



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno digital y satisfacción del usuario en una  
Municipalidad Distrital del Callao, 2022**

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

**AUTORA:**

Documet Kancha, Rubi Melodi ([orcid.org/0000-0002-6209-0457](https://orcid.org/0000-0002-6209-0457))

**ASESOR:**

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto ([orcid.org/0000-0002-3218-871x](https://orcid.org/0000-0002-3218-871x))

**CO-ASESORA:**

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa ([orcid.org/0000-0001-6885-9207](https://orcid.org/0000-0001-6885-9207))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mí, a mis hijos a mi esposo  
por su apoyo incondicional y por creer en mí.

## **Agradecimientos**

Agradecer a Dios por la vida y poder seguir alcanzando mis metas. Y a mis asesores Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto y la Dra. Meneses La Riva, Mónica Elisa, por su tiempo, enseñanzas y conocimientos brindados.

## Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico.....	4
III. Metodología.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población y muestra.....	15
3.4 Técnica e instrumentos de investigación.....	16
3.5 Procedimiento .....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. Resultados.....	19
4.1 Análisis descriptivo.....	19
4.2 Análisis inferencial.....	24
V. Discusion .....	30
VI. Conclusiones.....	36
VII. Recomendaciones.....	37
Referencias .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles del gobierno digital.....	19
Tabla 2. Niveles de las dimensiones del gobierno digital .....	21
Tabla 3. Niveles de satisfacción del usuario.....	22
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario .....	22
Tabla 5. Prueba de normalidad con el Test de Kolmogorov-Smirnov .....	23
Tabla 6. Prueba de correlación para la hipótesis general.....	24
Tabla 7. Prueba de correlación para la hipótesis específica 1 .....	25
Tabla 8. Prueba de correlación para la hipótesis específica 2 .....	26
Tabla 9. Prueba de correlación para la hipótesis específica 3 .....	27
Tabla 10. Prueba de correlación para la hipótesis específica 4 .....	28
Tabla 11. Prueba de correlación para la hipótesis específica 5 .....	29

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la percepción de gobierno digital y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Metodología:** Estudio de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, que contó con una muestra formada por 132 usuarios de los diversos servicios digitales que ofrece una Municipalidad Distrital del Callao, en quienes se aplicaron un cuestionario de gobierno digital de 30 ítems, y un cuestionario sobre la satisfacción del usuario de 20 ítems, ambos con valores de alta confiabilidad ( $\alpha > 0,95$ ).

**Resultados:** El 83,3% de usuarios presentó una percepción positiva sobre el gobierno digital, mientras que, el 69.7% presentó un nivel alto de satisfacción del usuario. Con la prueba Rho de Spearman se determinó la existencia de una relación moderada y directa entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario ( $Rho=0,606$ ;  $p=0,000$ ) al igual que en las dimensiones de la segunda variable. **Conclusión:** A una mejor percepción del gobierno digital por parte de los usuarios le corresponde una mayor valoración de la satisfacción del usuario.

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

## Abstract

**Objective:** Determine the relationship that exists between the perception of digital government and user satisfaction in a District Municipality of Callao, 2022. **Methodology:** Non-experimental design study, correlational level and cross-section, which had a sample made up of 132 users of the various digital services offered by a Callao District Municipality, in whom a 30-item digital government questionnaire and a 20-item user satisfaction questionnaire were applied, both with high reliability values ( $\alpha > 0.95$ ). **Results:** 83.3% of users presented a positive perception of digital government, while 69.7% presented a high level of user satisfaction. With Spearman's Rho test, the existence of a moderate and direct relationship between digital government and user satisfaction will be prolonged ( $Rho = 0.606$ ;  $p = 0.000$ ) as well as in the dimensions of the second variable. **Conclusion:** A better perception of digital government by users corresponds to a higher assessment of user satisfaction.

**Keywords:** Public management, Digital government, Municipalities, Reform and modernization of the State, User satisfaction.

## **I. Introducción**

El gobierno digital surgió como respuesta a un desarrollo de afianzamiento de la sociedad de la información, la cual afronta desafíos ante un número creciente de ciudadanos que reclaman soluciones al gobierno, aprovechando el deslucimiento masivo de tecnologías en información y comunicación (TIC) con el fin de mejorar la interacción entre la población y el estado que lo gobierna. El ritmo con que se ha adoptado el gobierno digital en los distintos países del mundo ha sido vertiginoso, aumentado de 62 países en el año 2000 con niveles incipientes, a su implementación en los 193 países que conforman las Naciones Unidas para el año 2018, aunque con avances muy dispares (Amaya, 2020).

A pesar de los beneficios que representa para la población la implementación del gobierno digital, se tiene la idea errónea de que la transformación digital solo puede provenir del ámbito privado basado en el éxito que tiene la misma en ese sector, sin embargo, para organismos tan complejos como el estatal es necesario llevar a cabo ese cambio de forma progresiva (Laurente, 2021). Sin embargo, el concepto de gobierno digital en una era como la actual, en donde la tecnología avanza a pasos agigantados, también atraviesa por cambios constantes equivalentes a los procesos evolutivos propios de las culturas y las sociedades, haciéndose cada vez más complejas y especializadas (Janowski, 2015).

En América Latina, el gobierno digital ha contribuido a la modernización de los procedimientos empleados para las compras del estado, lo cual ha contribuido no sólo con la eficacia de la misma, sino también con la percepción de transparencia de la labor de las autoridades ante los ojos críticos de la ciudadanía, y de organismos internacionales vinculados a la economía de las naciones (Morillo Revelo et al., 2020).

En el contexto peruano, la población percibe que la implementación del gobierno digital depende fundamentalmente de tres grupos de factores, siendo el compromiso político el que encabeza la lista por orden de prioridad. En

segundo orden se encuentran los factores de tipo organizacional, el marco normativo y los recursos económicos. Finalmente, en el grupo de factores de tercer orden se encuentran los de tipo tecnológico, participación de la sociedad civil y de la cooperación internacional (Atalaya & Tarazona, 2020).

Para promover la utilidad estratégica de las tecnologías digitales en la optimización de los procesos de índole administrativo que favorezcan a la población, el Gobierno Regional del Callao organizó la “Mesa Ejecutiva Regional de Transformación Digital”, participando la Secretaría de Gobierno Digital de Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). En la que se anunció que se tenía conformado el Comité de Gobierno Digital, que viene laborando para formular e implementar el Plan de Gobierno Digital, desde una perspectiva global, que incluye a distintos sectores claves como salud, seguridad ciudadana, educación y trabajo. Así mismo se hacía de conocimiento público ya se brindaba el servicio de mesa de partes virtual, citas electrónicas para tramitar permisos de conducir, firma digital y rutas virtuales de pago, todo ello con el fin de lograr en el Callao un gobierno digital. (Gobierno del Perú, 2022).

Como consecuencia del panorama mencionado en los párrafos previos, se ha formulado como problema general: ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?, a partir de la cual fueron planteados los problemas específicos que se muestran a continuación: ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?; ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?; ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?; ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?; ¿Qué relación existe entre la percepción de gobierno digital y la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022?

La presente investigación se justifica desde un punto de vista teórico por la falta de estudios en el contexto nacional que aborden la problemática de una implementación como gobierno digital para la búsqueda de la satisfacción del usuario. En relación a la justificación práctica, a partir de los hallazgos

obtenidos en el presente estudio se podrán desarrollar estrategias y propuestas de mejora que beneficiarán a los pobladores de los distintos servicios que ofrece la Municipalidad de Ventanilla, y brindarán un panorama más preciso del avance de la implementación del gobierno digital en dicha jurisdicción. Mientras en la justificación metodológica, el estudio ofrece instrumentos validados, así como un estudio de alcance correlacional, que puede proporcionar de referente para investigaciones similares en otras municipalidades del país.

El objetivo general planteado en la actual investigación viene a ser: Demostrar la relación existente entre percepción de gobierno digital y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, del cual derivan los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la percepción de gobierno digital y la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; Determinar la relación existente entre la percepción de gobierno digital y la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; Identificar la relación existente entre la percepción de gobierno digital y el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; Determinar la relación existente entre la percepción de gobierno digital y la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; Identificar la relación existente entre la percepción de gobierno digital y la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

Como hipótesis general se planteó que: El gobierno digital tiene una relación directa con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; y las siguientes hipótesis específicas: El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; El gobierno digital tiene una relación directa con el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; El gobierno digital tiene una relación directa con el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; El gobierno digital tiene una relación directa con la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022; El gobierno digital tiene una relación directa con la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

## II. Marco Teórico

En relación a lo que son antecedentes nacionales de mayor actualidad e importancia considerados en el reciente estudio se halla el análisis de Rafael (2022), quien planteó como objetivo el determinar qué relación existe entre gobierno digital y satisfacción del usuario de servicios municipales, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, diseño observacional, y alcance relacional transversal, sobre la muestra integrada por 70 ciudadanos atendidos en una municipalidad distrital de Chiclayo, en quienes se aplicó una encuesta cuya validez y confiabilidad fue determinada por la autora. La conclusión obtenida con el coeficiente Rho Spearman ( $\rho = 0,583$ ) evidencian una relación directa moderada y también significativa entre ambas variables, la cual también se encontró en el caso de las tres dimensiones del gobierno digital: competencia digital, servicio digital e infraestructura tecnológica. Se concluye que, cuando existe una mejor percepción del gobierno digital corresponde un grado más alto de satisfacción del usuario en el municipio distrital.

Asimismo, García (2021), quién planteó como objetivo de determinar qué relación existe entre el gobierno digital y acceso a la información pública, mediante una pesquisa de diseño observacional, correlacional transversal, el cual contó con una muestra no probabilística de 37 servidores ediles del municipio de la provincia de San Martín, en quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados resaltan una percepción regular del gobierno digital en el 51.4%, seguido de un nivel bueno en casi el 30%; mientras que, para un acceso a la información pública se encontró un nivel medio en poco más del 51% seguido de un nivel alto en cerca del 30%. Se encontró una correlación entre las variables de tipo moderada de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman ( $\rho = 0,616$ ,  $p = 0,0005$ ). Se concluyó que, a una mayor percepción del gobierno digital le corresponde un mejor acceso a la información pública.

Por otro lado, Cosquillo (2021) en su tesis planteó como objetivo el determinar cómo el Gobierno Digital favorece la interacción entre el ciudadano y la Municipalidad Provincial de Tarma en Junín, a través de un estudio de nivel explicativa, de nivel correlacional, contando con una muestra formada por 108

ciudadanos que hacen uso de dichos servicios. Los resultados evidencian que existe una alta correlación estadística entre estas variables de estudio. Se concluye que el Gobierno Digital representa un medio excepcional para la transformación estratégica de la administración pública a nivel de los gobiernos municipales.

