



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA
INSTITUCIÓN DEL ESTADO, LIMA - 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autora

**CHALCO HUALLPA, Melany Nelly
(ORCID: 0000-0001-8547-8633)**

Asesor

**DRA. FLORES FARRO, Ynma Angelica
(ORCID: 0000-0003-4642-1436)**

**Línea de investigación del programa
Dirección de Organizaciones y Personas**

**Línea de acción RSU
Desarrollo e Innovación Social**

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Chalco Huallpa, M. N. (2024). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima – 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Melany Nelly Chalco Hualpa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76183245
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8547-8633
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ynma Angelica Flores Farro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40200403
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4642-1436
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Gerardo Gasparrini Cañas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	003787403
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Miguel Stefano Ruiz Gutierrez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45970839
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima – 2024.
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organización y Personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como presidente, el MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretaria y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN
DEL ESTADO, LIMA - 2024**

Presentado por la bachiller:
MELANY NELLY CHALCO HUALLPA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **CATORCE (14)**.

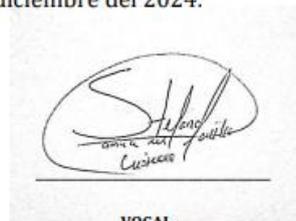
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 05 de diciembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. VICTOR GERARDO
GASPARRINI CAÑAS



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. MIGUEL STEFANO
RUIZ GUTIERREZ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

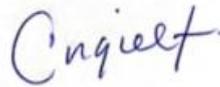
Yo YNMA ANGELICA FLORES FARRO docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, LIMA - 2024

De la bachiller MELANY NELLY CHALCO HUALLPA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre de 2024



Ynma Angelica Flores Farro

40200403

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia y a mi pequeña
hija, quienes me dieron fuerza y apoyo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por morir en la cruz y dar su vida por nosotros. A mi familia, cada una que la conforma, mi madre por ser mi apoyo moral, mi tío por motivarme a salir adelante a pesar de las dificultades, mi abuela por ser como una madre para mí y enseñarme las lecciones de la vida, mi hija por darme alegría y ser mi motivación y a mi abuelito que está en el cielo que desde allí me envía bendiciones. Asimismo, a la Universidad Autónoma del Perú por acogerme los 10 ciclos académicos, a todos los docentes que lo conforman por su disciplina, estrategias y conocimientos brindados, además, a mi asesora, por el apoyo, compromiso y dedicación que me fue de mucha colaboración para poder desarrollar un buen desarrollo de tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Hipótesis	19
2.4 Variables y operacionalización.....	20
2.5 Instrumentos o materiales	21
2.6 Procedimientos.....	22
2.7 Análisis de datos.....	22
2.8 Aspectos éticos.....	23
3. RESULTADOS	24
4. DISCUSIÓN	31
5. CONCLUSIONES	34
6. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gobierno digital
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios
Tabla 3	Validación de expertos
Tabla 4	Fiabilidad de la prueba de gobierno digital
Tabla 5	Fiabilidad de la prueba de satisfacción de los usuarios
Tabla 6	Frecuencias de las variables
Tabla 7	Frecuencias de las dimensiones de gobierno digital
Tabla 8	Frecuencia de las dimensiones de satisfacción
Tabla 9	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la normalidad de datos
Tabla 10	Correlación en la variable gobierno digital y satisfacción
Tabla 11	Correlación entre la dimensión externa y satisfacción
Tabla 12	Correlación entre la dimensión interna y satisfacción
Tabla 13	Correlación entre la dimensión relacional y satisfacción

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Resultados descriptivos de la relación de variables
- Figura 2 Dispersión de puntos de las variables

GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, LIMA - 2024

MELANY NELLY CHALCO HUALLPA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El estudio busca establecer la relación entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario de una entidad pública en Lima. El tipo de investigación es aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 110 personas entre hombres y mujeres de dicha institución del estado. Los cuestionarios están conformados por tres expertos que validaron rigurosamente los ítems. Estos cuestionarios presentan niveles adecuados de confiabilidad mediante un alfa de Cronbach obteniendo un resultado de ,951 para la prueba de gobierno digital y ,954 para la prueba de satisfacción de los usuarios demostrando su aplicabilidad para recoger los datos. La normalidad de los datos demostró que no provienen de un contraste normal razón por la cual se utilizó un estadígrafo no paramétrico. Se determinó un coeficiente positivo moderado de significancia < 0.05 por medio de la prueba Rho de Spearman y un coeficiente de correlación de ,604 demostrando un nivel de correlación moderado, positivo y significativo. En ese sentido, se afirma que el gobierno digital contribuye en la satisfacción ya que cualquier entidad del estado necesita relacionarse y adaptarse a los avances tecnológicos para generar una mejor satisfacción a los usuarios.

Palabras clave: institución del estado, digital, satisfacción, gobierno

**DIGITAL GOVERNMENT AND USER SATISFACTION OF A STATE
INSTITUTION, LIMA – 2024**

MELANY NELLY CHALCO HUALLPA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The study seeks to establish the relationship between digital government and user satisfaction of a public entity in Lima. The type of research is applied, quantitative approach, non-experimental design and correlational scope. The study sample was made up of 110 people, including men and women from said state institution. The questionnaires are made up of three experts who rigorously validated the items. These questionnaires present adequate levels of reliability through a Cronbach's alpha, obtaining a result of .951 for the digital governance test and .954 for the user satisfaction test, demonstrating their applicability to collect data. The normality of the data demonstrated that they do not come from a normal contrast, which is why a non-parametric statistician was used. A moderate positive coefficient of significance < 0.05 was determined by Spearman's Rho test and a correlation coefficient of .604 demonstrating a moderate, positive and significant level of correlation. In this sense, it is stated that digital government contributes to satisfaction since any state entity needs to relate and adapt to technological advances to generate better user satisfaction.

Keywords: state institution, digital, satisfaction, government

1. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico o también llamado *e-government* en el idioma inglés se refiere al manejo de herramientas a través de tecnologías digitales, por eso ahora también se le da el nombre de gobierno digital, con el objetivo de brindar accesos modernos hacia los ciudadanos (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2013).

