>
- EPG- UC. (2018). *Escuela de postgrado- Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/diferencias-entre-estado-y-gobierno-que-todo-gestor-publico-debe-conocer>.
- Fariño et al. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*. Vol 39, pág. 2.
- Febres et al. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 398.
- Flores, Y. (2019). *Representación social de los usuarios de la Ugel Puno en relación al gobierno electrónico*. Puno: (Tesis de Maestría) Universidad del Altiplano. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3220704>
- Franco, J. & Cruz, C. (19 de Setiembre de 2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca 2011-2015. *Encrucijada*

- Revista Electrónica del Centro de Estudios de Administración Pública*, (30), 25-54. doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.30.65678>
- Gaido. (diciembre de 2020). <http://revistas.usal.es/index.php/ais/index>. (Universidad de Salamanca, Ed.) *ARS IURIS SALMANTICENSIS*, (8). 57-81.
- Gobierno de Ecuador. (2012). Consejo de participación ciudadana y control social. 3. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2FDD9831A72EDC805257CE40075C223/%24FILE/cartilla1-Participacion-1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2FDD9831A72EDC805257CE40075C223/%24FILE/cartilla1-Participacion-1.pdf)
- Gobierno del Perú. (8 de Enero de 2013). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>. (S. D. MINISTROS, Editor) Obtenido de [www.gob.pe](http://www.gob.pe)
- Gobierno del Perú. (13 de setiembre de 2018). [www.gob.pe](http://www.gob.pe). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Gobierno del Perú. (19 de Agosto de 2022). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm>. (S. d. Ministros, Editor) Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3837943/3.%20Version%20Amigable%20PNMGP%20-%202030.pdf.pdf?v=1668526833>
- Guaman. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Area de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. En G. T. Enrique. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. doi:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Guevara, S., & Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Hernández Sampieri, R. M. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.



- Hernández, F., & Fernandez, C. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores, SA.
- Infante, Z. (2019). *Aplicacion del Gobierno Electronico Para la Optimizar la Gestion Publica de la Procuraduria Publica del Reniec*. Lima: (Tesis de Maestria)Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (octubre de 2018). Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1576/12TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf)
- Jimenez, L. R. (2022). Plataforma Colaborativa para mejor el gobierno electrónico en entidades públicas. *Revista Iberica de Sistemas e tecnologías de Información*, 433-442. doi:<https://continental.elogim.com/auth-meta/login.php?url=https://wwwproquest.continental.elogim.com/scholarly-journals/plataforma-colaborativa-para-mejorar-el-gobierno/docview/2735285388/se-2>
- La Comisión Económica para América Latina y El Caribe. (Abril de 2018). *CEPAL*. Obtenido de [file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria\\_Continental/tesis%202/data\\_/eLAC 2018\\_cepala%20monitoreo.pdf](file:///C:/Users/achui/Desktop/Maestria_Continental/tesis%202/data_/eLAC 2018_cepala%20monitoreo.pdf)
- Larrouque, D. (s.f.). *Revista Uruguaya de Ciencia Política*. Recuperado el 31 de 08 de 2024, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-499X2013000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-499X2013000100002&lng=en&nrm=iso)
- Leon. (2019). *El Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la modernización de servicios para los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, . Huanuco: (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6837>
- Lima Cómo Vamos. (2019). *Décimo Informe Urbano de Percepción sobre Calidad de Vida en la Ciudad*. Asociación UNACEM. Obtenido de

[https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019\\_web.pdf](https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_web.pdf)

Mairal. (2018). *Gestión Pública Innovadora en las administraciones locales. II Congreso Internacional del instituto complutense de ciencia de la administración*. Madrid.

Mairal. (2020). Innovación pública: una propuesta de análisis de los factores que inciden en los procesos de innovación en el sector público local. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*(7), 53-61. doi:<https://doi.org/10.5209/cgap.68849>

Maldonado, J. A. (2022). Cultura de servicio al cliente. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/>

Marañón G, F. A. (octubre de 2018). *Repositorio Digital Institucional de la Universidad Pontificia Católica de Chile*. doi:<https://doi.org/10.7764/tesisUC/ING/22242>

Medina- Quintero et al. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa* (50), pág. 25.

Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. Chiclayo: (Tesis Doctoral) Universidad de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>

Molina. (2013). *Un modelo de e-gobierno para el sector economía basado en componentes de la web 2.0*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3743>

Municipalidad Distrital de Pangoa. (27 de mayo de 2022). <https://www.gob.pe/institucion/munipangoa/informes-publicaciones/3296632-poi-plan-operativo-institucional-2022>.

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Cepal.

Neisser. (1967). *Psicología Cognitiva*.

OCDE. (octubre de 2020). *OECD iLIBRARY*. doi:<https://doi.org/10.1787/f2fdced2-es>

- OCDE. (06 de JUNIO de 2023). [www.oecd.org/acerca/](http://www.oecd.org/acerca/).
- ONU-CEPAL. (julio de 2021). *Gobernanza Digital e Interoperatividad Gubernamental*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Parella, S., & Martins, F. (2008). *Parella, S., & Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. FEDUPEL.
- Pastor Albaladejo, G. (2015). Pros y contras de la colaboración público-privada ¿un modelo generador de valor público?.
- PCM. (07 de JUNIO de 2023). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/institucional>.
- PCM Resolución Ministerial N°119-2018 p.3. (08 de mayo de 2018). (Presidencia de Consejo de Ministros, Editor) Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155388/RM-N\\_-119-2018-PCM.pdf?v=1578690304](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155388/RM-N_-119-2018-PCM.pdf?v=1578690304)
- PCM Secretaria de Gobierno Digital. (22 de diciembre de 2018). *Publicación Oficial-Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n\\_de\\_Secretar%C3%ADa\\_de\\_Gobierno\\_Digital\\_N\\_\\_005-2018-PCMSEGD120190829-25578-1jv6r28.pdf?v=1567095341](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__005-2018-PCMSEGD120190829-25578-1jv6r28.pdf?v=1567095341)
- Peiró, R. (2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Perú, C. d. (2003). Ley de Municipalidades N° 27972 Art. 3 y 4.
- Pinho. (01 de julio de 2020). Gobierno Abierto y participacion ciudadana. (Universidad Simpon Bolivar, Ed.) *Revista de Derecho Global*, (15), 63-88. doi:<https://DOI.org/10.32870/dgedj.v5i15.255>
- Piña Maldonado, M. E. (2021). *Universidad de Buenos Aires*. Recuperado el 29 de 08 de 2024, de Repositorio Digital Universidad de Buenos Aires: 1502-2027\_PinaMaldonadoME
- Quinte. (2017). *implementación del gobierno electrónico influye en la gobernabilidad del distrito de San Martín de Porres - Lima*. Obtenido de Universidad Peruana los Andes: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/75/browse?type=author&value=Quinte+Gonzales%2C+Irma+Monica>