Además, Salazar (2021) en su tesis planteó como objetivo el determinar en qué grado la gestión municipal y el gobierno digital ejercen influencia sobre la participación ciudadana de los vecinos con cargos directivos en una municipalidad, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, diseño observacional y alcance correlacional, sobre una muestra no probabilística de 53 directivos de la Municipalidad de Yanacancha en Pasco, en quienes se aplicó una encuesta. En base a los resultados se aprecia que la percepción del gobierno digital es de nivel bajo en el 69,8%, seguido de un nivel medio con 24,5%. El análisis de regresión logística demuestra que el gobierno digital, solo o en conjunto con la gestión municipal, influye en la participación ciudadana. Se concluye que el gobierno digital y la gestión municipal influye de manera significativa en la participación ciudadana.

Por otro lado, Abarca (2021) en su tesis planteó como objetivo el determinar cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en un municipio de Lima Metropolitana, a través de estudio observacional, correlacional transversal, sobre una muestra no probabilística integrada por 30 funcionarios ediles del distrito de San Bartolo, en quienes se aplicó como una encuesta. Los resultados evidencian que en la variable gobierno digital predomina el nivel regular con 66,67 %, mientras que, en la variable modernización de la gestión el nivel regular predomina con el 50%. Además, se halló una concordancia directa y moderada entre ambas variables según el coeficiente Rho de Spearman ( $\rho=0,426$ ). Se concluye que, una percepción más positiva del gobierno digital se corresponde con una mejor percepción de modernización de la gestión.

Entre los antecedentes internacionales que servirán de referencia para la presente tesis se encuentra el estudio de Muksin y Avianto (2021), quienes plantearon como objetivo analizar la forma en que la adopción de un nuevo modelo de gobierno digital repercute en la percepción de los usuarios,

mediante un estudio cualitativo, que contó con una muestra de 383 ciudadanos de Indonesia en quienes se aplicó una entrevista semiestructurada. Los hallazgos más importantes resaltan que existe una percepción positiva de parte de la población en torno a la mejora en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, basado en la percepción de que se estaba usando tecnología para desarrollar la burocracia existente.

Además, Sharma et al.(2021) en su artículo propusieron como objetivo analizar el nivel de satisfacción que tienen los empresarios en zonas rurales acerca de los puentes de comunicación establecidos por el gobierno digital y que son administrados por emprendedores sociales. El estudio tuvo un diseño no experimental de alcance descriptivo, y contó con una muestra de 232 empresarios encuestados de la India. Los resultados destacan que el nivel de satisfacción encontrado está relacionado con la imagen positiva que tiene el público y el hecho de sentir beneficio en las partes interesadas, para lo cual la intervención del gobierno durante el proceso cumple un rol importante.

Por otro lado, Bhuvana y Vasantha (2020) plantearon como objetivo analizar cuáles son las variables relacionadas con el gobierno digital que pueden influir en el nivel de satisfacción de los ciudadanos, mediante un estudio descriptivo de corte transversal, sobre una muestra formada por 500 ciudadanos pertenecientes a zonas rurales de la India. Los resultados evidencian que la confianza, la utilización y la calidad de la información determinan la existencia de un gobierno digital de calidad, y este a su vez determina la satisfacción de los ciudadanos de zonas rurales.

Asimismo, Przeibilovicz et al.(2018) quienes tuvieron como objetivo comprender las características de los municipios en términos de infraestructura y uso de las TIC, para desenvolver procesos de gobierno electrónico y ciudades inteligentes, para lo cual hicieron un estudio con enfoque cuantitativo, de análisis de clústers, sobre un total de 5570 municipios de Brasil. Los resultados evidencian que las necesidades de los municipios pueden ser clasificadas según sus características de infraestructura y uso de la tecnología en cuatro categorías: Los municipios "sin tecnología" priorizan tener condiciones básicas de TIC, los municipios "preocupados por la legislación" priorizan la forma en que se pueden gestionar y dirigir las TIC para mejorar la

vida de los ciudadanos, los municipios con “ciudadanos preocupados” priorizan las acciones relacionadas con la e-transparencia, y los municipios “apoyados en TIC” representan el nivel más avanzado adoptando actividades que les permitan convertirse en corto plazo en ciudades inteligentes.

Por otro lado, Sachan et al. (2018) en su artículo plantearon como objetivo analizar en qué medida la adopción del gobierno electrónico especialmente a nivel del sistema electrónico de prestación de servicios gubernamentales contribuye a aumentar la satisfacción del usuario, a través de un estudio descriptivo transversal en el que participaron 197 ciudadanos de la India. Los hallazgos evidencian que, a medida que mejora el proceso de sistema electrónico de prestación de servicios gubernamentales, la percepción del usuario sobre la facilidad de uso del sitio web del gobierno se incrementa, conllevando a que perciba una mayor utilidad, y, por ende, un aumento en la satisfacción del usuario.

En relación al fundamento técnico de la investigación, en el Estado Peruano existe La Ley N° 30823 promulgada el año 2018 a partir de la cual se le otorgó a poder ejecutivo la facultad para legislar en el campo de modernización de la gestión del estado, entre otras áreas, la cual se complementó con la publicación del Decreto Legislativo 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, en ese mismo años (Gobierno del Perú, 2018).

El gobierno digital puede ser definido como el uso estratégico de los datos y las tecnologías digitales para la Administración Pública con el fin de producir un valor público, con base en un ecosistema conformado por componentes del sector estatal, ciudadanos y personas afines, los cuales ayudan a implementar iniciativas y acciones de diseño, elaboración de servicios digitales y contenidos, para asegurar el respeto de los derechos de las personas dentro del ambiente digital. Además, incluye principios, políticas, normas, teorías, instrumentos y procedimientos empleados por estas entidades gubernamentales (Gobierno del Perú, 2018).

La evolución que sigue el gobierno digital dentro de un país atraviesa por cinco etapas: (a) presencia emergente, cuando el gobierno asume la propuesta digital pero sólo proporciona información básica a través del internet;

(b) presencia ampliada, cuando adquiere protagonismo en las redes sociales y buscadores web, así como interacciones vía correo electrónico; (c) presencia interactiva, en la que las organizaciones gubernamentales permiten interacciones de mayor complejidad con los usuarios, como el llenado y envío de formularios; (d) presencia transaccional, cuando permite al gobierno ofrecer visas, certificados de nacimiento o defunción, el pago de tasas de impuestos y multas; y, (e) integración total, cuando el ciudadano percibe un acceso casi total e integrado a los servicios que ofrece el gobierno, siendo casi imposible percibir límites entre los mismos (Arcentales & Gamboa, 2019).

La tecnología digital constituye todos los mecanismos de ciencia comunicativa mediante las cuales se abordan los objetivos trazados por la organización. En una etapa inicial los gobiernos usaban la tecnología sólo como plataforma de difusión de información y ofrecimiento de servicios públicos, pero en la actualidad permiten la co-creación de valores para la ciudadanía, así como para promover la participación de los ciudadanos en la gobernanza (Malhotra, 2018). Sin embargo, en muchos países que están atravesando la transición del gobierno digital, existe una brecha clave entre los conocimientos que tienen la población y las autoridades sobre los distintos procedimientos digitales y la aparición de nuevos mecanismos a una velocidad que es difícil implementarlos, y que afecta también la toma de decisiones (Erkut, 2020).

La identidad digital representa la conversión de las identidades humanas en datos digitales legibles por la tecnología computarizada, la cual conlleva a la creación de esquemas que permiten identificar a los individuos, autenticarlos en distintos puntos de acceso y brindar autorización para que accedan a determinados servicios. De esta manera la complejidad de los seres humanos se ve reducida a registros y sistemas que pueden ser clasificados por otros (Masiero & Bailur, 2021). Por otro lado, debe tomarse en cuenta que uno de todos los objetivos del desarrollo sostenible considera que todos los gobiernos en el mundo deben proporcionar a sus ciudadanos una identificación de carácter único, cuyo éxito dependerá de la experiencia, el tiempo y el involucramiento financiero de las autoridades, quienes deben centrarse en tres

objetivos cruciales: la seguridad, la singularidad y la privacidad (Mir et al., 2020).

La interoperabilidad es una propiedad que tienen los distintos sistemas y organizaciones para poder trabajar de forma conjunta. Lamentablemente, en la actualidad estos intercambios tienden a ser ineficientes y propensos al error, lo cual afecta en gran parte el éxito de la gestión. Por ello, tanto en las organizaciones del sector público así como en el privado, el gobierno digital requiere una adecuada interoperabilidad, basados en el nivel de madurez que dicha organización ha alcanzado (Gottschalk, 2009). Puede definirse la interoperabilidad como aquella capacidad de dos sistemas o más para el intercambio de información y su posterior aprovechamiento; y en el caso de los gobiernos electrónicos o digitales, es necesario realizar investigaciones que permitan determinar el enfoque más apropiado para que esto se lleve a cabo, como el denominado enfoque basado en orientación (Jamoussi et al., 2017).

Los servicios digitales se definen como estructuras organizacionales enfocadas en el rediseño de servicios y procesos, que tienen como propósito el ofrecimiento de servicios más rápidos de gobierno digital, más centrados en el usuario en comparación con los servicios que ofrecen los gobiernos electrónicos existentes. Se puede afirmar que estos servicios digitales surgieron como un tercer espacio de gobierno de tecnología e información entre las oficinas controladas por el director del sistema de información de tipo centralizadas y descentralizadas (Mergel, 2019). Sin embargo, existen aún posturas que analizan hasta qué punto el hecho de agilizar los procedimientos mediante el ofrecimiento de servicios digitales será la solución al problema existente, ya que algunos de ellos suceden en instancias que no están controladas por dichos servicios; además, que esta nueva forma de atención genera sus propios factores de éxito y desafíos, los cuales deben ser estudiados para cada gobierno de manera específica (Kupi & McBride, 2021).

La gobernanza de datos se entiende como las relaciones de poder existentes entre los actores afectados por los mismos, o que tienen un efecto sobre la forma en que se ingresa a los datos, se controlan, comparten y utilizan, los diversos arreglos socio técnicos que se establecen para generar valor a partir de los datos, y la forma en que se redistribuye dicho valor entre

los actores. Se considera la existencia de cuatro modelos de gobernanza de datos de acuerdo con las prácticas de estos actores: grupos de intercambio de datos, cooperativas de datos, fideicomisos de datos públicos y soberanía de datos personales (Micheli et al., 2020). En sí, cualquiera de las organizaciones, del sector público o privado, que tenga una clara visión de futuro, considera que la principal forma de solucionar el problema de los datos es a través de la implementación de una efectiva gobernanza de datos, para lo cual deben abandonar las metodologías desfasadas, fragmentadas y rígidas de las tecnologías de información convencionales (Al-Ruithe et al., 2019).

La seguridad digital es un concepto que determina en qué medida una organización es capaz de proteger los datos que está a su disposición de ataques digitales o filtraciones de información que puedan poner en riesgo no sólo el gobierno digital sino también a las personas que confían en el sistema implementado por la administración, sea pública o privada. A pesar de que el campo de conocimiento de este tema aumenta con los años, las actualizaciones constantes hacen que su implementación represente un gran desafío para las organizaciones (Schinagl et al., 2021). Algunos investigadores consideran que la importancia de la seguridad digital ya no se limita a un enfoque de manejo aislado dentro de la institución, sino que se ha convertido en un aspecto estratégico que conlleva implicancias tanto en los niveles de manejo directo como en los altos niveles jerárquicos (Schinagl & Shahim, 2020).