En la actualidad, la constante evolución del mundo ha desarrollado tanto en instituciones del estado y privadas un desempeño potencial, por ello, para en la presente época se viene enfocando en la digitalización de sus procesos, asimismo, estos procesos fueron acelerándose a causa de la pandemia por la COVID-19 y sobre todo para obtener una mejor eficiencia ante su atención al público. En ese sentido, las tecnologías de la información (Tic's) viene siendo primordiales para la mencionada aceleración (Comex Perú, 2020).

Desde el punto de vista del usuario tiene un criterio para evaluar el desempeño dentro del sector público mediante la satisfacción que ellos le causen por cumplimiento y rapidez de su atención. Este término puede incluir diversos aspectos de los servicios, como el acceso, la capacidad de respuesta y la calidad (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2024). La digitalización es una parte esencial y principal en la vida diaria de cada usuario, tal es así como, la digitalización hoy en día forma una parte rutinaria de todo ser humano, esto conlleva la adaptación de los usuarios por el uso de medio digitales; mundialmente la conexión entre personas se manifiesta por medios digitales, por tal motivo la innovación en la digitalización en los estados se evidencia para generar una satisfacción en la población (Speck et al., 2024).

En el ámbito mundial, el gobierno digital es una idea que ha sido adoptada globalmente en distintos contextos y con variados enfoques (Malodia et al., 2021). Por su adaptabilidad digital Estados Unidos alcanzó el undécimo lugar del ranking *United Nations E-Government* el cual ha sido reconocido por destacar en tecnología por sus innovaciones (Jiménez, 2018).

En algunas ciudades la recopilación de datos informativos ayuda a mejorar sus estrategias para brindar un servicio adecuado además de mejoría y posibles acciones de mejora. De las 15 ciudades que encuestaron sobre la experiencia reciente de los usuarios con la prestación de servicios en línea, cinco reportaron tasas de satisfacción entre el 65 y 80 por ciento, cuatro ciudades informaron tasas del 81 al 90 por ciento,

y seis ciudades indicaron que entre el 91 y 100 por ciento de los usuarios encuestados estaban satisfechos con su última experiencia (Naciones Unidas, 2022).

En cuando a Latinoamérica a través de los objetivos y logros que se buscan alcanzar con la implementación de cada uno de los programas de gobierno digital, las herramientas digitales facilitan una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos se destacan las nuevas tecnologías (Romero, 2024). Se han tomado iniciativas para promover la digitalización en el estado y ofrecer servicios digitales a los ciudadanos; por ejemplo, para realizar trámites documentarios el uso de plataformas en línea, pese al gran alcance que esto genera aún hay países que presentan brechas para su correcta adecuación (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

En la actividad administrativa, satisfacer a la ciudadanía es un indicador esencial de calidad en que se efectúa la gobernanza por lo que, la economía moderna y democrática, es esencial para que el gobierno responda adecuadamente a la confianza del usuario (Van, 2006). El enfoque moderno de gestión da cabida a los organismos del sector público enriquecer la experiencia del usuario, este concepto con la finalidad de ejecutar la mejoraría de los servicios de tal manera mejora la accesibilidad y reducción de costos y aumentar la satisfacción (Villalobos & Linarez, 2023).

En el ámbito nacional, el diario El Peruano (2021) indica que el estado peruano implementó normativas actualizadas para promover la digitalización, fortalecer la confianza en los medios digitales y fomentar la transformación. En el 2024 el Perú alcanzó una puntuación significativa de alto desempeño (0.807) ocupando el puesto 58 a nivel mundial, lo que representa una mejora respecto al 2022, mencionado resultado hace énfasis y evidencia una significativa adaptación de los medios digitales en el estado peruano optimizando la eficiencia mediante el uso de plataformas en línea (Naciones Unidas, 2022).

Las instituciones del estado paralizaron sus servicios de atención al usuario presenciales en las sedes de Lima debido a la emergencia presentada a causa de la COVID-19 y el confinamiento obligatorio (Poder Judicial del Perú, 2020). En ese sentido, un programa de gobierno electrónico bien estructurado tiene el potencial de mejorar considerablemente la atención en las entidades del estado, incrementando notablemente la satisfacción de los usuarios. Este enfoque permitiría agilizar los

procesos, hacerlos más accesibles y eficientes, lo que resultaría en una experiencia más positiva para los ciudadanos que interactúan (Gil & Flores, 2020)

La pandemia generó desesperación en muchos ciudadanos debido a la falta de respuesta en sus procesos judiciales, lo que llevó a varios usuarios a descuidar sus trámites y provocó una acumulación de casos en los juzgados (Espinoza et al., 2023). Esta situación reveló que la tecnología ya no podía ser una opción en la gestión del estado, aunque antes se usaba la tecnología para algunas audiencias virtuales de forma limitada, la pandemia impulsó un rápido despliegue de herramientas digitales y demandó una mayor inversión para modernizar el sistema (Espinoza et al. 2023). En ese sentido, invertir en tecnología es fundamental para evitar exclusiones y cerciorarse que la población tenga acceso al entorno virtual, promoviendo así una equidad digital (Figueroa, 2022).

Debido a la emergencia sanitaria se ha incrementado un avance a comparación de años anteriores, a pesar de ello en el ámbito local, trámites y solicitudes virtuales no han sido debidamente atendidas con prontitud lo cual muchos de los ciudadanos han tenido que acercarse presencialmente a sucursales generando así una desconfianza por el uso de medios virtuales y prontitud de resolución y atención al servicio (Espinoza et al., 2023). Otro causante de este sentir es el desconocimiento de los servidores públicos por el manejo de tecnología esto por una falta de capacitación ya que sin ello es menos eficiente su manejo (Díaz et al., 2022).

La calidad de la ayuda brindada por la institución del estado o pública se mide a través de la satisfacción de los usuarios, considerada un indicador clave. Este enfoque permite identificar áreas de mejora y detectar posibles carencias en el servicio ofrecido (López, 2013). Como resultado, el gobierno digital facilita un nexo que impulsa la modernización de las operaciones internas de la gestión del estado y mejora su contacto con los usuarios, por ello el objetivo principal es reducir el esfuerzo que los ciudadanos deben invertir al buscar soluciones e información, logrando resultados satisfactorios en menos tiempo y permitiendo un acceso sencillo al proceso judicial de manera presencial (OCDE, 2024).