- Riquelme. (01 de agosto de 2022). Cambios de gobierno afectaron la política digital de nueve estados en México: CEIAP. *El economista*, pág. 1. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Cambios-de-gobierno-afectaron-la-politica-digital-de-nueve-estados-en-Mexico-CEIAP-20220801-0058.html>
- Rocca. (agosto de 2016). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/59570>
- Rocca. (2016). Satisfacción del Usuario del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. En R. Leandro. La plata, ARGENTINA: Universidad Nacional de La Plata.
- Roseth, B. R. (2018).
- Salas- Tanchiva, C. (2022). *Revista Científica de Sistemas e Informática*. doi:<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2il.266>
- Sandoval-Almazan, R. (2019). Gobierno Abierto y transparencia en México: Estudio Longitud 2015-2018. *Innovar*(74), 115-131. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82097>
- Secretaria Gestión Pública- PCM. (07 de junio de 2023). <https://www.gob.pe/7029-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gestion-publica>.
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos: Servicio al cliente. pág. s.p.
- Shupingahua. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/258/137>
- Simon. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Cerro de Pasco: (Tesis de Mestría) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Soria, M. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicio en una Ugel de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Soto, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE-Lima 2021*. Lima, Lima, Peru: (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe>

- Suarez, J. (2020). *Los factores críticos de éxito para una interoperabilidad efectiva de un gobierno electrónico*. Gurabo Puerto Rico: Universidad Ana G. Mendez.
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Torres, M. V. (MARZO de 2010). *UNIVERSIDAD CIENCIA Y TECNOLOGÍA*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212010000100006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006)
- Tricas. (2007). *El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana*. Obtenido de Agencia de gobierno electrónico y sociedad de la información de Uruguay: [www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)
- Uribe et al. (2017). Propuesta de mejora a los altos tiempos de espera en puntos de atención al usuario en una entidad promotora de salud empleando simulación discreta. *Scientia et Technica- Universidad Tecnológica de Pereira*, págs. 345-346. Obtenido de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/12881>
- Ventura, D. (2022). *Gobierno digital y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Ichuña, periodo 2021*. Universidad Nacional de Moquegua.
- Villanueva. (2010). *Acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación en las zonas rurales del Perú*. Lima: (Tesis )Pontifice Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1421>
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/dato.html>
- Yarasca, M. &. (20 de JUNIO de 2021). *www.sinergiaseducativas.mx*. (S. EDUCATIVAS, Ed.) doi:<https://doi.org/10.37954/se.vi.254>

## Anexos

### Anexo A: Niveles de coeficientes de correlación

| Valor |   | Interpretación                              |
|-------|---|---|
| -1.00 | = | Correlación negativa perfecta               |
| -0.90 | = | Correlación negativa muy fuerte             |
| -0.75 | = | Correlación negativa considerable           |
| -0.50 | = | Correlación negativa media                  |
| -0.25 | = | Correlación negativa débil                  |
| -0.10 | = | Correlación negativa muy débil              |
| 0.00  | = | No existe correlación entre ambas variables |
| 0.10  | = | Correlación positiva muy débil              |
| 0.25  | = | Correlación positiva débil                  |
| 0.50  | = | Correlación positiva media                  |
| 0.75  | = | Correlación positiva considerable           |
| 0.90  | = | Correlación positiva muy fuerte             |
| 1.00  | = | Correlación positiva perfecta               |

Fuente: Tomado de Hernández Sampiere y Mendoza (2018)