La arquitectura digital puede ser percibida como una herramienta útil para mitigar riesgos y como una forma de organización que reduce al mínimo la posibilidad de fracaso del proyecto y tener bajo control el riesgo dentro de las redes de cualquier organización (Janssen & Klievink, 2012). Asimismo, el diseño de una arquitectura de Gobierno Digital favorece la reflexión de múltiples aspectos, que incluyen los de tipo legal, opiniones organizativas, semánticas y técnicas (Baheer et al., 2020).

La satisfacción del usuario representa, según Kotler y Armstrong (2018), aquella evaluación que un cliente realiza en torno a un servicio recibido, y depende la forma en que este conteste sus necesidades y expectativas, que en caso no fueron cumplidas, derivan en la insatisfacción.

Para el caso de los gobiernos municipales, existen pocas investigaciones que profundicen en este tema, ya que el mayor interés de los investigadores se centra en las empresas del sector privado. Sin embargo, la presencia de una alta demanda de servicios en las municipalidades y el hecho de que la implementación de los gobiernos digitales debe ser evaluada constantemente para desarrollar mejoras, conlleva a la observación de circunstancias que pueden mermar la satisfacción de los usuarios como el no contar con datos actualizados que les permitan realizar adecuadamente sus trámites y solicitudes, así como su posterior registro y programación (Díaz Shupingahua et al., 2022).

En relación a las dimensiones que se consideraron en esta variable, usando como base distintos modelos de satisfacción de los clientes, Mejías y Manrique (2011) elaboraron un modelo que consta de cinco factores: la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y expectativas.

La calidad funcional percibida surgió como una dimensión del modelo nórdico de la satisfacción presentado por Grönroos (1994), y se enfoca en la forma en que el servicio llega al consumidor, es decir, representa el “cómo” dentro de los factores que determinan la satisfacción del usuario (Duque Oliva, 2005).

La calidad técnica apreciada es la dimensión que complementa con la anterior el denominado modelo nórdico, y se enfoca en que el servicio brindado sea correcto y conlleve a que el cliente obtenga un resultado favorable, abarcando desde el soporte físico hasta la organización interna del sistema, es decir, representa el “qué” dentro de los factores que establecen la satisfacción del usuario (Duque Oliva, 2005).

El valor percibido representa la valoración global hecha por el consumidor o cliente acerca de la utilidad proporcionada por la transacción o intercambio realizado, haciendo alusión fundamentalmente al precio otorgado (Morocho & Burgos Chávez, 2018). Sin embargo, existen distintas formas de definir el valor percibido además de aquella relacionada con el precio monetario, como las derivadas a partir de la relación entre calidad y precio, lo

que el consumidor quiere y entre lo que el consumidor recibe y da a cambio (Sabiote Ortiz, 2010). En la coyuntura de los gobiernos e instituciones del sector público, el valor percibido se manifiesta en la percepción que tiene la población del servicio ofrecido y las distintas obras que benefician a la población, la cual es correspondida por sentimientos de lealtad y satisfacción de la ciudadanía hacia las autoridades responsables de la gestión (Ochoa-Rico et al., 2022).

Las expectativas se precisan como las esperanzas que los usuarios tienen por obtener algo, y que resultan de las promesas que hacen las empresas que ofrecen determinados servicios, la experiencia que han escuchado de otros clientes, la opinión de personas que conocen y las promesas ofrecidas por empresas de la competencia (Thompson, 2006). Se considera que la evaluación que cualquier individuo hace de un servicio surge de la medición de dos parámetros: lo que espera recibir que constituyen las expectativas del servicio ofrecido, y el servicio que considera mínimo aceptable; y es de acorde a la brecha entre ambos que se puede medir la calidad de un servicio, aunque debe tomarse en consideración que existe un margen de tolerancia específico de cada persona, capaz de producir las variaciones en las percepciones y es resultado de una comparación entre experiencias previas y necesidades propias del momento (Peralta, 2015).

La confianza representa el grado de seguridad que los usuarios tienen acerca del trato recibido por una organización, así como la veracidad y la confidencialidad de la información que le proporcionan. Esta dimensión constituye uno de los ejes más importantes cuando se busca establecer una relación de fidelidad entre los usuarios y la institución que ofrece determinados servicios (Suárez, L., Vázquez & Díaz, 2007). La relación entre confianza y satisfacción del cliente ha permitido también la creación de nuevas variables de estudio en el campo de la administración como la fidelización y el marketing, las cuales han evidenciado hasta qué punto un cliente que tiene confianza en la empresa que lo atiende es capaz de mantener con el tiempo su relación de consumidor-proveedor, y además, para la creación de estrategias que contribuyan a reforzar dicha confianza y propagarla entre las personas de su entorno mediante promociones y publicidad (Burbano-Pérez et al., 2018).

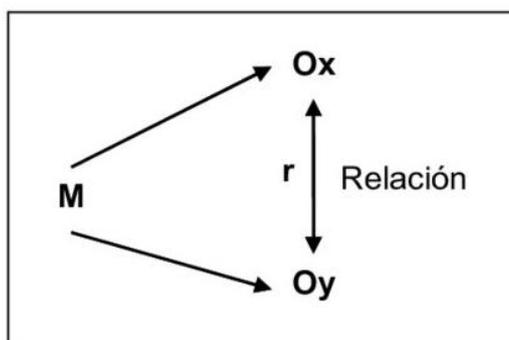
### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En correlación con la definición formulada por Muntanet (2010), la presente pesquisa se enmarca dentro del tipo básica porque buscó ampliar o profundizar los conocimientos existentes sobre un determinado tema, sin que ello contribuya de manera directa a la generación de nuevas formas de conocimiento o aplicaciones prácticas en la realidad.

Considerando la clasificación establecida por Hernández y Torres (2018), la presente pesquisa tuvo un diseño no experimental y su alcance es correlacional. Se le categoriza a manera no experimental porque el responsable de la investigación no realizó manipulación alguna de las variables, ni actividad alguna para provocar cambios. Y es de alcance correlacional, porque el investigador trató de establecer relaciones de carácter estadístico entre dos o más variables.

Se considera para el presente estudio el siguiente esquema:



En donde:

**M** es la muestra de estudio;

**Ox** es la calificación del gobierno digital;

**Oy** es la calificación de la satisfacción del usuario; y,

**r** representa la relación entre las variables.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual:

Utilización estratégica de los datos y las tecnologías digitales para la Administración Pública con el fin de producir un valor público, con base en un ecosistema conformado por componentes del sector estatal, ciudadanos y personas afines, los cuales ayudan a implementar las iniciativas y las acciones de diseño, elaboración de servicios digitales y contenidos, para asegurar el respeto de los derechos de las personas internamente en el ambiente digital. Además, incluye principios, políticas, normas, teorías, instrumentos y procedimientos empleados por estas entidades gubernamentales (Gobierno del Perú, 2018).

Definición operacional:

Nivel percibido por los usuarios acerca del gobierno digital de una municipalidad, determinando a partir del puntaje obtenido al contestar el cuestionario, considerando las siguientes dimensiones: Tecnología digital, Identidad digital, Interoperabilidad, Servicios digitales, Gobernanza de datos, Seguridad digital y Arquitectura digital. Escala de medición: Se usó la Escala de medición ordinal Operacionalización de la variable: Ver Anexo 1.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Evaluación que un cliente realiza en torno a un servicio recibido, y depende de cómo este expresó a sus necesidades y expectativas, que en caso no fueron cumplidas, derivan en la insatisfacción (Kotler & Armstrong, 2018).

Definición operacional:

Nivel de satisfacción determinado a partir del puntaje obtenido al contestar el cuestionario, considerando las siguientes dimensiones: Calidad

funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Expectativa y Confianza.

Escala de medición: Se usó la Escala ordinal. Operacionalización de la variable: Ver Anexo 2.

### 3.3 Población Muestra y Muestreo

#### Población

La población estuvo formada por todos los usuarios de los diversos servicios digitales que ofrece una Municipalidad Distrital del Callao durante el último semestre del año 2022. De acuerdo con información proporcionada por los funcionarios de dicha comuna, existen alrededor de 200 ciudadanos que se atienden mensualmente.

Criterios de inclusión:

- Usuarios de servicios digitales ofrecidos por una Municipalidad Distrital del Callao durante el último semestre del año 2022.
- Haber leído, aceptado y firmado el consentimiento informado.
- Ser mayor de edad al momento de la encuesta.

Criterios de exclusión:

- No encontrarse en buen estado de salud al momento de la encuesta.

#### Muestra

Para calcular el tamaño muestral se empleó la fórmula para poblaciones finitas considerando los siguientes datos:

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

N= tamaño poblacional= 200

p= probabilidad de que suceda un evento = 0,5

q= probabilidad de que no suceda un evento= 0,5

e= error para la muestra= 0,05

z= valor z para un 95% de confianza= 1,96

$$n = \frac{200 * (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}{e^2(199) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)} = 132$$

La muestra tuvo así, un tamaño final fue de 132 usuarios, según la fórmula utilizada.

### **Muestreo**

Los individuos que conformaron la muestra fueron seleccionados empleando un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

### **3.4 Técnica e instrumentos de investigación**

La técnica que se utilizó para la recolección de la información corresponde a una encuesta, y como los instrumentos se emplearán dos cuestionarios específicos para cada variable de estudio.

El primer instrumento se denomina “Cuestionario de gobierno digital” y corresponde a una adaptación del instrumento elaborado por García Estrella (2021), que consta de 30 ítems politómicos con cinco alternativas que varían en su puntaje desde 1 para Totalmente en desacuerdo hasta 5 para Totalmente de acuerdo, y que está dividido en seis secciones, correspondientes a las seis dimensiones consideradas en la Operacionalización de variables.

El segundo instrumento se denomina “Cuestionario sobre la satisfacción del usuario” y corresponde a una adaptación del instrumento elaborado por Torres (2020), que consta de 20 ítems politómicos con cinco alternativas que varían en su puntaje desde 1 para Nunca hasta 5 para Siempre, y que está dividido en cinco secciones, correspondientes a las cinco dimensiones consideradas en la Operacionalización de variables.

Los niveles de los puntajes generales de ambas variables se presentan en la siguiente tabla, sin embargo, para fines estadísticos en la prueba de

hipótesis se utilizarán los puntajes totales de las variables, así como de cada una de las dimensiones de la satisfacción del usuario.

*Tabla de rangos y puntaje*

	Bajo	Medio	Alto
Gobierno digital	30-74	75-107	108-150
Satisfacción del usuario	20-47	48-73	74-100

La validez de los instrumentos se estableció a través de un juicio de expertos en el que participaron tres especialistas con grado de maestría acreditados por la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU), considerando los criterios de claridad, pertinencia y relevancia para cada uno de los ítems.