La preocupación que presentaban los usuarios al no saber con exactitud el tiempo en que sus gestiones tenían respuesta o ver algún avance de sus solicitudes generó en ellos una preocupación, pese a no conseguir respuestas la situación se agravaba con la paralización de otros organismos que brindan servicios al estado (Figueroa, 2022). A causa de ello, llevó a la implementación de plataformas de acceso

ciudadano, destinadas a reducir la saturación en los procesos (Poder Judicial del Perú, 2020). Estos factores hacen que una evidenciada modernización del gobierno digital llegaría a generar satisfacción en los ciudadanos, lo que le motivaría a continuar realizando sus trámites de forma virtual y, además, contribuiría a agilizar sus procesos (CEPAL, 2021).

Asegurar la satisfacción del usuario y que esta se mantenga a lo largo del tiempo con los servicios públicos es importante, tal es así que realizar informes de cómo es que se está llevando a cabo su utilización ya sea en términos de calidad técnica, tecnología y satisfacción del usuario (YunLan & Jisun, 2022). Los servicios electrónicos, en particular, han contribuido a reducir los costos de prestación, garantizar una entrega oportuna, facilitar las interacciones inteligentes y responder a las necesidades de los usuarios (YunLan & Jisun, 2022). La finalidad de la investigación es poner en evidencia a la institución del estado en relación con la situación en la que se encuentra evaluando la probabilidad de presencia relacional en ambas variables, plantear opciones de solución de manera que sea de utilidad para estudios futuros (YunLan & Jisun, 2022).

Por lo mencionado, se planteó el problema general ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?; por consiguiente, los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?, ¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024? y ¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?.

Los antecedentes internacionales revisados como parte del estado del arte, se consideró lo desarrollado por Medina et al. (2021) quienes evaluaron la influencia del sistema informático y los servicios que brinda bajo un análisis estadístico aplicado a 488 usuarios. Los resultados subrayaron la importancia en los ciudadanos de los factores estudiados, la usabilidad del sistema y la seguridad de su interacción. Asimismo, el estudio evidenció la jerarquización de la información desde la perspectiva de los usuarios, reflejando una mayor confianza en el gobierno.

Muksin y Avianto (2021) desarrollaron un estudio formulando como objetivo principal investigar cómo la actualización del sistema de modelo genera satisfacción respecto al gobierno digital de los usuarios. Los hallazgos revelaron una percepción

positiva entre los ciudadanos, quienes reconocen mejoras significativas en la convalecencia que se ofrece en sus servicios. Esto se atribuye a la implementación de tecnologías avanzadas como eje central de la estrategia, permitiendo no solo optimizar los procesos, sino también fortalecer la confianza y la interacción. En este sentido, la investigación resalta en que si se requiere una evolución *online* al interior de la institución se debe profundizar en la calidad para efectuar la satisfacción.

En cuanto a Rodríguez (2021) desarrollaron un estudio con la finalidad de analizar la implementación del gobierno digital en las administraciones locales de América Latina. En conclusión, es necesario contar con una gestión que tenga una visión integral y la capacidad de encontrar soluciones a los problemas del gobierno electrónico, siempre con la preocupación hacia el usuario.

Guillén (2022) en su investigación estudió la satisfacción de los ciudadanos en relación con el uso servicios digitales vinculado al gobierno digital en el país de Cuba, el resultado fue el 70% de las personas cree que el gobierno digital todavía está en proceso de desarrollo e implementación, mientras que el 45% se siente medianamente satisfechos con los trámites en línea.

Por otro lado, Sharma et al. (2021) su artículo científico tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los empresarios rurales sobre el gobierno digital en la India. Este estudio desarrollado en una muestra de 232 empresarios tuvo como resultado determinar la existencia de relación entre dichas variables obteniendo beneficios y generando una imagen positiva.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Document (2022) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las mismas. Se evidenció una perspectiva afirmativa de los usuarios sobre el gobierno digital ya que el 83,3% lo calificó así, mientras que el 69,7% mostró alta satisfacción. Se confirmó una relación moderada y directa mediante la prueba Rho de Spearman entre ambos aspectos. Como conclusión, se indica que una mejor percepción del gobierno digital está asociada a una mayor satisfacción.

López (2024) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios. Mediante Rho de Spearman se confirmó una relación moderada y directa mediante con un resultado de 0,630 entre ambos aspectos. Estos resultados consolidan la idea, si se incluyen mejoras efectivas en el gobierno digital éstas se vinculan hacia un incremento en la satisfacción de los ciudadanos.

Manza (2023) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre las mismas variables de estudio. El análisis reveló la conexión representativa de las dimensiones estudiadas, los coeficientes de Rho de Spearman alcanzaron un valor de 0,568 y $p=0,000$, dentro del cual se confirmó una su relación moderada y directa. Estos hallazgos refuerzan la idea de una conexión resaltante, destacando la relevancia de su interacción en el contexto analizado.

Ccahuana (2024) en su investigación halló el objetivo de determinar la relación existente entre la variable gobierno digital y satisfacción. En sus resultados se demostró una correlación de (Rho Spearman=0.885), y significativa ($p=0.000$) demostrando que el uso eficiente del gobierno digital favorece la satisfacción del usuario.

Finalmente, Utrilla (2022) en su estudio que tuvo como objetivo hallar la determinación del vínculo existente entre de las variables estudiadas. Sus resultados evidenciaron una correlación moderada entre estas variables, en el que se demostró el coeficiente (Rho Spearman 0,546), y significativa ($p=0.000$) estos datos demostraron ressaltantemente la conexión significativa entre las variables investigadas.

Luego de la revisión de los antecedentes se procedió a revisar la teoría que fundamenta las variables. En ese sentido, el gobierno digital presenta teorías resaltantes; en primer lugar: La teoría DBO, define esta teoría en decisiones de los humanos individualistas y cómo ello puede influir en conectar socialmente, es decir, la manera en que un grupo de ciudadanos pueden adaptarse a nuevos patrones para ello, el autor utilizó modelos matemáticos y simulaciones (Opp, 2007).

En segundo lugar, la teoría de la transformación digital del gobierno significa reorganizar sus modelos, flujos y servicios apoyados en la tecnología, con el objetivo de hacer más operativos, simplificados y amigables los trámites y la comunicación con los usuarios (Medina et al., 2021).

En tercer lugar, teoría del gobierno abierto, promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad. Se basa en la idea de que los gobiernos deben ser accesibles y responsables, utilizando tecnologías digitales para facilitar la comunicación y la toma de decisiones (Oszlak, 2013).