### Anexo B: Base de datos de la encuesta a 117 encuestados

| Encuestados | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación ciudadana | Gob_digit | Efectividad | Eficiencia | Satisf_usua/prof | Impacto | Satis_usuar |
|-------------|-----------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|------------|------------------|---------|-------------|
| E1          | 8         | 13          | 7           | 7              | 7                       | 42        | 4           | 7          | 13               | 14      | 38          |
| E2          | 6         | 11          | 6           | 8              | 5                       | 36        | 6           | 7          | 14               | 11      | 38          |
| E3          | 8         | 12          | 8           | 7              | 8                       | 43        | 5           | 4          | 10               | 9       | 28          |
| E4          | 5         | 14          | 6           | 6              | 7                       | 38        | 6           | 2          | 12               | 13      | 33          |
| E5          | 6         | 14          | 6           | 8              | 7                       | 41        | 5           | 6          | 15               | 9       | 35          |
| E6          | 6         | 12          | 6           | 10             | 10                      | 44        | 6           | 8          | 14               | 17      | 45          |
| E7          | 4         | 17          | 9           | 10             | 10                      | 50        | 8           | 4          | 16               | 9       | 37          |
| E8          | 6         | 8           | 6           | 2              | 8                       | 30        | 2           | 2          | 4                | 4       | 12          |
| E9          | 4         | 14          | 6           | 6              | 6                       | 36        | 10          | 10         | 17               | 20      | 57          |
| E10         | 6         | 10          | 6           | 4              | 7                       | 33        | 2           | 2          | 4                | 4       | 12          |
| E11         | 4         | 11          | 9           | 6              | 8                       | 38        | 2           | 2          | 14               | 6       | 24          |
| E12         | 5         | 14          | 8           | 5              | 8                       | 40        | 8           | 6          | 10               | 15      | 39          |
| E13         | 2         | 12          | 10          | 2              | 10                      | 36        | 4           | 2          | 10               | 6       | 22          |
| E14         | 2         | 12          | 2           | 2              | 2                       | 20        | 6           | 4          | 10               | 10      | 30          |
| E15         | 6         | 10          | 6           | 6              | 6                       | 34        | 6           | 7          | 12               | 12      | 37          |
| E16         | 4         | 4           | 2           | 2              | 2                       | 14        | 6           | 2          | 12               | 4       | 24          |
| E17         | 6         | 8           | 6           | 2              | 6                       | 28        | 6           | 7          | 10               | 10      | 33          |
| E18         | 4         | 10          | 4           | 2              | 6                       | 26        | 2           | 4          | 16               | 17      | 39          |
| E19         | 5         | 14          | 6           | 7              | 8                       | 40        | 6           | 8          | 12               | 16      | 42          |
| E20         | 2         | 4           | 2           | 2              | 2                       | 12        | 7           | 8          | 14               | 14      | 43          |
| E21         | 5         | 20          | 10          | 10             | 10                      | 55        | 5           | 5          | 15               | 14      | 39          |
| E22         | 6         | 12          | 8           | 7              | 8                       | 41        | 6           | 6          | 12               | 10      | 34          |
| E23         | 6         | 10          | 4           | 4              | 2                       | 26        | 6           | 8          | 14               | 9       | 37          |
| E24         | 7         | 15          | 6           | 7              | 6                       | 41        | 8           | 10         | 20               | 20      | 58          |
| E25         | 4         | 12          | 7           | 8              | 6                       | 37        | 10          | 10         | 20               | 20      | 60          |
| E26         | 9         | 13          | 8           | 4              | 7                       | 41        | 9           | 10         | 18               | 16      | 53          |
| E27         | 5         | 13          | 6           | 4              | 6                       | 34        | 4           | 5          | 9                | 9       | 27          |

| Encuestados | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación ciudadana | Gob_digit | Efectividad | Eficiencia | Satisf_usua/prof | Impacto | Satis_usuar |
|-------------|-----------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|------------|------------------|---------|-------------|
| E28         | 5         | 9           | 6           | 5              | 6                       | 31        | 5           | 4          | 12               | 12      | 33          |
| E29         | 5         | 11          | 6           | 5              | 7                       | 34        | 5           | 6          | 13               | 11      | 35          |
| E30         | 4         | 15          | 6           | 6              | 7                       | 38        | 5           | 6          | 12               | 11      | 34          |
| E31         | 8         | 16          | 6           | 7              | 9                       | 46        | 7           | 8          | 15               | 15      | 45          |
| E32         | 6         | 14          | 9           | 7              | 9                       | 45        | 7           | 8          | 16               | 16      | 47          |
| E33         | 8         | 14          | 7           | 7              | 8                       | 44        | 6           | 7          | 17               | 15      | 45          |
| E34         | 6         | 17          | 9           | 8              | 9                       | 49        | 6           | 8          | 16               | 17      | 47          |
| E35         | 7         | 14          | 5           | 6              | 7                       | 39        | 6           | 5          | 16               | 15      | 42          |
| E36         | 9         | 18          | 8           | 8              | 8                       | 51        | 7           | 6          | 14               | 14      | 41          |
| E37         | 5         | 12          | 5           | 5              | 6                       | 33        | 5           | 5          | 11               | 10      | 31          |
| E38         | 6         | 13          | 4           | 6              | 7                       | 36        | 5           | 5          | 16               | 15      | 41          |
| E39         | 7         | 14          | 7           | 8              | 7                       | 43        | 8           | 7          | 16               | 16      | 47          |
| E40         | 5         | 13          | 7           | 6              | 7                       | 38        | 4           | 6          | 14               | 14      | 38          |
| E41         | 7         | 20          | 8           | 8              | 8                       | 51        | 8           | 8          | 15               | 16      | 47          |
| E42         | 4         | 16          | 9           | 8              | 7                       | 44        | 6           | 6          | 12               | 12      | 36          |
| E43         | 4         | 12          | 7           | 7              | 5                       | 35        | 6           | 7          | 15               | 14      | 42          |
| E44         | 6         | 15          | 9           | 7              | 7                       | 44        | 3           | 8          | 13               | 13      | 37          |
| E45         | 5         | 18          | 9           | 7              | 8                       | 47        | 8           | 7          | 14               | 18      | 47          |
| E46         | 5         | 14          | 7           | 5              | 7                       | 38        | 5           | 4          | 12               | 15      | 36          |
| E47         | 4         | 14          | 8           | 8              | 6                       | 40        | 6           | 4          | 8                | 11      | 29          |
| E48         | 5         | 12          | 6           | 6              | 7                       | 36        | 8           | 4          | 13               | 13      | 38          |
| E49         | 7         | 11          | 6           | 6              | 4                       | 34        | 7           | 8          | 12               | 10      | 37          |
| E50         | 4         | 10          | 6           | 5              | 5                       | 30        | 8           | 5          | 11               | 11      | 35          |
| E51         | 6         | 10          | 8           | 5              | 5                       | 34        | 4           | 6          | 15               | 11      | 36          |
| E52         | 3         | 5           | 4           | 6              | 8                       | 26        | 5           | 6          | 12               | 10      | 33          |
| E53         | 5         | 9           | 2           | 4              | 7                       | 27        | 5           | 4          | 10               | 11      | 30          |
| E54         | 5         | 13          | 4           | 6              | 4                       | 32        | 7           | 4          | 13               | 10      | 34          |
| E55         | 4         | 11          | 8           | 5              | 6                       | 34        | 4           | 5          | 9                | 11      | 29          |