*Validez de los instrumentos por juicio de expertos*

Experto	Especialidad	Validez
Gamboa Segundo Teódulo	Kcomt Magister en Docencia e Investigación es Salud	Si
Vásquez Herrera José	Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Si
Vega Gonzales, Emilio	Magister en Docencia e Investigación	Si

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante una prueba piloto, en la que participarán 20 ciudadanos de una Municipalidad Distrital del Callao seleccionados aleatoriamente, y cuyas respuestas no fueron consideradas en los resultados del informe final. A partir de la matriz de respuestas obtenidas se procedió a calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como confiabilidad un valor  $\alpha = 0,963$  para el cuestionario de gobierno digital y  $\alpha = 0,978$  para el cuestionario de satisfacción del usuario. De

acuerdo con dichos valores se demostró que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad.

### **3.5 Procedimiento**

Para el avance del presente estudio primeramente se emitió una solicitud por parte de la secretaría de Postgrado de la Universidad César Vallejo para la obtención de los permisos necesarios en la aplicación de las encuestas en los exteriores de la municipalidad. Luego se entregó la solicitud a las autoridades municipales, con quienes se coordinó la programación de fechas de aplicación de la encuesta. Posteriormente, se llenaron las encuestas de manera presencial en las fechas programadas, durante el mes de noviembre, con ayuda de personal de apoyo capacitado, previa entrega de un formato de consentimiento informado. Finalmente, los datos recolectados se trasladaron a una matriz de respuestas del programa estadístico SPSS versión 25.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron analizados de dos formas, una descriptiva y otra inferencial. En el análisis descriptivo se procedió a elaborar tablas de frecuencias absolutas y relativas, tanto para las características generales de las personas encuestadas como para los resultados de las variables de estudio, complementándolos de ser necesario con gráficos de columnas o circulares.

En el análisis inferencial se procedió a la realización de la prueba de normalidad, con el test de Kolgomorov-Smirnov, considerando el tamaño de la muestra, tras lo cual se eligió la prueba de correlación de Spearman ya que la muestra no presentó distribución normal en ninguno de los puntajes de las variables, contemplando como nivel de significancia un valor menor de 0,05.

### **3.7 Aspectos éticos**

Desde el punto de vista ético, la presente investigación respetó la autonomía y voluntariedad de la participación de cada uno de los encuestados, así como el anonimato de sus respuestas, y el hecho de que las mismas no fueron

utilizadas para fines ajenos al estudio. Todo ello fue explicado a través de un breve consentimiento informado que fue firmado por los participantes antes de contestar los cuestionarios (Mutizábal, 2014).

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Niveles del gobierno digital*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	3,0
Medio	18	13,6
Alto	110	83,3
Total	132	100,0

En la tabla 1 se aprecia que la mayoría de usuarios de la municipalidad distrital del Callao elegida para el estudio presentaron un nivel de percepción alta o positiva en torno al gobierno digital, alcanzando el 83,3%, seguido de un nivel medio en el 13,6% y apenas un 3,0% con nivel bajo.

**Tabla 2***Niveles de las dimensiones del gobierno digital*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Tecnología digital	7	5,3	19	14,4	106	80,3
Identidad digital	14	10,6	60	45,5	58	43,9
Interoperabilidad	9	6,8	21	15,9	102	77,3
Servicios digitales	10	7,6	26	19,7	96	72,7
Gobernanza de datos	4	3,0	22	16,7	106	80,3
Seguridad digital	6	4,5	50	37,9	76	57,6
Arquitectura digital	5	3,8	16	12,1	111	84,1

En la tabla 2 se puede destacar que el nivel alto predomina en la mayoría de dimensiones del gobierno digital con porcentajes que varían entre el 43,9% y el 84,1%. Sólo en la dimensión identidad digital se encontró una ligera superioridad del nivel medio, con un porcentaje de 45,5%

**Tabla 3***Niveles de satisfacción del usuario*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	6,8
Medio	31	23,5
Alto	92	69,7
Total	132	100,0

En la tabla 3 se aprecia que la mayoría de usuarios de la municipalidad distrital del Callao elegida para el estudio presentaron un nivel de satisfacción alto, alcanzando el 69,7%, seguido de un nivel medio con el 23,5% y apenas un 6,8% con nivel bajo.

**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario*

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
	n	%	n	%	n	%
Calidad funcional percibida	4	3,0	40	30,3	88	66,7
Calidad técnica percibida	6	4,5	41	31,1	85	64,4
Valor percibido	5	3,8	38	28,8	89	67,4
Expectativas	6	4,5	32	24,2	94	71,2
Confianza	3	2,3	38	28,8	91	68,9

En la tabla 4 se puede destacar que el nivel alto predomina en todas las dimensiones de la satisfacción del usuario con porcentajes que varían entre el 64,4% para el caso de la calidad técnica percibida y el 71,2% para el caso de las expectativas.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad con el Test de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,206	132	,000
Calidad funcional	,184	132	,000
Calidad técnica	,164	132	,000
Valor percibido	,196	132	,000
Expectativas	,214	132	,000
Confianza	,191	132	,000
Satisfacción del usuario	,194	132	,000

De acuerdo con la prueba de normalidad presentado en la tabla 5, las dos variables de estudio, así como las dimensiones que fueron empleadas en las pruebas de hipótesis, no presentaron una distribución normal, por lo que se procedió a elegir la prueba de tipo no paramétrica Rho de Spearman para establecer la correlación en las pruebas de hipótesis.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

Ha: El gobierno digital tiene una relación directa con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación para la hipótesis general*

		Gobierno digital	Satisfacción del usuario
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	,606
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Satisfacción del usuario	Coeficiente de Spearman	,606	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 6 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y la satisfacción del usuario alcanzó una significancia  $p= 0,000$ , procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

## Prueba de hipótesis específica 1

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

H1: El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

		Gobierno digital	Calidad funcional
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	,496
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Calidad funcional	Coeficiente de Spearman	,496	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 7 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y la calidad funcional percibida alcanzó una significancia  $p=0,000$ , procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se relaciona de manera directa con calidad funcional percibida por el usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

H2: El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 2*

		Gobierno digital	Calidad técnica
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	,468
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Calidad técnica	Coeficiente de Spearman	,468	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 8 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y la calidad técnica percibida obtuvo un p-valor de 0,000, procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se relaciona de manera directa con calidad técnica percibida por el usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

H3: El gobierno digital tiene una relación directa con el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 9**

Prueba de correlación para la hipótesis específica 3

		Gobierno digital	Valor percibido
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	, 608
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Valor percibido	Coeficiente de Spearman	,608	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 9 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y el valor percibido obtuvo un p-valor de 0,000, procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se corresponde de manera directa con el valor percibida por el usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

H4: El gobierno digital tiene una relación directa con la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 4*

		Gobierno digital	Expectativa
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	,598
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Expectativa	Coeficiente de Spearman	,598	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 10 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y la expectativa obtuvo un p-valor de 0,000, procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se corresponde de manera directa con la expectativa del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 5

H0: El gobierno digital no tiene una relación directa con la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

H5: El gobierno digital tiene una relación directa con la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 5*

		Gobierno digital	Confianza
Gobierno digital	Coeficiente de Spearman	1,000	,563
	Sig.	.	,000
	N	132	132
Confianza	Coeficiente de Spearman	,563	1,000
	Sig.	,000	.
	N	132	132

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

En la tabla 11 se aprecia que la relación entre las percepciones sobre el gobierno digital y la confianza obtuvo un p-valor de 0,000, procediendo a rechazarse H0, para así afirmar que el gobierno digital se corresponde de manera directa con la confianza del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022.

## V. Discusión

A pesar de los beneficios que representa para la población la implementación del gobierno digital, se tiene la idea errónea de que la transformación digital solo puede provenir del ámbito privado basado en el éxito que tiene la misma en ese sector, sin embargo, para organismos tan complejos como el estatal es necesario llevar a cabo ese cambio de forma progresiva (Laurente, 2021). Sin embargo, el concepto de gobierno digital en una era como la actual, en donde la tecnología avanza a pasos agigantados, también atraviesa por cambios constantes equivalentes a los procesos evolutivos propios de las culturas y las sociedades, haciéndose cada vez más complejas y especializadas (Janowski, 2015).

De acuerdo con el marco teórico, el gobierno digital puede ser definido como la utilización estratégica de los datos y las tecnologías digitales para la Administración Pública con el fin de producir un valor público, con base en un ecosistema conformado por componentes del sector estatal, ciudadanos y personas afines, los cuales ayudan a implementar iniciativas y acciones de diseño, elaboración de servicios digitales y contenidos, para asegurar el pleno respeto de los derechos de las personas dentro del ambiente digital. Además, incluye principios, políticas, normas, teorías, instrumentos y procedimientos empleados por estas entidades gubernamentales (Gobierno del Perú, 2018).

El análisis descriptivo de los niveles de percepción sobre el gobierno digital indica que la mayoría de usuarios de la municipalidad distrital del Callao elegida para el estudio presentaron un nivel de percepción alta o positiva en torno al gobierno digital, alcanzando el 83,3%, seguido de un nivel medio en el 13,6% y apenas un 3,0% con nivel bajo. Hallazgos diferentes fueron presentados por García (2021), en la Municipalidad Provincial de San Martín, donde se encontró una percepción de nivel regular con 51,4%, seguido de un 30% con nivel bueno; y por Abarca (2021) en la Municipalidad de San Bartolo, con una percepción de nivel regular en el 66,7% seguido de una percepción de nivel eficiente en el 30%, aunque en las referidas investigaciones la población

objetivo fueron los servidores o funcionarios públicos y no los usuarios del servicio, por lo que tienen una percepción derivada de una valoración más exigente hacia los indicadores del instrumento, ya que conocen con mayor detalle las características que debería tener un gobierno digital correctamente implementado.

De forma similar, y complementando la conclusión a la que se llegó con los estudios anteriores, la investigación realizada por Salazar (2021) en directivos de la Municipalidad de Yanacancha en Pasco, reportó que la percepción del gobierno digital es de nivel bajo en el 69,8%, seguido de un nivel medio con 24,5%. En base a estos hallazgos se puede recomendar que en el futuro se realicen estudios para comparar las percepciones de los usuarios con las percepciones del personal que atiende en las municipalidades, a fin de establecer la existencia de indicadores que deben ser mejorados, considerando distintos puntos de vista.

La satisfacción del usuario representa, según Kotler y Armstrong (2018), aquella evaluación que un cliente realiza en torno a un servicio recibido, y depende de cómo este respondió a sus necesidades y expectativas, que en caso no fueron cumplidas, derivan en la insatisfacción. En el presente estudio, el análisis descriptivo de dicha variable evidenció gran mayoría de usuarios de la municipalidad distrital del Callao elegida para el estudio presentaron un nivel de satisfacción alto, alcanzando el 69,7%, seguido de un nivel medio con el 23,5% y apenas un 6,8% con nivel bajo.