En cuanto a la definición, Rincón y Vergara (2017) mencionan que el gobierno digital consiste en usar tecnologías digitales para mejorar la administración del estado

y facilitar la interacción con los ciudadanos. A través de herramientas digitales y plataformas en línea, facilita la aceleración de trámites, mejora la transparencia y hace que los servicios sean más efectivos, disponibles y accesibles para la ciudadanía. Sus dimensiones:

La dimensión externa, se refiere al uso de las TIC en conjunto con la gobernanza en entornos virtuales para ofrecer servicios públicos de manera digital. (Espinoza et al., 2023). Se mide en función de indicadores como: Servicio, es la respuesta a las expectativas y necesidades de los usuarios, a esto se le incluye la prontitud en atención a gestiones en la entidad del estado, cuán accesible llega a ser el servicio, y su capacidad de adaptación de los usuarios; participación, es la capacidad de los usuarios de involucrarse en los servicios del estado, evalúa el acceso e interacción en medios digitales para brindar accesibilidad para cualquier reclamo, consultas, información, etc. y los canales de comunicación, son los medios por donde los usuarios interactúa para comunicarse con la institución, ello puede ser vías electrónicas, páginas o plataformas digitales.

La dimensión interna, se enfoca en acciones de los cambios internos en la gestión del estado para mejorar su eficiencia mediante el uso de tecnologías digitales. Esto incluye la reorganización de procesos, la capacitación del personal y la creación de una cultura que favorezca el uso de herramientas digitales. El objetivo es hacer que el gobierno sea más eficiente, ágil y capaz de ofrecer mejores servicios a los ciudadanos (De Armas & Suárez, 2011). Se mide en función de indicadores como: el flujo de información, es el intercambio de comunicación y el adecuado manejo de data en alguna institución, promoviendo la facilidad de navegación y la respuesta oportuna mediante plataformas digitales; la optimización adaptable, se refiere al manejo de tecnologías para la disminución de tiempo y costos que generan los servicios y la optimización de la gestión, se refiere a la eficiencia de los servicios que se brinda, además de tomar en cuenta la capacitación para su utilización.

La dimensión relacional, se refiere se refiere al vínculo continuo y cercano entre el gobierno y los usuarios por medio de plataformas en línea de tal manera simplifica el acceso a servicios, fomenta la participación en decisiones y promueve una comunicación transparente y activa (De Armas & Suárez, 2011). Se mide en función de indicadores como: Facilidad para intercambio de información, la tecnología simplificada en las plataformas virtuales con el objetivo de facilitar la navegación del usuario y la fluidez que se refiere a la rapidez de navegación.

Por su lado, la variable satisfacción, está fundamentada en teorías como la teoría de desconfirmación de expectativas de Oliver (Marreiro et al. 2014), en esta teoría se establece que cuando la experiencia supera o satisface las expectativas la misma tiende a ser positiva; de lo contrario, puede generar insatisfacción y ello se basa bajo las expectativas que se generan al momento de utilizar el servicio.

También en la teoría de la atribución de Fritz Heider (Psiciencia, 2022) que está enfocada en la evaluación de productos o servicios en función de sus atributos o características específicas. Los atributos que superan las expectativas generan satisfacción, mientras que aquellos que no las cumplen, causan insatisfacción.

Asimismo, en la teoría de la experiencia de John Dewey (Ruiz, 2013) que indica que las personas se encuentran en constante interacción con su entorno, transformándose y siendo transformadas. Esto significa que la experiencia incluye una serie de acciones y reacciones a las situaciones y personas alrededor, lo que resulta en un crecimiento o en la adaptación del individuo

En cuanto a la definición, Mohedano et al. (2023) califica el modelo Serqval como un método de evaluación de calidad el cual mide brechas en el estudio, el cual permite saber en qué grado el servicio que se está brindando puede generar satisfacción hacia las expectativas del usuario o cliente. El modelo Servqual es una herramienta utilizada por el investigador para medir la calidad del servicio que se ha brindado y determinar si ha logrado brindar satisfacción, además de ser de importante por generar una mejora continua, recibir opiniones, sugerencias puesto que no muchas empresas identifican aspectos abstractos (Matsumoto, 2014).

Este instrumento permitió medir de manera más precisa al evaluar por separado tanto las expectativas como las percepciones de los clientes, basándose en los comentarios proporcionados por los consumidores durante la investigación. (Duque, 2005). Esta evaluación fluctúa bajo saberes previos y la experiencia que perciben los clientes al término de recibir el servicio (Matsumoto, 2014). La satisfacción de los usuarios refleja qué tan bien el producto o servicio está a la altura de lo esperado. Además, está muy relacionado con la experiencia del usuario y su percepción del funcionamiento y características de los sistemas de información (Rey, 2000).

Las dimensiones propuestas por Zeithalm et al. (1988) y consideradas en el estudio son:

La capacidad de respuesta. Se refiere a la disposición del servicio para asistir a los usuarios o clientes, asegurando que se brinde apoyo de manera rápida y eficiente dentro de un plazo corto, para que los usuarios obtengan respuestas de manera oportuna (Grande, 2005). Se mide en función de indicadores como respuesta inmediata que es la capacidad de los colaboradores para resolver de manera rápida y eficiente las consultas, quejas o necesidades de los clientes, reduciendo al máximo los tiempos de espera y garantizando una solución efectiva en el menor tiempo posible. La atención eficiente que es la capacidad para atender a los clientes directamente enfocándose en la agilidad y soluciones sin demoras y la estabilidad laboral considerada como la permanencia de los colaboradores en sus puestos generando un entorno más amigable y consistente.

Los elementos tangibles. Se refiere a la presentación de las instalaciones, los materiales y la apariencia del personal, con el objetivo de crear una buena impresión y mantener un vínculo positivo con los usuarios, asegurando su satisfacción con el servicio ofrecido (Zeithaml et al., 2009). Se mide en función de indicadores como: la tecnología, se refiere al uso electrónico en calidad de innovación para optimizar los procesos y generar una experiencia de calidad, La apariencia, la infraestructura de la institución aparatos, reflejado en el profesionalismo y atención que se brinda.

La fiabilidad. Significa que la entidad cumple con sus compromisos, resolviendo los problemas de los usuarios y proporcionando los servicios prometidos. Al hacerlo, fortalece los vínculos con los clientes, generando mayor confianza y lealtad en la relación (Gutiérrez, 2010). Se mide en función de indicadores como: Compromiso, es la responsabilidad de los colaboradores para ejecutar sus promesas propuestas al usuario: la atención precisa, es la capacidad de los colaboradores para brindar información y soluciones sin errores.