| Encuestados | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación ciudadana | Gob_digit | Efectividad | Eficiencia | Satisf_usua/prof | Impacto | Satis_usuar |
|-------------|-----------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|------------|------------------|---------|-------------|
| E56         | 7         | 11          | 5           | 6              | 6                       | 35        | 6           | 5          | 10               | 9       | 30          |
| E57         | 7         | 11          | 7           | 4              | 5                       | 34        | 4           | 5          | 11               | 10      | 30          |
| E58         | 5         | 9           | 4           | 6              | 6                       | 30        | 4           | 4          | 11               | 11      | 30          |
| E59         | 7         | 12          | 7           | 7              | 7                       | 40        | 6           | 6          | 9                | 11      | 32          |
| E60         | 7         | 13          | 5           | 5              | 7                       | 37        | 4           | 5          | 11               | 10      | 30          |
| E61         | 5         | 8           | 7           | 7              | 5                       | 32        | 6           | 5          | 10               | 11      | 32          |
| E62         | 7         | 9           | 5           | 6              | 5                       | 32        | 4           | 4          | 12               | 8       | 28          |
| E63         | 6         | 10          | 4           | 5              | 4                       | 29        | 4           | 5          | 10               | 12      | 31          |
| E64         | 5         | 9           | 6           | 6              | 4                       | 30        | 6           | 5          | 11               | 10      | 32          |
| E65         | 7         | 14          | 7           | 6              | 5                       | 39        | 5           | 5          | 10               | 9       | 29          |
| E66         | 6         | 6           | 5           | 4              | 4                       | 25        | 5           | 5          | 8                | 12      | 30          |
| E67         | 5         | 11          | 4           | 6              | 5                       | 31        | 6           | 4          | 9                | 9       | 28          |
| E68         | 7         | 14          | 6           | 6              | 8                       | 41        | 8           | 6          | 12               | 11      | 37          |
| E69         | 4         | 10          | 5           | 6              | 4                       | 29        | 5           | 4          | 9                | 12      | 30          |
| E70         | 7         | 14          | 8           | 6              | 5                       | 40        | 6           | 6          | 12               | 11      | 35          |
| E71         | 6         | 11          | 5           | 6              | 7                       | 35        | 4           | 5          | 10               | 9       | 28          |
| E72         | 7         | 11          | 4           | 5              | 6                       | 33        | 6           | 5          | 14               | 12      | 37          |
| E73         | 7         | 14          | 6           | 7              | 4                       | 38        | 7           | 7          | 10               | 13      | 37          |
| E74         | 4         | 8           | 6           | 4              | 6                       | 28        | 2           | 2          | 7                | 4       | 15          |
| E75         | 7         | 13          | 8           | 6              | 7                       | 41        | 2           | 2          | 8                | 4       | 16          |
| E76         | 5         | 9           | 6           | 4              | 6                       | 30        | 2           | 2          | 6                | 4       | 14          |
| E77         | 3         | 8           | 8           | 2              | 6                       | 27        | 6           | 2          | 13               | 9       | 30          |
| E78         | 2         | 6           | 2           | 2              | 4                       | 16        | 2           | 2          | 10               | 6       | 20          |
| E79         | 5         | 10          | 7           | 4              | 6                       | 32        | 2           | 2          | 8                | 6       | 18          |
| E80         | 3         | 11          | 8           | 2              | 6                       | 30        | 2           | 2          | 4                | 6       | 14          |
| E81         | 8         | 13          | 8           | 6              | 7                       | 42        | 4           | 4          | 11               | 11      | 30          |
| E82         | 5         | 8           | 6           | 4              | 6                       | 29        | 4           | 4          | 8                | 8       | 24          |
| E83         | 2         | 4           | 2           | 2              | 6                       | 16        | 2           | 4          | 6                | 8       | 20          |

| Encuestados | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación ciudadana | Gob_digit | Efectividad | Eficiencia | Satisf_usua/prof | Impacto | Satis_usuar |
|-------------|-----------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|------------|------------------|---------|-------------|
| E84         | 2         | 8           | 2           | 2              | 10                      | 24        | 2           | 2          | 6                | 8       | 18          |
| E85         | 2         | 8           | 2           | 2              | 6                       | 20        | 3           | 2          | 8                | 10      | 23          |
| E86         | 2         | 9           | 7           | 2              | 7                       | 27        | 5           | 4          | 8                | 11      | 28          |
| E87         | 4         | 10          | 4           | 4              | 6                       | 28        | 5           | 6          | 10               | 9       | 30          |
| E88         | 5         | 10          | 4           | 4              | 4                       | 27        | 2           | 2          | 4                | 4       | 12          |
| E89         | 4         | 7           | 4           | 2              | 4                       | 21        | 2           | 2          | 7                | 7       | 18          |
| E90         | 4         | 8           | 6           | 6              | 6                       | 30        | 6           | 6          | 14               | 9       | 35          |
| E91         | 4         | 8           | 6           | 6              | 6                       | 30        | 10          | 10         | 12               | 10      | 42          |
| E92         | 4         | 12          | 5           | 2              | 6                       | 29        | 4           | 4          | 8                | 8       | 24          |
| E93         | 6         | 10          | 2           | 2              | 5                       | 25        | 2           | 2          | 8                | 4       | 16          |
| E94         | 2         | 4           | 2           | 2              | 2                       | 12        | 4           | 5          | 14               | 10      | 33          |
| E95         | 2         | 9           | 7           | 4              | 6                       | 28        | 2           | 2          | 4                | 8       | 16          |
| E96         | 6         | 12          | 8           | 5              | 7                       | 38        | 2           | 2          | 10               | 11      | 25          |
| E97         | 4         | 10          | 6           | 4              | 4                       | 28        | 2           | 4          | 10               | 7       | 23          |
| E98         | 6         | 9           | 2           | 2              | 10                      | 29        | 2           | 2          | 8                | 4       | 16          |
| E99         | 2         | 8           | 7           | 2              | 6                       | 25        | 2           | 2          | 5                | 5       | 14          |
| E100        | 5         | 11          | 6           | 4              | 8                       | 34        | 2           | 2          | 4                | 4       | 12          |
| E101        | 2         | 8           | 6           | 2              | 6                       | 24        | 4           | 4          | 6                | 6       | 20          |
| E102        | 3         | 8           | 6           | 4              | 10                      | 31        | 2           | 2          | 4                | 4       | 12          |
| E103        | 3         | 8           | 5           | 4              | 7                       | 27        | 4           | 4          | 10               | 8       | 26          |
| E104        | 3         | 8           | 4           | 3              | 6                       | 24        | 10          | 2          | 14               | 16      | 42          |
| E105        | 2         | 4           | 3           | 2              | 7                       | 18        | 6           | 6          | 12               | 12      | 36          |
| E106        | 2         | 4           | 2           | 2              | 2                       | 12        | 10          | 8          | 17               | 14      | 49          |
| E107        | 2         | 4           | 4           | 3              | 3                       | 16        | 4           | 4          | 11               | 6       | 25          |
| E108        | 2         | 4           | 2           | 2              | 2                       | 12        | 2           | 2          | 8                | 4       | 16          |
| E109        | 8         | 14          | 2           | 6              | 4                       | 34        | 3           | 4          | 9                | 5       | 21          |
| E110        | 5         | 12          | 6           | 6              | 6                       | 35        | 6           | 6          | 13               | 12      | 37          |
| E111        | 2         | 9           | 6           | 4              | 4                       | 25        | 6           | 6          | 13               | 11      | 36          |