En relación al objetivo general, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y la satisfacción del usuario ( $Rho= 0,606$ ;  $p= 0,000$ ) en una municipalidad distrital del Callao, 2022. De manera similar, Rafael (2022), en su estudio ejecutado en una municipalidad distrital de Chiclayo encontró también una relación directa moderada y significativa entre ambas variables ( $Rho= 0,583$ ), aunque realizó un distinto análisis de las dimensiones del gobierno digital. Otro hallazgo relacionado fue encontrado por Sachan et al. (2018) en la India quienes llegaron a la conclusión de que, a medida que mejora el proceso de sistema electrónico de prestación de servicios gubernamentales, la

percepción del usuario sobre la facilidad de uso del sitio web del gobierno se incrementa, conllevando a que perciba una mayor utilidad, y, por ende, un aumento en la satisfacción del usuario. Las similitudes encontradas en dichos estudios ponen en evidencia la importancia que representa la implementación del gobierno digital sobre la percepción de calidad de servicio que tienen los usuarios, y que se refleja en un mayor nivel de satisfacción.

De manera similar, Muksin y Avianto (2021) encontraron, en ciudadanos de Indonesia, una percepción positiva por parte de la población en torno a la mejora en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, basado en la percepción de que se estaba usando tecnología para desarrollar la burocracia existente. De esta forma se puede colegir que el uso de tecnología en los procesos burocráticos de gestión local contribuye a una mejora en la percepción de los ciudadanos, y se traduce a su vez en un mayor nivel de satisfacción.

Otra forma de medir indirectamente la satisfacción de los usuarios es a través de la percepción que tiene el ciudadano acerca de la gestión municipal, tal como el estudio realizado por Cosquillo (2021) en la Municipalidad Provincial de Tarma en Junín, el cual evidenció una alta correlación estadística entre dicha variable y la percepción del gobierno digital. Basado en dicho resultado, se puede afirmar que los usuarios que perciben una adecuada implementación del gobierno digital tienden a presentar también una percepción positiva hacia la gestión municipal, lo cual aumenta su grado de satisfacción, y justifica la inversión que las municipalidades están realizando para la modernización de su gestión con tecnologías de información y comunicación recientes, que la coloquen a la altura de la gestión implementada por los gobiernos locales de vanguardia en Lima Metropolitana.

Para el caso del objetivo específico 1, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y la calidad funcional percibida por el usuario ( $Rho=0,496$ ;  $p=0,000$ ) en una municipalidad distrital del Callao, 2022. Sobre este hallazgo, se puede establecer una comparación con el estudio realizado por Abarca (2021), en funcionarios del municipio de San Bartolo, donde se

encontró una correlación moderada y significativa entre la percepción del gobierno digital y la percepción sobre la modernización de la gestión de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman ( $\rho=0,426$ ,  $p=0,000$ ). Esta comparación se basa en el hecho de que calidad funcional percibida que tienen los ciudadanos sobre la gestión de las autoridades se enfoca en la forma en que el servicio llega al consumidor, es decir, representa el “cómo” dentro de los factores que determinan la satisfacción del usuario (Duque Oliva, 2005). En el caso de la modernización de los servicios, estas deben incluir herramientas virtuales que están acorde con el desarrollo tecnológico que se observa en muchos ámbitos de la vida humana, especialmente relacionados con el sector privado, los cuales evidencian una brecha con los servicios que ofrece el sector público.

En relación del objetivo específico 2, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y la calidad técnica percibida por el usuario ( $Rho=0,468$ ;  $p=0,000$ ) en una municipalidad distrital del Callao, 2022. Acorde con el resultado hallado, se puede establecer una comparación con el estudio realizado por García (2021), en servidores públicos del municipio de la provincia de San Martín, donde se encontró una correlación moderada y significativa entre la percepción del gobierno digital y el acceso a la información pública de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman ( $\rho=0,616$ ,  $p=0,000$ ). Esta comparación se basa en el hecho de que calidad técnica percibida que tienen los ciudadanos sobre la gestión de las autoridades se enfoca en que el servicio brindado sea correcto y conlleve a que el cliente obtenga un resultado favorable, abarcando desde el soporte físico hasta la organización interna del sistema, es decir, representa el “qué” dentro de los factores que determinan la satisfacción del usuario (Duque Oliva, 2005).

Por otra parte, en el objetivo específico 3, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y el valor percibido del usuario ( $Rho=0,608$ ;  $p=0,000$ ) en una municipalidad distrital del Callao, 2022. Un estudio relacionado con este hallazgo corresponde al realizado por Sharma et al. (2021) quienes destacaron que el nivel de satisfacción percibido encontrado en los empresarios de zonas

rurales está relacionado con la imagen positiva que tiene el público y el hecho de sentir beneficio en las partes interesadas, razón por la cual los autores consideraron que la intervención del gobierno durante el proceso cumple un rol importante. Asimismo, la imagen positiva que tiene la ciudadanía guarda relación estrecha con el valor percibido de un servicio, y adquiere mayor valor aún, cuando se trata de ciudadanos que están en contacto constante con las autoridades municipales como es el caso de los empresarios y los emprendedores sociales, quienes ven en el gobierno digital una herramienta de gran uso para la mejora de la gestión.

Considerando el objetivo específico 4, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y la expectativa del usuario ( $Rho= 0,598$ ;  $p= 0,000$ ) en una municipalidad distrital del Callao, 2022. Un estudio que puede relacionarse con las expectativas de los usuarios, corresponde a lo realizado por Przeibilovicz et al.(2018) sobre un total de 5570 municipios de Brasil, donde se evidenció que las necesidades de los municipios pueden ser clasificadas según sus características de infraestructura y uso de la tecnología en cuatro categorías: Los municipios "sin tecnología" que priorizan tener condiciones básicas de herramientas tecnológicas; los municipios "preocupados por la legislación" que priorizan la forma en que se pueden gestionar y dirigir las herramientas tecnológicas para mejorar la vida de los ciudadanos; los municipios con "ciudadanos preocupados" que priorizan las acciones relacionadas con la e-transparencia; y los municipios "apoyados en Tecnologías de Información y Comunicación" que representan el nivel más avanzado y adoptan actividades que les permitan convertirse en corto plazo en ciudades inteligentes. Las autoridades municipales deben tomar en cuenta esta clasificación en base a las necesidades ya que estos están ligados a una diferencia de expectativas por parte de la ciudadanía, y como tal, genera a su vez una diferencia en la satisfacción percibida por los usuarios a pesar de que los municipios presenten el mismo nivel de implementación de gobierno digital.

Para el caso del objetivo específico 5, la prueba de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre las percepciones sobre el gobierno digital y la confianza del usuario ( $Rho= 0,563$ ;  $p= 0,000$ ) en

una municipalidad distrital del Callao, 2022. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Bhuvana y Vasantha (2020), quienes encontraron una relación directa y significativa entre la confianza de los ciudadanos y la satisfacción percibida hacia el ofrecimiento de servicios de un gobierno digital de calidad, específicamente en una población rural ( $p=0,000$ ). De ambos resultados puede colegirse que las mejoras percibidas por la población en torno a la implementación de un gobierno digital contribuyen a mejorar la confianza de la población hacia la gestión de sus autoridades, siendo bien valorados especialmente por aquellos ciudadanos que tienen menor nivel de acceso a la tecnología, posiblemente porque ellos tienen una percepción más notoria de la modernización, en comparación con aquellos ciudadanos de mayores recursos, quienes ya están familiarizados con herramientas tecnológicas o sistemas de gestión virtual, que les permiten establecer comparaciones tanto favorables como desfavorables.

La principal limitación del estudio consistió en el escaso número de investigaciones que asocian estadísticamente las variables gobierno digital y satisfacción del usuario, ya que sólo amplían de manera descriptiva e independiente a cada una de las variables, o una relación con otras variables de gestión cercanas. Además, se ha encontrado una diversidad de instrumentos para llevar a cabo la medición de las percepciones del gobierno digital y la satisfacción del usuario, lo cual tampoco comparan con mayor precisión los resultados encontrados.

## VI. Conclusiones

**Primera:** El gobierno digital tiene una relación moderada directa y significativa con la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,606$ ;  $p=0,000$ ).

**Segunda:** El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad funcional percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,496$ ;  $p=0,000$ ).

**Tercera:** El gobierno digital tiene una relación directa con la calidad técnica percibida en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,468$ ;  $p=0,000$ ).

**Cuarta:** El gobierno digital tiene una relación directa con el valor percibido en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,608$ ;  $p=0,000$ ).

**Quinta:** El gobierno digital tiene una relación directa con la expectativa en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,598$ ;  $p=0,000$ ).

**Sexta:** El gobierno digital tiene una relación directa con la confianza en una Municipalidad Distrital del Callao, 2022, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman ( $Rho=0,563$ ;  $p=0,000$ ).

## VII. Recomendaciones

- Primera:** Para las autoridades de la municipalidad, continuar con la implementación del gobierno digital para mejorar los procesos de atención a la ciudadanía.
- Segunda:** Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario, para determinar cuáles son las dimensiones con mayores deficiencias que deben ser atendidas con prioridad por el gobierno digital, considerando la correlación entre esta variable y las distintas dimensiones de la satisfacción.
- Tercera:** Se sugiere realizar nuevos estudios similares en otras municipalidades del Callao para determinar si los hallazgos encontrados corresponden a un fenómeno aislado o se presenta en toda la provincia.
- Cuarta:** Profundizar la investigación en torno a la dimensión valor percibido a través de estudios de enfoque cualitativo, ya que es la dimensión que presentó menor nivel de correlación con el gobierno digital.
- Quinta:** Se sugiere la medición de otras variables de gestión que pueden estar relacionadas con la implementación del gobierno digital, como es el caso de la calidad de atención, especialmente con el modelo SERVQUAL, el cual mide esta variable a través de las brechas entre percepciones y expectativas.
- Sexta:** Se recomienda la aplicación de los instrumentos validados en el presente estudio en otras municipalidades a nivel nacional, a fin de determinar su utilidad, así como la necesidad de hacer adaptaciones que están acorde con las distintas realidades del país.