La empatía. Se refiere al trato que se ofrece al cliente o usuario, ya sea a través de una atención personalizada, buscando que se sientan únicos y especiales en todo momento. Esto implica un enfoque que se centra en las necesidades individuales de cada persona, garantizando una experiencia más cercana y satisfactoria (Zeithaml et al., 2009). Se mide en función de indicadores como, trato respetuoso, es la interacción cordial de los colaboradores con una actitud amigable y profesional; la confianza, es la sensación de seguridad y credibilidad que se transmite asegurando que la atención será honesta.

Por lo mencionado se plantean los siguientes objetivos de estudio, del objetivo principal determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024; como fines específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y de la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima – 2024, determinar la relación que existe entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima – 2024 y determinar la relación que existe entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

En el contexto de la pandemia se impulsó el uso de canales de comunicación digitales, pero la falta de habilidades tecnológicas subraya la necesidad de una gobernanza digital efectiva. Aunque la sociedad se mueve hacia lo virtual, muchos aún enfrentan dificultades para adaptarse. El estudio es importante porque permite hacer efectiva una mejoría en las instituciones, ser transparentes en sus actividades y promover la accesibilidad en la asistencia digital. La optimización de procesos con la ayuda de herramientas digitales permite reducir la corrupción, disminuir costos y garantizar un acceso fácil para los ciudadanos. Esto ayuda a aumentar la confianza en el sistema, mejora la capacidad para responder a los requerimientos actuales de la comunidad y fomenta una administración efectiva y transparente.

La investigación contiene una justificación teórica de este proyecto se basa en la posibilidad de generar un análisis profundo sobre las variables estudiadas y la relación que existe entre ellas, en el que se busca una comprensión más clara y detallada (Sabaj & Landea, 2012). Por otra parte, la justificación práctica radica en que contribuye significativamente al conocimiento y desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con las variables en cuestión al proporcionar datos y análisis detallados sobre la relación entre estas variables (Sabaj & Landea, 2012). Por otro lado, contiene una justificación económica que también se fundamenta en que el uso adecuado del gobierno electrónico contribuye al ahorro de costos tanto para los usuarios como para la institución (Sabaj & Landea, 2012).

Además, presenta justificación social, se basa en su capacidad para generar una mayor satisfacción entre los usuarios, al fomentar la modernización del estado y mejorar la prestación de servicios públicos, esto no solo beneficia a los ciudadanos al brindarles una experiencia más ágil y eficiente (Sabaj & Landea, 2012). Por consiguiente, justificación metodológica, ello radica en el diseño de dos cuestionarios que fueron validados por expertos en el tema (Sabaj & Landea, 2012).

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

La presente investigación es de tipo aplicada puesto que su objetivo ha sido la resolución de un problema general y específicos recolectando información teórica de anteriores investigaciones en relación con la situación actual (López et al., 2019). Su alcance es correlacional, dado que se centró en identificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno estudiado, así como establecer la relación entre ellos (Hernández & Mendoza, 2018). Por otro lado, el enfoque es cuantitativo, lo que significa que se usarán datos estadísticos, el proceso de hallar la data cuantitativa se basa en la recopilación de información a través de mediciones y cálculos estadísticos, para sustentar hipótesis, analizar comportamientos y corroborar teorías (Cadena et al., 2017). Asimismo, el estudio es de diseño no experimental de tipo transversal, porque se distingue por la observación de variables en un solo instante, sin manipulación, lo que posibilita el análisis de las relaciones entre ellas en un entorno natural (Hernández, 2021).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población se refiere al conjunto de personas de los que se desea hacer el estudio de investigación (López, 2004). En esta investigación, la población es infinita, dicha definición ha sido en relación con los usuarios de una institución del estado. Por otro lado, la muestra es la parte de la población que se utiliza para la investigación y sus componentes están relacionados a fórmulas que se realizan para el estudio (López, 2004). La investigación tiene como resultado la muestra de 110 usuarios que son usuarios dentro de una institución del estado. El muestreo fue no probabilístico, el cual esta técnica permitió seleccionar a los encuestados basándose en la sujeción y al azar (Hernández, 2021).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Hipótesis específica

Existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

2.3. Variables y operacionalización

Operacionalizar variables es el proceso de medición en la práctica, a su vez se refiere a la transformación de lo abstracto a concreto (Edmonds & Gudmestad, 2018).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gobierno digital

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rincón y Vergara (2017) indican que el gobierno digital utiliza tecnologías para optimizar la administración del estado, agilizar trámites, mejorar la transparencia y hacer los servicios más accesibles y eficientes para los ciudadanos.	Esta variable se mide considerando sus 3 dimensiones fundamentadas en 8 teóricas, 8 indicadores que fueron expresados en 18 ítems.	Externa Interna Relacional	- Servicio - Participación - Canales comunicación - Flujo de información - Optimización adaptable - Optimización de la gestión - Facilidad de intercambio de información - Fluidez	Likert

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Matsumoto (2014) indica que el modelo Servqual, es la herramienta de evaluación de calidad del servicio.	Esta variable se mide en función de 4 dimensiones, 9 indicadores, en 21 ítems del instrumento.	Capacidad de respuesta Elementos tangibles Fiabilidad Empatía	- Respuesta inmediata - Atención eficiente - Estabilidad laboral - Tecnología - Apariencia - Compromiso - Atención precisa - Trato respetuoso - Confianza	Likert

2.5. Instrumentos o materiales

El instrumento es una herramienta en el que se utiliza para recolectar información y analizarla (De La Lama, 2022). En este estudio se utilizó una encuesta como procedimiento principal, lo que facilitó la identificación de problemas. Para recolectar la información, se aplicó un cuestionario que permitió medir de manera independiente cada variable, asegurando que fuera confiable y válido lo que garantizó la calidad de la información recopilada.

La validez del instrumento se rige bajo dos conceptos la segura y la aceptación para su investigación como para asumir sus resultados (López et al., 2019).