| Encuestados | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación ciudadana | Gob_digit | Efectividad | Eficiencia | Satisf_usua/prof | Impacto | Satis_usuar |
|-------------|-----------|-------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|------------|------------------|---------|-------------|
| E112        | 2         | 9           | 6           | 4              | 5                       | 26        | 4           | 4          | 10               | 11      | 29          |
| E113        | 3         | 6           | 5           | 5              | 6                       | 25        | 6           | 2          | 13               | 9       | 30          |
| E114        | 2         | 7           | 5           | 4              | 3                       | 21        | 4           | 3          | 12               | 8       | 27          |
| E115        | 4         | 6           | 3           | 5              | 4                       | 22        | 3           | 5          | 11               | 6       | 25          |
| E116        | 3         | 4           | 6           | 4              | 3                       | 20        | 4           | 3          | 14               | 5       | 26          |
| E117        | 2         | 3           | 5           | 5              | 6                       | 21        | 6           | 4          | 11               | 7       | 28          |

## Anexo C: Validez y confiabilidad por juicio de expertos



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>  | : | Ramon Velásquez María Lucinda   |
| <b>GRADO ACADÉMICO</b>                  | : | Maestría culminada  |
| <b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b> | : | Jefa de la Oficina de Estadística e Informática<br>Hospital Nacional Arzobispo Loayza |
| <b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>            | : | ALEXANDER CHUI SALINAS /<br>JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO                               |
| <b>LUGAR Y FECHA</b>                    | : | Lima / 28/06/2023   |

#### VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

| INDICADORES                           | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------------------------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                                       |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| EFECTIVIDAD                           | Los servicios que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas del usuario                |            |      |         |       | X         |
|                                       | La municipalidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente                                |            |      |         |       | X         |
| EFICIENCIA                            | Los servicios que brinda la municipalidad son de fácil acceso para el usuario                     |            |      |         | X     |           |
|                                       | Los servicios digitales que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades del usuario        |            |      |         |       | X         |
| SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL/ USUARIO | Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario           |            |      |         |       | X         |
|                                       | Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario       |            |      |         |       | X         |
|                                       | Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad            |            |      |         |       | X         |
|                                       | El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas de los usuarios |            |      |         | X     |           |
| IMPACTO SOCIAL                        | El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad      |            |      |         |       | X         |
|                                       | La municipalidad siempre da respuesta a   |            |      |         |       | x         |

|  |  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|--|---|---|
|  | los requerimientos del usuario   |  |  |  |   |   |
|  | Actualmente, los servicios que brinda la municipalidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario. |  |  |  | X |   |
|  | La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario.                          |  |  |  |   | X |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E |
|  |   |   |   | 3 | 9 |

CALIFICACIÓN GLOBAL: coeficiente de validez:  $1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE$

$$\frac{\quad}{60} = \frac{57}{60} = 0,95$$

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

| CATEGORÍA             |                                  | INTERVALO      |
|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | < 0.81 – 1.00) |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**



---

NOMBRES: María Lucinda Ramón Velásquez

DNI: 44495809

CELULAR: 923987131

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO  | : | Ramon Velásquez María Lucinda   |
| GRADO ACADÉMICO                  | : | Maestría culminada  |
| CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA | : | Jefa de la Oficina de Estadística e Informática<br>Hospital Nacional Arzobispo Loayza |
| AUTOR DEL INSTRUMENTO            | : | ALEXANDER CHUI SALINAS /<br>JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO                               |
| LUGAR Y FECHA                    | : | Lima / 28/06/2023   |

VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS  | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-------------|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|             |  | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| PRESENCIA   | La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario                            |            |      |         |       | X         |
|             | La municipalidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta |            |      |         |       | X         |
| INTERACCIÓN | La municipalidad cuenta con plataformas digitales que permita agilizar la atención al usuario                                      |            |      |         |       | X         |
|             | Es necesario que la municipalidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea     |            |      |         | X     |           |
|             | El personal de la municipalidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas  |            |      |         |       | X         |
|             | La municipalidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales                                |            |      |         |       | X         |
| TRANSACCIÓN | Los usuarios interactúan con la municipalidad a través de medios digitales   |            |      |         | X     |           |
|             | Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y                                  |            |      |         |       | X         |



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|                                  |   |  |
|----------------------------------|---|--|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO  | : | Cortez Salazar José Alberto  |
| GRADO ACADÉMICO                  | : | Dr. En Administración  |
| CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA | : | Jefe de Servicio Farmacia del Instituto Nacional de Rehabilitación |
| AUTOR DEL INSTRUMENTO            | : | ALEXANDER CHUI SALINAS / JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO               |
| LUGAR Y FECHA                    | : | Chorrillos 30-06-2023  |

**VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL**

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS  | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-------------|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|             |  | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| PRESENCIA   | La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario                            |            |      |         |       | X         |
|             | La municipalidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta |            |      |         |       | X         |
| INTERACCIÓN | La municipalidad cuenta con plataformas digitales que permita agilizar la atención al usuario                                      |            |      |         |       | X         |
|             | Es necesario que la municipalidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea     |            |      |         |       | X         |
|             | El personal de la municipalidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas  |            |      |         |       | X         |
|             | La municipalidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales                                |            |      |         |       | X         |
| TRANSACCIÓN | Los usuarios interactúan con la municipalidad a través de medios digitales   |            |      |         | X     |           |
|             | Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y                                  |            |      |         |       | X         |



|                         |  |  |  |  |  |  |   |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|---|
|                         | contribución en la mejora de la gestión pública  |  |  |  |  |  |   |
| TRANSFORMACIÓN          | La municipalidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.                             |  |  |  |  |  | X |
|                         | Los servicios que brinda la municipalidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario |  |  |  |  |  | X |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | Los servicios digitales que brinda la municipalidad generan valor público                                      |  |  |  |  |  | X |
|                         | Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública                          |  |  |  |  |  | X |

|  |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E  |
|  |   |   |   | 1 | 11 |

CALIFICACIÓN GLOBAL: coeficiente de validez:  $1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE = 4xD + 11xE$

60
60
= 0.98

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

| CATEGORÍA             |        | INTERVALO      |
|-----------------------|--------|----------------|
| NO VÁLIDO, REFORMULAR | ○      | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | ○      | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | ○      | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | ○<br>X | < 0.81 – 1.00) |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**

  
 DR. Q.F. JOSÉ ALBERTO CORTÉZ SALAZAR  
 COPEP 09501  
 Jefe del Servicio de Farmacia  
 MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
 CARRERA 100A # 100-00 SAN JOSÉ, COSTA RICA

**NOMBRES: José Alberto Cortez Salazar.**  
**DNI: 21513673**  
**CELULAR: 978028933**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>  | : | Cortez Salazar José Alberto  |
| <b>GRADO ACADÉMICO</b>                  | : | Dr. En Administración  |
| <b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b> | : | Jefe de Servicio Farmacia del Instituto Nacional de Rehabilitación |
| <b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>            | : | <b>ALEXANDER CHUI SALINAS / JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO</b>        |
| <b>LUGAR Y FECHA</b>                    | : |  |

**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

| INDICADORES                                  | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|--|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|  |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| <b>EFFECTIVIDAD</b>                          | Los servicios que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas del usuario                |            |      |         |       | X         |
|  | La municipalidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente                                |            |      |         |       | X         |
| <b>EFICIENCIA</b>                            | Los servicios que brinda la municipalidad son de fácil acceso para el usuario                     |            |      |         |       | X         |
|  | Los servicios digitales que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades del usuario        |            |      |         |       | X         |
| <b>SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL/ USUARIO</b> | Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario           |            |      |         | X     |           |
|  | Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario       |            |      |         |       | X         |
|  | Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad            |            |      |         |       | X         |
|  | El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas de los usuarios |            |      |         |       | X         |
|  | El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad      |            |      |         |       | X         |

|                |  |  |  |  |  |   |
|----------------|--|--|--|--|--|---|
| IMPACTO SOCIAL | La municipalidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario                                   |  |  |  |  | X |
|                | Actualmente, los servicios que brinda la municipalidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario. |  |  |  |  | X |
|                | La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario.                          |  |  |  |  | X |

|  |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E  |
|  |   |   |   | 1 | 11 |

**CALIFICACIÓN GLOBAL:** coeficiente de validez:  $1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5XE = 4xD + 11xE = 0.98$

|    |    |
|----|----|
| 60 | 60 |
|----|----|

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

| CATEGORÍA             |        | INTERVALO      |
|-----------------------|--------|----------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | ○      | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | ○      | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | ○      | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | ○<br>X | < 0.81 – 1.00) |


**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....

.....

.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**

  
 DR. Q.F. JOSE ALBERTO CORTES SALAZAR  
 C.O.F.P. 08501  
 Jefe del Servicio de Farmacia  
 MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
 DRA. ADRIANA RIVERA FLORES - HUAYTA (PERU - APOM)

**NOMBRES:** José Alberto Cortez Salazar.  
**DNI:** 21513673  
**CELULAR:** 978028933

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO  | : Beingolea Zelada Eduardo  |
| GRADO ACADÉMICO                  | : Magister en Administración  |
| CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA | : Director de la Dirección de Supervisión de Proyectos<br>Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao |
| AUTOR DEL INSTRUMENTO            | : ALEXANDER CHUI SALINAS /<br>JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO   |
| LUGAR Y FECHA                    | : Lima / 01/07/2023   |

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

| INDICADORES                           | CRITERIOS   | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------------------------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
|                                       |   | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| EFECTIVIDAD                           | Los servicios que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas del usuario                |            |      |         |       | X         |
|                                       | La municipalidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente                                |            |      |         |       | X         |
| EFICIENCIA                            | Los servicios que brinda la municipalidad son de fácil acceso para el usuario                     |            |      |         |       | X         |
|                                       | Los servicios digitales que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades del usuario        |            |      |         |       | X         |
| SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL/ USUARIO | Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el usuario           |            |      |         | X     |           |
|                                       | Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario       |            |      |         |       | X         |
|                                       | Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad            |            |      |         |       | X         |
|                                       | El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas de los usuarios |            |      |         |       | X         |
|                                       | El gobierno digital contribuye en la mejora del desempeño laboral del personal de la entidad      |            |      |         | X     |           |

|                |  |  |  |  |   |   |
|----------------|--|--|--|--|---|---|
| IMPACTO SOCIAL | La municipalidad siempre da respuesta a los requerimientos del usuario                                   |  |  |  |   | X |
|                | Actualmente, los servicios que brinda la municipalidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario. |  |  |  | X |   |
|                | La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario.                          |  |  |  |   | X |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E |
|--|---|---|---|---|---|
|  |   |   |   | 3 | 9 |