## Referencias

- Abarca, A. (2021). *Gobierno Digital y Modernización de la Gestión en la Municipalidad Distrital de San Bartolo 2021* [Tesis, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74426/Abarca\\_AAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74426/Abarca_AAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Al-Ruithe, M., Benkhelifa, E., & Hameed, K. (2019). A systematic literature review of data governance and cloud data governance. *Personal and Ubiquitous Computing*, 23(5–6). <https://doi.org/10.1007/s00779-017-1104-3>
- Amaya, W. (2020). Del Gobierno en línea al Gobierno digital: avances y retos de una política de Gobierno electrónico en permanente construcción. In C. Bulles & O. Muñoz (Eds.), *Geografías del poder territorial* (pp. 87–128). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-738-9>
- Arcentales, R. A., & Gamboa, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Atalaya, D., & Tarazona, I. (2020). *Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo* [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18347/ATALAYA\\_PINEDO\\_TARAZONA\\_SANCHEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18347/ATALAYA_PINEDO_TARAZONA_SANCHEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Baheer, B. A., Lamas, D., & Sousa, S. (2020). A systematic literature review on existing digital government architectures: State-of-the-art, challenges, and prospects. *Administrative Sciences*, 10(2), 1–28.  
<https://doi.org/10.3390/admsci10020025>
- Bhuvana, M., & Vasantha, S. (2020). Assessment of rural citizens satisfaction on the service quality of common service centers (CSCs) of e-governance. In *Journal of Critical Reviews* (Vol. 7, Issue 5).  
<https://doi.org/10.31838/jcr.07.05.56>
- Burbano-Pérez, Á. B., Velástegui-Carrasco, E. B., Villamarin-Padilla, J. M., &

- Novillo-Yaguarshungo, C. E. (2018). El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Polo Del Conocimiento*, 3(8), 579–590.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v3i8.683>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 332–344. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1).  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25).
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- García Estrella, C. W. (2021). Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. In *Psikologi Perkembangan* (Vol. 0).  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Gobierno del Perú. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Gobierno Digital. *El Peruano Normas Legales*, 4–8.
- Gottschalk, P. (2009). Maturity levels for interoperability in digital government. *Government Information Quarterly*, 26(1).  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.03.003>
- Gronroos. (1994). Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. In *Díaz de Santos*, S. A. (Vol. 7, Issue 2).
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

- Jamoussi, Y., Al-Khanjari, Z., & Kraiem, N. (2017). A guidance based approach for enhancing the e-Government interoperability. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 41(1). <https://doi.org/10.31341/jios.41.1.3>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. In *Government Information Quarterly* (Vol. 32, Issue 3, pp. 221–236). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Janssen, M., & Klievink, B. (2012). Can enterprise architectures reduce failure in development projects? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 27–40. <https://doi.org/10.1108/17506161211214804>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. In Pearson. Pearson.
- Kupi, M., & McBride, K. (2021). Agile Development for Digital Government Services: Challenges and Success Factors. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 12849 LNCS. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-82824-0\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-82824-0_11)
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 2, 1–25. <https://doi.org/10.53857/cnsw1721>
- Malhotra, C. (2018). Role of Digital Technologies in Governance. *Indian Institute of Public Administration, New Delhi*.
- Masiero, S., & Bailur, S. (2021). Digital identity for development: The quest for justice and a research agenda. In *Information Technology for Development* (Vol. 27, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/02681102.2021.1859669>
- Mejías-Acosta, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 23(1).
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Micheli, M., Ponti, M., Craglia, M., & Berti Suman, A. (2020). Emerging models of data governance in the age of datafication. *Big Data and Society*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2053951720948087>
- Mir, U. B., Kar, A. K., Dwivedi, Y. K., Gupta, M. P., & Sharma, R. S. (2020). Realizing digital identity in government: Prioritizing design and

- implementation objectives for Aadhaar in India. *Government Information Quarterly*, 37(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442>
- Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Morocho, T. C., & Burgos Chávez, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance innovation: One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1).
- Muntané, J. R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3.
- Mutizábal, G. (2014). Consentimiento informado en investigación. *Revista Chilena de Anestesia*, 43(4), 368–408. <https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n04.20.pdf>
- Ochoa-Rico, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la satisfacción ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista Amazonia Investiga*, 11(50), 245–259. <https://doi.org/10.34069/ai/2022.50.02.23>
- Peralta, J. (2015). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *LÍMITE Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195–214.
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. de S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administração Pública*, 52(4). <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Rafael, F. (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo* [Tesis, Universidad César Vallejo].

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael\\_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92977/Rafael_CFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sabiote Ortiz, C. M. (2010). *Valor percibido global del proceso de decisión de compra online de un producto turístico efecto moderador de la cultura* [Editorial de la Universidad de Granada].  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/5669/18930888.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3). <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Schinagl, S., Khapova, S., & Shahim, A. (2021). Tensions that Hinder the Implementation of Digital Security Governance. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 625.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-030-78120-0_28)
- Schinagl, S., & Shahim, A. (2020). What do we know about information security governance?: “From the basement to the boardroom”: towards digital security governance. In *Information and Computer Security* (Vol. 28, Issue 2). <https://doi.org/10.1108/ICS-02-2019-0033>
- Sharma, R., Mishra, R., & Mishra, A. (2021). Determinants of satisfaction among social entrepreneurs in e-Government services. *International Journal of Information Management*, 60.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102386>
- Suárez, L., Vázquez, R., & Díaz, A. M. (2007). La confianza y la satisfacción del cliente: variables clave en el sector turístico Customer Trust and Satisfaction: Key Variables in Tourism Sector. *European Journal of Management and Business Economics*, 16(3).
- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. *Petroleum Refinery Engineering*, 34(1).
- Torres Richarti, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la

Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. *[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV., 1–35.*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medida
Gobierno digital	Uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para crear valor público, basado en un ecosistema integrado por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes ayudan a implementar iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, para asegurar el respeto pleno de los derechos de las personas en general dentro de un entorno digital (Gobierno del Perú, 2018)	Nivel percibido por los usuarios acerca del gobierno digital de una municipalidad, considerando las siguientes dimensiones: Tecnología digital, Identidad digital, Interoperabilidad, Servicios digitales, Gobernanza de datos, Seguridad digital y Arquitectura digital.	Tecnología digital	Tecnologías de información	1	Escala ordinal
				Telecomunicaciones	2	
				Dispositivos móviles	3	
				Analítica de datos	4	
				Contenidos digitales	5	
				Aplicaciones informáticas	6	
			Identidad digital	Identificación digital	7	
				Acceso a servicios digitales	8	
			Interoperabilidad	Intercambio de datos con otras municipalidades	9	
				Protección de datos personales	10	
			Servicios digitales	Provisión de la información	11	
				Seguridad	12	
				Diseño	13	
				Satisfacción de necesidades de información	14	
				Acceso a bienes	15	
				Acceso de servicios	16	
				Acceso a datos	17	
				Uso de firmas electrónicas	18	
				Uso de certificados digitales	19	
			Gobernanza de datos	Recopilación de datos	20	
				Procesamiento de datos	21	
				Publicación de datos	22	
				Almacenamiento de datos	23	
			Seguridad digital	Implementación de medidas preventivas	24	
				Implementación de medidas correctivas	25	
Arquitectura digital	Colaboración con los objetivos estratégicos	26				
	Interoperabilidad con los objetivos estratégicos	27				
	Escalabilidad con los objetivos estratégicos	28				
	Optimización con los objetivos estratégicos	29				
	Seguridad con los objetivos estratégicos	30				

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medida
Satisfacción del usuario	Evaluación que un cliente realiza en torno a un servicio recibido, y depende de cómo este respondió a sus necesidades y expectativas, que en caso no fueron cumplidas, derivan en la insatisfacción (Kotler & Armstrong, 2018).	Nivel de satisfacción determinado a partir del puntaje obtenido al contestar el cuestionario, considerando las siguientes dimensiones: Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Expectativa y Confianza.	Calidad funcional percibida	Solución de quejas Servicio esperado. Personal con conocimientos. Servicio satisfecho.	1 2 3 4	Escala ordinal  Niveles y rangos:  Bajo: 20 a 47 puntos  Medio: 48 a 73 puntos  Alto: 74 a 100 puntos.
			Calidad técnica percibida	Tiempo para absolver dudas. Servicios conformes.	5,6 7,8	
			Valor percibido	Refleja confianza. Precios justos. Solucionar problemas.	9 10 11,12	
			Expectativa	No cometer errores Inquietud por las necesidades de los usuarios	13,14 15,16	
			Confianza	Servicios adaptados. Atención personalizada. Personal competente	17 18 19,20	

## Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de gobierno digital Adaptación del instrumento de García Estrella (2021)

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar el estado del gobierno digital en la Municipalidad de Ventanilla en el presente año, para este proceso debe leer atentamente cada pregunta y marcar con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo, cabe mencionar que no existen respuestas "buenas" o "malas", por lo que le recomendamos ser lo más sincero(a) posible. La información registrada será utilizada para fines académicos y considera la siguiente escala de conversión:

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

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Sobre las Tecnologías digitales</b>						
01	El nivel de implementación de las tecnologías de la información en una Municipalidad del Callao es el adecuado					
02	Las telecomunicaciones en una Municipalidad del Callao es el adecuado permiten una mejor comunicación con los contribuyentes					
03	Los dispositivos móviles en una Municipalidad del Callao es el adecuado son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas					
04	El análisis de los datos recogidos de los sistemas de información en una Municipalidad del Callao es el adecuado permite tomar mejores decisiones en el ámbito laboral					
05	La implementación de los contenidos digitales en canales como Youtube y redes sociales permiten una mejor relación con los contribuyentes					
06	Los sistemas de información implementados le ayudan en su labor como servidor o funcionario público de una Municipalidad del Callao es el adecuado					
<b>Sobre la identidad digital</b>						
07	El DNI electrónico es de uso frecuente para los trámites de los contribuyentes en una Municipalidad del Callao es el adecuado					
08	El DNI electrónico permite un adecuado acceso a los servicios digitales de una Municipalidad del Callao es el adecuado					
<b>Sobre la interoperabilidad</b>						

9	La Municipalidad del Callao es el adecuado comparte información de manera automática con otras municipalidades distritales o provinciales					
10	El nivel de protección de los datos personales de los contribuyentes, servidores y funcionarios de una Municipalidad del Callao es el adecuado es el adecuado					
<b>Sobre los servicios digitales</b>						
11	La información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado es proveída de manera total a los contribuyentes					
12	El nivel de seguridad en la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado protege los datos de los contribuyentes					
13	La presentación de la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado es el adecuado					
14	La entrega de información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado satisface las necesidades de los contribuyentes					
15	El nivel de acceso a los bienes gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado es el adecuado					
16	El nivel de acceso a los servicios gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado está disponible en todo momento					
17	El nivel de implementación de tecnologías de información en una Municipalidad del Callao es el adecuado respalda el acceso a los datos a través de internet					
18	El uso de firmas electrónicas es frecuente en los servicios de una Municipalidad del Callao es el adecuado ofrece a los contribuyentes					
19	El uso de certificados electrónicas es frecuente en los servicios de una Municipalidad del Callao es el adecuado ofrece a los contribuyentes					
<b>Sobre la gobernanza de datos</b>						
20	El nivel de recopilación de los datos para el portal de una Municipalidad del Callao es el adecuado permite mantenerlo actualizado					
21	El procesamiento de los datos en el portal de una Municipalidad del Callao es el adecuado permite una mejor relación con los contribuyentes					
22	La publicación de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao es el adecuado permite un mejor nivel de participación ciudadana					