Tabla 3

Validación de expertos

Validador	Gobierno digital	Satisfacción
Dr. Luis Marcelo Quispe	Aplicable	Aplicable
Mg. Sheyla Tamara Reyes Carhuapoma	Aplicable	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable	Aplicable

Los jueces indicaron que debieron realizarse mejoras de los ítems planteados en base al criterio de evaluación de los expertos calificados para mejorar la confiabilidad. Una vez subsanado dichas mejoras procedieron a validar los cuestionarios de recolección de información.

Asimismo, los cuestionarios pasaron por procesos de confiabilidad que, se refiere a la forma de reflejar la cantidad de algún error ya sea aleatorio o sistemático, en el cual se haya la confiabilidad del instrumento (Prieto & Delgado, 2010).

Tabla 4

Fiabilidad de la prueba de gobierno digital

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Dimensión Externa	,911	7
Dimensión Interna	,858	6
Dimensión relacional	,909	5
Total	,951	18

En la tabla 4, se determina la consistencia del instrumento de gobierno digital. Los resultados indican una fiabilidad de ,951, indicando que es aceptable. Además, de cada una de las variables dando el resultado de la dimensión externa, interna y

relacional el hallazgo fue de ,911; ,858 y ,909 respectivamente. Estos valores sugieren que el instrumento de evaluación tiene una excelente consistencia interna.

Tabla 5

Fiabilidad de la prueba de satisfacción de los usuarios

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Capacidad de respuesta	,890	6
Elementos tangibles	,867	6
Fiabilidad	,872	4
Empatía	,909	5
Total	,954	21

En tabla 5 se evidencia el análisis de fiabilidad de la prueba de satisfacción del usuario, los resultados indican un valor de ,954 el cual indica que una confiabilidad alta. Además, cada una de las dimensiones dieron como resultado valores adecuados, en la capacidad de respuesta es de ,890, en elementos tangibles ,867, fiabilidad ,872 y por último empatía ,909.

El coeficiente alfa de Cronbach se utilizó para definir la fiabilidad. Debido a los datos hallados permitió asegurar la validez de los datos obtenidos.

2.6. Procedimientos

La información recolectada fue sometida a un análisis descriptivo para examinar las principales características de las variables en el programa de hojas de cálculo, seguido de la revisión de las variables y aspectos, para evaluar sus características principales, incluso, se realizó un análisis inferencial para confirmar o rechazar la hipótesis. Los datos se ejecutaron para determinar su parametricidad y una evaluación de la normalidad, y por consiguiente el uso del coeficiente Rho Spearman para la cuantificación de relación entre las variables. Se diseñó dos formularios para estudiar las variables de manera individual, afirmando la fiabilidad y validez de estas.

2.7. Análisis de datos

Para los fines de investigación se aplicó estrategias estadísticas convenientes en coherencia con la perspectiva del estudio, bajo el fin de determinar la existencia de conexión entre las variables utilizadas. Por consiguiente, con el propósito de obtener resultados exactos y confiables el análisis de datos se formuló de manera neutral y objetiva. Se realizó un análisis correlativo mediante Rho Spearman, para sostener las hipótesis planteadas, lo cual permitió evaluar su relación. En relación con

los datos se tabularon mediante Excel, con ayuda del procesador de datos SPSS 26 en el cual se pudo realizar adecuadamente el hallazgo de tablas de frecuencias, gráficos, diagrama de dispersión, mediante ello se diseñaron tablas cruzadas para obtener resultados de las hipótesis planteadas. Una vez terminado, los resultados fueron comparados con investigaciones anteriores para evaluar la discusión, además de formular conclusiones y recomendaciones adecuadas.

2.8. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos, las teorías fueron recuperadas de fuentes confiables del cual se diseñó las referencias bibliográficas de la presente investigación, para la cual se tomó en cuenta la normativa APA edición 7, verificando así la correcta formulación. En lo que respecta a las reglas de prevención de plagio, se usó el software Turnitin. Por tal motivo, se considera lo siguiente:

Imparcialidad, se ha seguido una postura objetiva en la investigación evitando influencias personales, prejuicios u opiniones que puedan distorsionar el análisis de los datos. Esto implica una interpretación imparcial de los resultados, donde los datos se presentan tal como son, sin manipulación ni distorsión para ajustarlos a expectativas previas.

Uso responsable de los recursos, se ha usado materiales y equipos de manera racional, asegurando que cada recurso se emplee de forma productiva y dentro de lo necesario para cumplir con los objetivos del estudio.

Honestidad, se han presentado datos de forma clara, transparente y precisa, reflejando fielmente lo que los datos muestran, se tomó como fundamento que no haya manipulación de los datos para que coincidan con expectativas o hipótesis preconcebidas.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Frecuencias de las variables

Variables	Escala	Usuarios	Porcentaje
Gobierno digital	Bajo	34	30,9
	Regular	55	50,0
	Alto	21	19,1
	Total	110	100,0
Satisfacción	Bajo	25	22,7
	Regular	59	53,6
	Alto	26	23,6
	Total	110	100,0

En la presente tabla se muestra los resultados en referencia a la variable gobierno digital su frecuencia donde el 30.9% considera que es bajo, el 50% regular y por último 19.1% de los usuarios considera que se encuentra alto. Por otro lado, la frecuencia de satisfacción donde el 22.7% considera que es bajo, el 53.6% regular y por último el 23.6% de los usuarios lo califica como alto.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gobierno digital

Tabla 7

Frecuencias de las dimensiones de gobierno digital

Variables	Escala	Usuarios	Porcentaje
Dimensión externa	Bajo	34	30,9
	Regular	47	42,7
	Alto	29	26,4
	Total	110	100,0
Dimensión interna	Bajo	29	26,4
	Regular	67	60,9
	Alto	14	12,7
	Total	110	100,0
Dimensión relacional	Bajo	31	28,2
	Regular	50	45,5
	Alto	29	26,4
	Total	110	100,0

En la tabla 7, se percibe una distribución de frecuencias para las dimensiones son variantes. En cuanto a la dimensión externa, 30,9 % considera que es bajo, lo cual podría indicar que hay que mejorar la percepción en los aspectos externos ya sea por la comunicación y accesibilidad por parte de la institución del estado. Un 42,7% de los usuarios califica como regular sugiriendo los usuarios perciben un desempeño no sobresaliente. Por último, el 26,4% se le califica alto. Asimismo, en la dimensión interna donde el 26,4% considera que es bajo, lo cual indicaría que los atributos internos no están siendo percibidas de manera satisfactoria. Un 60,9% de los usuarios considera que es regular reforzando la idea que se perciben áreas de mejora. Finalmente, el 12,7% considera que esta en un nivel elevado, resultados sugieren mayores esfuerzos porque aún no se logra alcanzar un mayor porcentaje. Finalmente, en la dimensión relacional, el 28,2% considera que es bajo, de igual manera el 45,5% de los usuarios encuestados considera que es regular y por último a diferencia del 26,4% de los usuarios encuestados considera que se encuentra alto.

Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción

Tabla 8

Frecuencia de las dimensiones de satisfacción

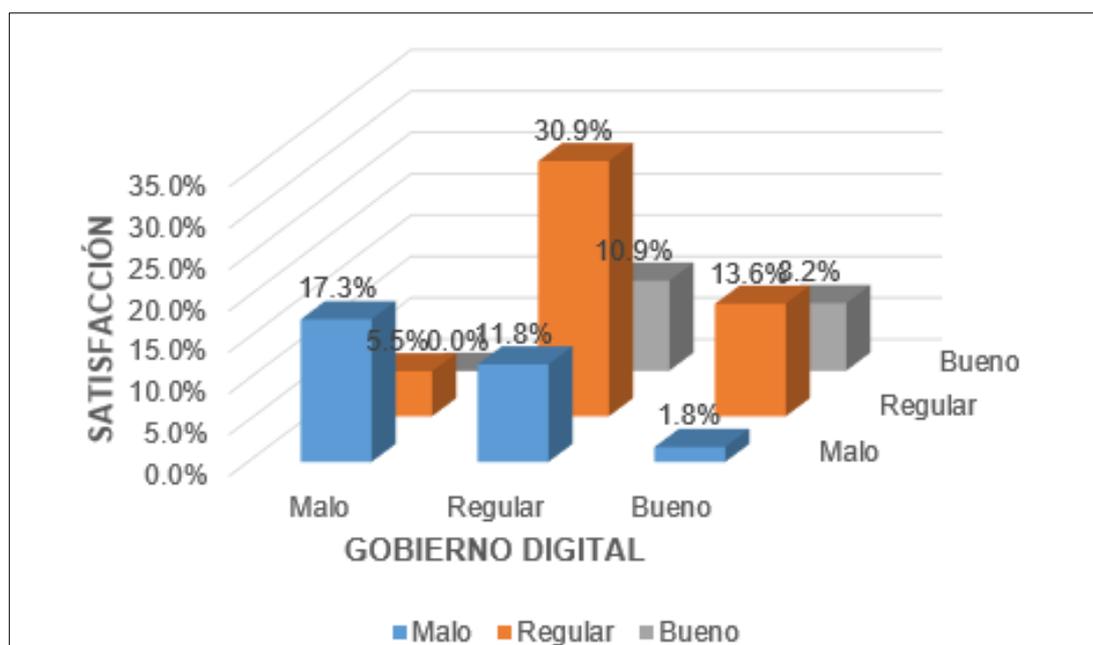
Variables	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de respuesta	Bajo	24	21,8
	Regular	65	59,1
	Alto	21	19,1
	Total	110	100,0
Elementos tangibles	Bajo	24	21,8
	Regular	71	64,5
	Alto	15	13,6
	Total	110	100,0
Fiabilidad	Bajo	31	28,2
	Regular	62	56,4
	Alto	17	15,5
	Total	110	100,0
Empatía	Bajo	30	27,3
	Regular	64	58,2
	Alto	16	14,5
	Total	110	100,0

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 8, los componentes de la variable satisfacción. En la dimensión capacidad de respuesta, donde el 21,8% considera que es bajo, el 59,1% de los usuarios considera que es regular y mientras que otro 19,1% la considera alta, lo que indica que una porción importante de los usuarios valora positivamente la respuesta recibida, aunque no es una mayoría absoluta. Por parte de la dimensión elementos tangibles los usuarios, el 21,8% lo califica como como bajo, lo que podría indicar que los aspectos físicos o visuales de la entidad no cumplen con las expectativas de la mayoría. Sin embargo, el 64,5% califica en un nivel regular lo que indica que hay reconocimiento de áreas de oportunidad, pero no una insatisfacción total. Solo el 13,6% de los usuarios la percibe como alta, siendo la minoría quienes resaltan positivamente esta dimensión. En cuanto a la dimensión fiabilidad los usuarios, el 28,2% lo califica como baja, un 56,4% lo califica como regular indicando que una parte considerable considera que la fiabilidad es aceptable. El 15,5% de los encuestados la califica como alta, lo que refleja que, aunque no es una mayoría, hay un número significativo de usuarios que considera el servicio cumple de manera fiable la confianza. Finalmente, en cuanto a la dimensión empatía, el 27,3% de los usuarios considera que es baja, un 58.2% lo califica como regular siendo este resultado mayor, finalmente, la calificación del 14,5% lo considera en un nivel alto.

3.3. Tablas cruzadas

Figura 1

Resultados descriptivos de la relación de variables



Respecto a la figura 1 de la distribución de las variables relacionadas. En el nivel malo, la variable gobierno digital representa un 17,3% de los usuarios, lo que señala que una proporción considerable de los usuarios notan al gobierno digital de manera insatisfactoria. Por su lado, la satisfacción en este nivel también es del 17,3%, sugiriendo que aquellos que consideran que el gobierno digital no es adecuado experimentan una baja satisfacción. En el nivel regular, ambas variables de estudio representan un 30,9% de los usuarios. En consecuencia, experimenta una satisfacción también regular. Este grupo podría estar compuesto por usuarios que no encuentran completamente satisfactorios los servicios digitales, pero tampoco los consideran insatisfechos. En el nivel bueno, la variable gobierno digital representa un 8,2% de los usuarios, lo que demuestra que una proporción relevante tiene una visión favorable del gobierno digital. De igual manera, la satisfacción en este nivel también es del 8,2%, lo que sugiere que los usuarios con una evaluación buena.

Las generalidades de los encuestados no perciben alto grado de satisfacción con los servicios digitales del gobierno, especialmente en los niveles malo y regular, lo que indica áreas de mejora en la accesibilidad, funcionalidad y confiabilidad de las plataformas. Es crucial optimizar estos aspectos para aumentar la satisfacción.

3.4. Prueba de normalidad

H₀. El gobierno digital y la satisfacción presentan una distribución normal.

H₁. El gobierno digital y la satisfacción difieren de una distribución normal.