**CALIFICACIÓN GLOBAL: coeficiente de validez:**  $1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE$

$$\frac{\phantom{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}}{60} = 0.95$$

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

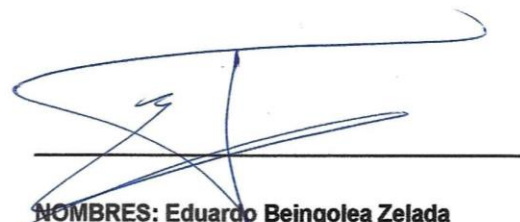
| CATEGORÍA             |                                  | INTERVALO      |
|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | < 0.81 – 1.00) |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....

.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**



**NOMBRES:** Eduardo Beingolea Zelada

**DNI:** 40793020

**CELULAR:** 951554635

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO  | : | Beingolea Zelada Eduardo  |
| GRADO ACADÉMICO                  | : | Magister en Administración  |
| CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA | : | Director de la Dirección de Supervisión de Proyectos<br>Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao |
| AUTOR DEL INSTRUMENTO            | : | ALEXANDER CHUI SALINAS /<br>JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO   |
| LUGAR Y FECHA                    | : | Lima / 01/07/2023   |

VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS  | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-------------|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|             |  | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| PRESENCIA   | La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario                            |            |      |         |       | X         |
|             | La municipalidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta |            |      |         |       | X         |
| INTERACCIÓN | La municipalidad cuenta con plataformas digitales que permita agilizar la atención al usuario                                      |            |      |         |       | X         |
|             | Es necesario que la municipalidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea     |            |      |         |       | X         |
|             | El personal de la municipalidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas  |            |      |         | X     |           |
|             | La municipalidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales                                |            |      |         |       | X         |
| TRANSACCIÓN | Los usuarios interactúan con la municipalidad a través de medios digitales   |            |      |         |       | X         |
|             | Una adecuada implementación de plataformas digitales   |            |      |         | X     |           |

|                         |  |  |  |  |  |   |
|-------------------------|--|--|--|--|--|---|
|                         | permitirá al usuario una mayor interacción y contribución en la mejora de la gestión pública                   |  |  |  |  |   |
| TRANSFORMACIÓN          | La municipalidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.                             |  |  |  |  | X |
|                         | Los servicios que brinda la municipalidad tienen como prioridad atender las necesidades y demandas del usuario |  |  |  |  | X |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | Los servicios digitales que brinda la municipalidad generan valor público                                      |  |  |  |  | X |
|                         | Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública                          |  |  |  |  | X |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
| <b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b><br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E  |
|   |   |   |   | 2 | 10 |

**CALIFICACIÓN GLOBAL:** coeficiente de validez:  $\frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{60} = 0.97$

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

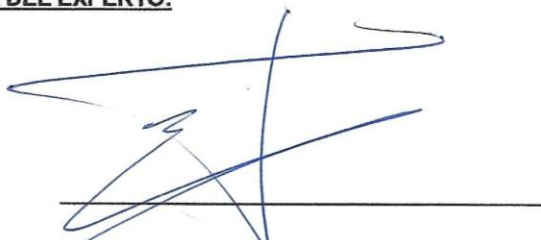
| CATEGORÍA             |                                  | INTERVALO      |
|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | < 0.81 – 1.00) |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....

.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**



**NOMBRES:** Eduardo Beingolea Zelada

**DNI:** 40793020

**CELULAR:** 951554635

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR  
CRITERIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

|   |   |
|---|---|
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>  | <b>: MAJED ULISES VELASQUEZ VELIZ</b>                         |
| <b>GRADO ACADÉMICO</b>                  | <b>: MAGISTER EN SALUD INTERCULTURAL</b>                      |
| <b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b> | <b>: COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU</b>                       |
| <b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>            | <b>: ALEXANDER CHUI SALINAS / JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO</b> |
| <b>LUGAR Y FECHA</b>                    | <b>: 30/06/2023</b>   |

**VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL**

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS  | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|-------------|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|             |  | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| PRESENCIA   | La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio al usuario                            |            |      |         | X     |           |
|             | La municipalidad difunde información pertinente sobre gobierno digital y los diferentes mecanismos tecnológicos con los que cuenta |            |      |         |       | X         |
| INTERACCIÓN | La municipalidad cuenta con plataformas  |            |      |         |       | X         |



|                       |  |  |  |  |   |   |
|-----------------------|--|--|--|--|---|---|
|                       | digitales que permita agilizar la atención al usuario  |  |  |  |   |   |
|                       | Es necesario que la municipalidad implemente una plataforma digital que permita al usuario realizar diversos trámites en línea |  |  |  | X |   |
|                       | El personal de la municipalidad está capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas                                      |  |  |  |   | X |
|                       | La municipalidad difunde información que instruya al usuario en el manejo de herramientas digitales                            |  |  |  |   | X |
| <b>TRANSACCIÓN</b>    | Los usuarios interactúan con la municipalidad a través de medios digitales   |  |  |  |   | X |
|                       | Una adecuada implementación de plataformas digitales permitirá al usuario una mayor interacción y                              |  |  |  |   | X |
|                       | contribución en la mejora de la gestión pública  |  |  |  |   |   |
| <b>TRANSFORMACIÓN</b> | La municipalidad cuenta con servicios digitales que faciliten la vida del usuario.   |  |  |  |   | X |
|                       | Los servicios que brinda la municipalidad tienen como prioridad atender las  |  |  |  |   | X |

|                                |   |  |  |  |  |   |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|---|
|                                | necesidades y demandas del usuario  |  |  |  |  |   |
| <b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> | Los servicios digitales que brinda la municipalidad generan valor público             |  |  |  |  | X |
|                                | Un adecuado servicio digital contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión pública |  |  |  |  | X |

|   |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b><br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
|   | 0        | 0        | 0        | 2        | 10       |