23	El almacenamiento de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao es el adecuado permite realizar consultas de publicaciones de años anteriores					
<b>Sobre la seguridad digital</b>						
24	La implementación de medidas preventivas de seguridad en el portal web de una Municipalidad del Callao es el adecuado protegen los datos					
25	La implementación de medidas correctivas en el portal web de una Municipalidad del Callao es el adecuado permiten solucionar problemas de seguridad de manera inmediata					
<b>Sobre la arquitectura digital</b>						
26	La infraestructura digital permite el cumplimiento de los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao es el adecuado					
27	La infraestructura digital permite recibir información de manera automática de otras Municipalidad del Callao es el adecuado para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales					
28	La infraestructura digital de una Municipalidad del Callao es el adecuado se encuentra en un proceso de mejora continua					
29	La infraestructura digital optimiza el cumplimiento de los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao					
30	La arquitectura digital permite se logren los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao protegiendo los datos de los contribuyentes, servidores y funcionarios					

## Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

### Adaptación del instrumento de Torres (2020)

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Ventanilla, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	N°
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	S	CS	AV	CN	N
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>					
1	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.					
2	Cree usted que la Municipalidad del Callao da el servicio que usted espera.					
3	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	Cree usted que una Municipalidad del Callao presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.					
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>					

5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en la Municipalidad del Callao al usuario es excelente.					
6	Opina usted que el personal de una Municipalidad del Callao le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.					
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en una Municipalidad del Callao.					
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de una Municipalidad del Callao.					
	<b>DIMENSIÓN 3 : VALOR PERCIBIDO</b>					
9	Percibe usted que tiene confianza en una Municipalidad del Callao					
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por una Municipalidad del Callao					
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en una Municipalidad del Callao, mostro un interés por resolverlo.					
12	Percibe usted que el personal de una Municipalidad del Callao valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>					
13	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao le trata con confianza.					
14	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.					
15	Piensa usted que una Municipalidad del Callao a se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
16	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao cumple con el servicio que promete.					
	<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>					
17	Considera usted que el servicio que ofrece en una Municipalidad de Callao se adapta a sus necesidades como usuario.					
18	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.					

<b>19</b>	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
<b>20</b>	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.					

## Anexo 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍAS DIGITALES</b>	SI		SI		SI		
1	El nivel de implementación de las tecnologías de la información en una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
2	Las telecomunicaciones en una Municipalidad del Callao permiten una mejor comunicación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
3	Los dispositivos móviles en una Municipalidad del Callao son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas	SI		SI		SI		
4	El análisis de los datos recogidos de los sistemas de información en una Municipalidad del Callao permite tomar mejores decisiones en el ámbito laboral	SI		SI		SI		
5	La implementación de los contenidos digitales en canales como Youtube y redes sociales permiten una mejor relación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
6	Los sistemas de información implementados le ayudan en su labor como servidor o funcionario público en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El DNI electrónico es de uso frecuente para los trámites de los contribuyentes en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
8	El DNI electrónico permite un adecuado acceso a los servicios digitales de una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La Municipalidad del Callao comparte información de manera automática con otras municipalidades distritales o provinciales	SI		SI		SI		
10	El nivel de protección de los datos personales de los contribuyentes, servidores y funcionarios en una	SI		SI		SI		

	Municipalidad del Callao es el adecuado							
	<b>DIMENSIÓN 4: SERVICIOS DIGITALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es proveída de manera total a los contribuyentes	SI		SI		SI		
12	El nivel de seguridad en la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao protege los datos de los contribuyentes	SI		SI		SI		
13	La presentación de la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
14	La entrega de información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao satisface las necesidades de los contribuyentes	SI		SI		SI		
15	El nivel de acceso a los bienes gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
16	El nivel de acceso a los servicios gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao está disponible en todo momento	SI		SI		SI		
17	El nivel de implementación de tecnologías de información en una Municipalidad del Callao respalda el acceso a los datos a través de internet	SI		SI		SI		
18	El uso de firmas electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
19	El uso de certificados electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: GOBERNANZA DE DATOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El nivel de recopilación de los datos para el portal de una Municipalidad del Callao permite mantenerlo actualizado	SI		SI		SI		
21	El procesamiento de los datos en el portal de una Municipalidad del Callao permite una mejor relación con los contribuyentes	SI		SI		SI		

22	La publicación de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite un mejor nivel de participación ciudadana	SI		SI		SI		
23	El almacenamiento de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite realizar consultas de publicaciones de años anteriores	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 6: SEGURIDAD DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	La implementación de medidas preventivas de seguridad en el portal web de una Municipalidad del Callao protegen los datos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	La implementación de medidas correctivas en el portal web en una Municipalidad del Callao permiten solucionar problemas de seguridad de manera inmediata	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 7: ARQUITECTURA DIGITAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
26	La infraestructura digital permite el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
27	La infraestructura digital permite recibir información de manera automática de otras Municipalidad del Callao para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales	SI		SI		SI		
28	La infraestructura digital de una Municipalidad del Callao se encuentra en un proceso de mejora continua	SI		SI		SI		
29	La infraestructura digital optimiza el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
30	La arquitectura digital permite se logren los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao protegiendo los datos de los contribuyentes, servidores y funcionarios	SI		SI		SI		

DNI: 10938971  
 E INVESTIGACION EN SALUD  
 01 de octubre del 2022  
 M.D. SEGUNDO F. GAMBOA KCONTI  
 CIRUJANO PEDIATRA  
 C.M.P. 37377 R.N.E. 41332  
 Hospital de Emergencias de Salud

del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL TRABAJO PRESENTA SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SEGUNDO TEBDULO GAMBOA KCOMT.    DNI: 10138411

Especialidad del validador: UROLOGO - CIRUJANO PEDIATRA - MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN SALUD

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

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

01 de octubre del 2022

MG. SEGUNDO T. GAMBOA KCOMT  
CIRUJANO PEDIATRA UROLOGO  
C.M.P. 37377 R.N.E. 17613 R.N.E. 41332  
Hospital de Emergencias Pediátricas  
de Salud

Firma del Experto Informante.

## Anexo 6

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍAS DIGITALES</b>	SI		SI		SI		
1	El nivel de implementación de las tecnologías de la información en una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
2	Las telecomunicaciones en una Municipalidad del Callao permiten una mejor comunicación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
3	Los dispositivos móviles en una Municipalidad del Callao son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas	SI		SI		SI		
4	El análisis de los datos recogidos de los sistemas de información en una Municipalidad del Callao permite tomar mejores decisiones en el ámbito laboral	SI		SI		SI		
5	La implementación de los contenidos digitales en canales como Youtube y redes sociales permiten una mejor relación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
6	Los sistemas de información implementados le ayudan en su labor como servidor o funcionario público en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El DNI electrónico es de uso frecuente para los trámites de los contribuyentes en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
8	El DNI electrónico permite un adecuado acceso a los servicios digitales de una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La Municipalidad del Callao comparte información de manera automática con otras municipalidades distritales o provinciales	SI		SI		SI		

10	El nivel de protección de los datos personales de los contribuyentes, servidores y funcionarios en una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 4: SERVICIOS DIGITALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es proveída de manera total a los contribuyentes	SI		SI		SI		
12	El nivel de seguridad en la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao protege los datos de los contribuyentes	SI		SI		SI		
13	La presentación de la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
14	La entrega de información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao satisface las necesidades de los contribuyentes	SI		SI		SI		
15	El nivel de acceso a los bienes gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
16	El nivel de acceso a los servicios gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao está disponible en todo momento	SI		SI		SI		
17	El nivel de implementación de tecnologías de información en una Municipalidad del Callao respalda el acceso a los datos a través de internet	SI		SI		SI		
18	El uso de firmas electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
19	El uso de certificados electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: GOBERNANZA DE DATOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El nivel de recopilación de los datos para el portal de una Municipalidad del Callao permite mantenerlo actualizado	SI		SI		SI		
21	El procesamiento de los datos en el portal de una Municipalidad del Callao permite una mejor relación con los	SI		SI		SI		

	contribuyentes						
22	La publicación de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite un mejor nivel de participación ciudadana	SI		SI		SI	
23	El almacenamiento de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite realizar consultas de publicaciones de años anteriores	SI		SI		SI	
	<b>DIMENSIÓN 6: SEGURIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	La implementación de medidas preventivas de seguridad en el portal web de una Municipalidad del Callao protegen los datos	SI		SI		SI	
25	La implementación de medidas correctivas en el portal web en una Municipalidad del Callao permiten solucionar problemas de seguridad de manera inmediata	SI		SI		SI	
	<b>DIMENSIÓN 7: ARQUITECTURA DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
26	La infraestructura digital permite el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI	
27	La infraestructura digital permite recibir información de manera automática de otras Municipalidad del Callao para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales	SI		SI		SI	
28	La infraestructura digital de una Municipalidad del Callao se encuentra en un proceso de mejora continua	SI		SI		SI	
29	La infraestructura digital optimiza el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI	
30	La arquitectura digital permite se logren los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao protegiendo los datos de los contribuyentes, servidores y funcionarios	SI		SI		SI	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE Y APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: VEGA GONZALEZ, EMILIO OSWALDO ..... DNI: 80654113 .....

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD .....

06 de octubre del 2022

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

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

  
Firma del Emilio Vega Gonzalez  
del Departamento de Investigación  
de Maestría en Docencia e Investigación  
C.O.P. 16102

## Anexo 7

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GOBIERNO DIGITAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍAS DIGITALES</b>	SI		SI		SI		
1	El nivel de implementación de las tecnologías de la información en una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
2	Las telecomunicaciones en una Municipalidad del Callao permiten una mejor comunicación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
3	Los dispositivos móviles en una Municipalidad del Callao son utilizados exclusivamente para las tareas asignadas	SI		SI		SI		
4	El análisis de los datos recogidos de los sistemas de información en una Municipalidad del Callao permite tomar mejores decisiones en el ámbito laboral	SI		SI		SI		
5	La implementación de los contenidos digitales en canales como Youtube y redes sociales permiten una mejor relación con los contribuyentes	SI		SI		SI		
6	Los sistemas de información implementados le ayudan en su labor como servidor o funcionario público en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El DNI electrónico es de uso frecuente para los trámites de los contribuyentes en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
8	El DNI electrónico permite un adecuado acceso a los servicios digitales de una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La Municipalidad del Callao comparte información de manera automática con otras municipalidades distritales o provinciales	SI		SI		SI		
10	El nivel de protección de los datos personales de los contribuyentes, servidores y funcionarios en una	SI		SI		SI		

	Municipalidad del Callao es el adecuado							
	<b>DIMENSIÓN 4: SERVICIOS DIGITALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es proveída de manera total a los contribuyentes	SI		SI		SI		
12	El nivel de seguridad en la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao protege los datos de los contribuyentes	SI		SI		SI		
13	La presentación de la información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
14	La entrega de información proporcionada a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao satisface las necesidades de los contribuyentes	SI		SI		SI		
15	El nivel de acceso a los bienes gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao es el adecuado	SI		SI		SI		
16	El nivel de acceso a los servicios gestionados a través de internet por parte de una Municipalidad del Callao está disponible en todo momento	SI		SI		SI		
17	El nivel de implementación de tecnologías de información en una Municipalidad del Callao respalda el acceso a los datos a través de internet	SI		SI		SI		
18	El uso de firmas electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
19	El uso de certificados electrónicas es frecuente en los servicios que una Municipalidad del Callao ofrece a los contribuyentes	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: GOBERNANZA DE DATOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El nivel de recopilación de los datos para el portal de una Municipalidad del Callao permite mantenerlo actualizado	SI		SI		SI		
21	El procesamiento de los datos en el portal de una Municipalidad del Callao permite una mejor relación con los contribuyentes	SI		SI		SI		