**CALIFICACIÓN GLOBAL: coeficiente de validez: 58**

**= 0,96**

**60**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

| <b>CATEGORÍA</b>      |                                  | <b>INTERVALO</b> |
|-----------------------|----------------------------------|------------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | (0.20 – 0.40)    |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | < 0.41 – 0.60)   |
| VALIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | < 0.61 – 0.80)   |
| VALIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | < 0.81 – 1.00)   |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**



NOMBRES: Majed Ulises Velasquez Veliz DNI:  
41760732  
CELULAR: 980626228

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR  
CRITERIO DE EXPERTOS DATOS GENERALES

|   |   |
|---|---|
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>  | <b>MAJED ULISES VELASQUEZ VELIZ</b>                             |
| <b>GRADO ACADÉMICO</b>                  | <b>MAGISTER EN SALUD INTERCULTURAL</b>                          |
| <b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b> | <b>COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU</b>                           |
| <b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>            | <b>ALEXANDER CHUI SALINAS /<br/>JOSÉ ALEJANDRO MAYTA LLANCO</b> |
| <b>LUGAR Y FECHA</b>                    |   |

**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

| INDICADORES         | CRITERIOS  | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------------|--|------------|------|---------|-------|-----------|
|                     |  | 1          | 2    | 3       | 4     | 5         |
| <b>EFFECTIVIDAD</b> | Los servicios que brinda la municipalidad cumplen con las expectativas del usuario         |            |      |         |       | X         |
|                     | La municipalidad brinda al usuario una atención rápida y eficiente                         |            |      |         |       | X         |
| <b>EFICIENCIA</b>   | Los servicios que brinda la municipalidad son de fácil acceso para el usuario              |            |      |         |       | X         |
|                     | Los servicios digitales que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades del usuario |            |      |         |       | X         |
|                     | Los actuales servicios que brinda la municipalidad son realmente útiles para el            |            |      |         | X     |           |

|  |  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|--|---|---|
| <b>SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL/ USUARIO</b> | usuario  |  |  |  |   |   |
|  | Mejorar la calidad del servicio contribuye a la satisfacción de las necesidades del usuario              |  |  |  | X |   |
|  | Los usuarios están conformes con el desempeño laboral del personal de la municipalidad                   |  |  |  |   | X |
|  | El personal de la municipalidad demuestra interés por dar solución a las demandas de los usuarios        |  |  |  |   | X |
| <b>IMPACTO SOCIAL</b>                        | El gobierno digital contribuye en la mejora Del desempeño laboral del personal de la entidad             |  |  |  |   | X |
|  | La municipalidad siempre da respuesta a  |  |  |  |   | X |
|  | los requerimientos del usuario   |  |  |  |   |   |
|  | Actualmente, los servicios que brinda la municipalidad contribuyen a reducir costos y tiempo al usuario. |  |  |  |   | X |
|  | La atención virtual contribuye a mejorar la eficiencia del servicio al usuario.                          |  |  |  |   | X |

|  |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS<br>(realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala) | A | B | C | D | E  |
|  | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 |

**CALIFICACIÓN GLOBAL: coeficiente de validez: 58**

$$\frac{58}{60} = 0,96$$

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado.

| CATEGORÍA             |                                  | INTERVALO      |
|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| NO VALIDO, REFORMULAR | <input type="radio"/>            | (0.20 – 0.40)  |
| NO VÁLIDO, MODIFICAR  | <input type="radio"/>            | < 0.41 – 0.60) |
| VALIDO, MEJORAR       | <input type="radio"/>            | < 0.61 – 0.80) |
| VALIDO, APLICAR       | <input checked="" type="radio"/> | < 0.81 – 1.00) |

**RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
.....

**DATOS Y FIRMA DEL EXPERTO:**



NOMBRES: Majed Ulises Velasquez VelizDNI:

41760732

CELULAR: 980626228

## Anexo D: Solicitud de autorización para aplicación de encuesta

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

SOLICITO: permiso para poder realizar trabajo  
de investigación

SEÑOR: OSCAR VILLAZANA ROJAS  
Alcalde Municipalidad Distrital de Pangoa

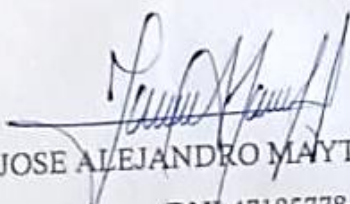
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo, presentamos ante su despacho y manifestarle lo siguiente,

Yo José Alejandro Mayta Llanco con DNI N°47185778 y Alexander Chui Salinas con DNI N°42238909, domiciliados en calle 28 de julio N560 San Martín de Pangoa, estudiantes del post grado de la Universidad Continental, encontrándonos en la última etapa de la **Maestría en Gestión Pública**. Solcito a usted permita realizar el trabajo de investigación en la entidad que usted dirige sobre **Municipalidad Distrital de Pango**, cual tema de investigación llega por título **Gobierno Digital y Nivel de Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Pangoa**.

Esta presente investigación será de suma importancia para su entidad ya que a través de la investigación que se muestra y los resultados obtenidos ayudará a la toma de decisiones para las mejoras y actualización así emprender el proceso de modernización de la gestión pública en su entidad, para poder brindar los servicios de forma más eficiente orientada a resultados teniendo como prioridad la ciudadanía

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted Señor alcalde, acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar

  
JOSE ALEJANDRO MAYTA LLANCO  
DNI:47185778

|                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA |             |
| OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO   |             |
| RECIBIDO                          |             |
| FECHA:                            | 03 AGO 2023 |
| EXP:                              | 222794 - 03 |
| HORA:                             | 11:44       |
| FOLIO:                            |             |
| FIRMA:                            |             |

## Anexo E: Panel fotográfico