22	La publicación de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite un mejor nivel de participación ciudadana	SI		SI		SI		
23	El almacenamiento de los datos a través del portal de una Municipalidad del Callao permite realizar consultas de publicaciones de años anteriores	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 6: SEGURIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	La implementación de medidas preventivas de seguridad en el portal web de una Municipalidad del Callao protegen los datos	SI		SI		SI		
25	La implementación de medidas correctivas en el portal web en una Municipalidad del Callao permiten solucionar problemas de seguridad de manera inmediata	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 7: ARQUITECTURA DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	La infraestructura digital permite el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
27	La infraestructura digital permite recibir información de manera automática de otras Municipalidad del Callao para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales	SI		SI		SI		
28	La infraestructura digital de una Municipalidad del Callao se encuentra en un proceso de mejora continua	SI		SI		SI		
29	La infraestructura digital optimiza el cumplimiento de los objetivos institucionales en una Municipalidad del Callao	SI		SI		SI		
30	La arquitectura digital permite se logren los objetivos institucionales de una Municipalidad del Callao protegiendo los datos de los contribuyentes, servidores y funcionarios	SI		SI		SI		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA EN EL PRESENTE PROYECTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MR. VASQUEZ HERRERA JOSE    DNI: 08472896

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA  
UNIVERSITARIA

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

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

06 de octubre del 2022

Mg. JOSE VASQUEZ HERRERA  
PROF. ASOCIADO FACULTAD DE MEDICINA  
UNMSM

Firma del Experto Informante.

## Anexo 8

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
1	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	SI		SI		SI		
2	Cree usted de una Municipalidad del Callao da el servicio que usted espera.	SI		SI		SI		
3	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
4	Cree usted que una Municipalidad del Callao presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>	SI		SI		SI		
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en una Municipalidad del Callao al usuario es excelente.	SI		SI		SI		
6	Opina usted que el personal de una Municipalidad del Callao le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	SI		SI		SI		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>	SI		SI		SI		
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad de Ventanilla.	SI		SI		SI		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en una Municipalidad del Callao, mostro un interés por resolverlo.	SI		SI		SI		
12	Percibe usted que el personal de una Municipalidad del Callao valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>	SI		SI		SI		
13	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao le trata con confianza.	SI		SI		SI		

14	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	SI		SI		SI		
15	Piensa usted que una Municipalidad del Callao se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
16	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao cumple con el servicio que promete.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>	SIS		SI		SI		
17	Considera usted que el servicio que ofrece en una Municipalidad del Callao se adapta a sus necesidades como usuario.	SI		SI		SI		
18	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	SI		SI		SI		
19	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	SI		SI		SI		
20	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	SI		SI		SI		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL TRABAJO CUENTA CON SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GAMBOA KCOMT, SEGUNDA TROBULO    DNI: 10138411

Especialidad del validador: UROLOGO - CIRUJANO PEDIATRA - MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN SALUD

25 de octubre del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

Mg. SEGUNDO T. GAMBOA KCOMT  
CIRUJANO PEDIATRA UROLOGO  
C.M.P. 37377 R.N.E. 17613 R.N.E. 41332  
Hospital de Emergencias Pediátricas  
Ministerio de Salud

## Anexo 9

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
1	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	SI		SI		SI		
2	Cree usted de una Municipalidad del Callao da el servicio que usted espera.	SI		SI		SI		
3	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
4	Cree usted que una Municipalidad del Callao presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>	SI		SI		SI		
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en una Municipalidad del Callao al usuario es excelente.	SI		SI		SI		
6	Opina usted que el personal de una Municipalidad del Callao le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	SI		SI		SI		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>	SI		SI		SI		
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad de Ventanilla.	SI		SI		SI		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en una Municipalidad del Callao, mostro un interés por resolverlo.	SI		SI		SI		
12	Percibe usted que el personal de una Municipalidad del Callao valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>	SI		SI		SI		
13	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao le trata con confianza.	SI		SI		SI		

14	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	SI		SI		SI		
15	Piensa usted que una Municipalidad del Callao se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
16	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao cumple con el servicio que promete.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>	SIS		SI		SI		
17	Considera usted que el servicio que ofrece en una Municipalidad del Callao se adapta a sus necesidades como usuario.	SI		SI		SI		
18	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	SI		SI		SI		
19	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	SI		SI		SI		
20	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	SI		SI		SI		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE Y APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg) VEGA GONZALEZ, EMILIO OSWALDO ..... DNI: 80651413 .....

Especialidad del validador: DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD .....

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

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

01 de octubre del 2022

  
-----  
Firma del Experto Investigador  
Maestro en Docencia e Investigación  
en Salud  
C.O.P. 15102

## Anexo 10

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
1	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha solucionado satisfactoriamente sus quejas.	SI		SI		SI		
2	Cree usted de una Municipalidad del Callao da el servicio que usted espera.	SI		SI		SI		
3	Cree usted que el personal de una Municipalidad del Callao conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
4	Cree usted que una Municipalidad del Callao presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>	SI		SI		SI		
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en una Municipalidad del Callao al usuario es excelente.	SI		SI		SI		
6	Opina usted que el personal de una Municipalidad del Callao le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	SI		SI		SI		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal de una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>	SI		SI		SI		
9	Percibe usted que tiene confianza en la Municipalidad de Ventanilla.	SI		SI		SI		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por una Municipalidad del Callao.	SI		SI		SI		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en una Municipalidad del Callao, mostro un interés por resolverlo.	SI		SI		SI		
12	Percibe usted que el personal de una Municipalidad del Callao valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>	SI		SI		SI		

13	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao le trata con confianza.	SI		SI		SI		
14	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	SI		SI		SI		
15	Piensa usted que una Municipalidad del Callao se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	SI		SI		SI		
16	Piensa usted que el personal de una Municipalidad del Callao cumple con el servicio que promete.	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>	SIS		SI		SI		
17	Considera usted que el servicio que ofrece en una Municipalidad del Callao se adapta a sus necesidades como usuario.	SI		SI		SI		
18	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	SI		SI		SI		
19	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	SI		SI		SI		
20	Considera usted que el personal de una Municipalidad del Callao simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	SI		SI		SI		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA EN EL PRESENTE PROYECTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. VASQUEZ HERRERA JOSÉ ..... DNI: 08472896 .....

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA .....  
UNIVERSITARIA

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

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

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

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

01 de octubre del 2022

  
Mg. JOSÉ VASQUEZ HERRERA  
PROF. ASOCIADO FACULTAD DE MEDICINA  
UNMSM

Firma del Experto Informante.

## Confiabilidad de los instrumentos

### Cuestionario de gobierno digital

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
It1	102,40	488,042	,804	,961
It2	102,45	487,103	,825	,961
It3	102,20	505,642	,657	,962
It4	102,15	489,713	,772	,961
It5	101,80	511,747	,741	,962
It6	102,05	508,682	,637	,962
It7	102,40	523,095	,286	,965
It8	102,10	536,411	,006	,966
It9	102,35	496,239	,758	,961
It10	102,30	494,747	,818	,961
It11	102,40	498,989	,738	,962
It12	102,55	494,892	,723	,962
It13	102,40	490,463	,844	,961
It14	102,45	489,103	,844	,961
It15	102,55	502,892	,578	,963
It16	102,45	486,787	,888	,960
It17	102,40	497,411	,739	,961
It18	102,80	504,800	,511	,963
It19	102,60	496,042	,799	,961
It20	102,25	503,250	,846	,961

It21	102,10	501,253	,692	,962
It22	102,10	510,095	,566	,963
It23	102,10	513,042	,564	,963
It24	102,00	512,000	,605	,962
It25	102,00	507,474	,637	,962
It26	102,10	505,884	,696	,962
It27	102,00	512,105	,603	,962
It28	101,75	513,039	,670	,962
It29	101,80	505,958	,728	,962
It30	101,75	507,882	,624	,962

## Cuestionario de satisfacción del usuario

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
It1	56,60	283,095	,849	,977
It2	56,45	281,313	,877	,977
It3	56,35	279,397	,859	,977
It4	56,55	286,892	,853	,977
It5	56,85	287,818	,731	,978
It6	56,45	283,524	,856	,977
It7	56,15	285,818	,751	,978
It8	56,40	280,042	,818	,977
It9	56,50	283,632	,877	,977
It10	56,60	284,989	,752	,978
It11	56,35	277,818	,903	,976
It12	56,60	287,621	,804	,977
It13	56,50	284,895	,716	,978
It14	56,75	282,303	,875	,977
It15	56,70	283,063	,864	,977
It16	56,80	280,063	,847	,977
It17	56,55	280,261	,909	,976
It18	56,55	287,103	,791	,977
It19	56,35	277,082	,885	,977
It20	56,45	285,103	,695	,978





53	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5		
54	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5		
55	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4		
56	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
57	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
58	5	4	4	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
59	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
60	4	5	4	4	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
61	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
63	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
64	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
65	5	4	5	5	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
66	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
67	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
68	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
70	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
71	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
72	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
73	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
75	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
76	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
77	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
78	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
79	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5



107	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
108	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
109	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
110	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
111	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
112	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
113	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
114	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
115	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
116	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
117	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
118	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
119	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
120	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
121	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
122	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
123	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
124	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
125	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
127	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
128	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
129	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
130	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
131	4	5	3	3	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
132	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	



26	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	2	4	5	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	5	1	3	2
30	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	5
34	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
35	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3		3	3	3
37	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
43	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5		5	4	4	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
45	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4
46	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
47	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3
49	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
50	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4
51	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3
52	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4

53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
54	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
55	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
57	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
58	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
59	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
60	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
61	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
62	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
63	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
65	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5
66	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
67	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
68	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
69	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
70	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
72	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
73	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4
74	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4
75	5	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
76	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
77	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3
78	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3
79	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5





**Anexo 11: Otros**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada “**Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario en una Municipalidad del Callao,202**”, es desarrollada por Rubí Melodi Documet Kancha, investigadora del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación existente entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario en una municipalidad del callao ,2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 30 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 25 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico [rdocumet@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rdocumet@ucvvirtual.edu.pe). Desde ya se agradece su participación.

**DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

**Fecha:**.....  
.....

Firma de participante.....

\_\_\_\_\_  
Firma de la investigadora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y SASTIFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL CALLAO, 2022", cuyo autor es DOCUMET KANCHA RUBI MELODI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO : 04635825 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3218-871X	Firmado electrónicamente por: WCARCAUSTOCALLA el 13-01-2023 12:54:12

Código documento Trilce: INV - 1007593