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la normalidad de datos

		Gobierno digital	Satisfacción
N		110	110
Parámetros normales ^{a,b}	Media	70,08	83,29
	Desv. Desviación	11,379	13,386
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,180	,174
	Positivo	,103	,098
	Negativo	-,180	-,174
Estadístico de prueba		,180	,174
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

En la tabla 9, el resultado de la prueba de normalidad basada en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, sus resultados indicaron a sus valoraciones de la variable gobierno digital su nivel de significación es de 0,000, lo cual es inferior que 0,05. Dicho

resultado tiene datos que no son distribuciones normales por lo que se decide utilizar un análisis no paramétrico. En este caso, se toma en cuenta el índice de correlación de Spearman, ya que la muestra supera los 40 participantes, con un total de 110 encuestados, lo que garantiza la validez y robustez de los análisis realizados.

3.5. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀. No existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

H_a. Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Tabla 10

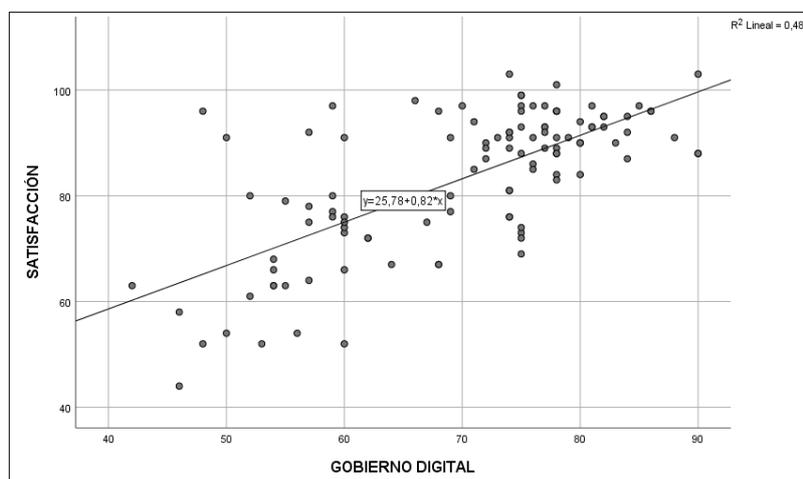
Correlación en la variable gobierno digital y satisfacción

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	,604**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

En la tabla 10, se analiza cómo están relacionadas el gobierno digital y satisfacción. Los hallazgos de la prueba estadística Rho de Spearman es de ,604, manifiesta una clasificación moderada, positiva y sustancial entre las dos variables. También, se aceptó la hipótesis alterna con un p-valor bilateral de 0,000, este hallazgo califica la existencia de una conexión significativa, lo que refuerza la importancia de optimizar los servicios gubernamentales digitales para mejorar la experiencia del ciudadano.

Figura 2

Dispersión de puntos de las variables



En la figura se indica una relación positiva y directa, denotando que cuanto más eficaces y eficientes sean las estrategias para desarrollar y ofrecer servicios digitales gubernamentales con los servicios, la satisfacción será máxima en los ciudadanos. Esta relación subraya la importancia de optimizar el gobierno digital para garantizar una experiencia positiva.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

H₁. Existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión externa y satisfacción

			Satisfacción
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	,566**
Spearman	externa	Sig. (bilateral)	,000
		N	110

En tabla 11, se muestra la relación de la dimensión externa y la satisfacción. Los hallazgos de la prueba estadística Rho de Spearman es de ,566 manifestando una relación moderada, positiva y relevante entre las dos variables, también, se aceptó la hipótesis alterna con un p-valor bilateral de 0,000. Esta consecuencia sugiere la conexión existente estadísticamente representativa las dimensiones, lo que refuerza el interés de la dimensión externa en la mejora de la satisfacción.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

H₂. Existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión interna y satisfacción

			Satisfacción
Rho de	Dimensión interna	Coeficiente de correlación	,510**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

En la tabla 12, se muestra la relación entre la dimensión interna y satisfacción. Los hallazgos de la prueba estadística Rho de Spearman es de ,510 indicando una conexión moderada, positiva y significativa, también, se aceptó la hipótesis alterna con p-valor bilateral de 0,000. Este producto demuestra la existencia un vínculo estadísticamente importante de la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios, esto sugiere que los elementos internos del sistema influyen de manera significativa en cómo se percibe la satisfacción.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

H₃. Existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión relacional y satisfacción

			Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	,561**
	relacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	110

En la tabla 13, se indica la correlación de la dimensión relacional y la satisfacción. Los hallazgos de la prueba estadística Rho de Spearman es de ,561, indicando una correlación moderada, positiva y destacada, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna con p-valor bilateral de 0,000. Este conjunto de hallazgos confirma que manifiesta una conexión estadísticamente relevante entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios, sugiriendo que la interacción y las relaciones con los usuarios tienen un impacto relevante en su nivel.

4. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, que busca determinar cómo influye el gobierno digital en la satisfacción de los usuarios, los resultados arrojaron una correlación positiva moderada, con un valor de $Rho = ,604$ y p-valor bilateral de $0,000$. Esto indica que la relación es estadísticamente considerable y que el instrumento utilizado tiene una correlación moderada aceptable. Resultados que en semejanza concuerdan con Document (2022) autor que obtuvo una relación moderada y directa entre las variables con un resultado de ($Rho=,606$; $p=0,000$), de tal manera López (2023) demuestra la correlación moderada entre ambas variables ($Rho=,630$; $p=0.000$). Además, Utrilla (2022) demostró resultados positivos y nivel moderado ($Rho=,545$; $p=0.000$). Por consiguiente, el autor Manza (2023) halló que el gobierno digital tiene una relación con la satisfacción de los usuarios ($Rho=,630$; $p=0.000$) quien concluyó que si el gobierno digital es más eficiente mayor será la satisfacción del usuario. Cabe mencionar al autor Ccahuana (2024) obtuvo como resultado una correlación alta ($Rho=,885$; $p=0.000$), esto pone de manifiesto una relación sólida y significativa entre las variables analizada. Este resultado sugiere que la satisfacción de los usuarios está fuertemente relacionada a través de la puesta en marcha del gobierno digital, siempre que se sigan los lineamientos y estándares establecidos. De esta manera, el estudio resalta la envergadura fundamental del gobierno digital en el realce de la experiencia en los usuarios, destacando que una gestión adecuada de las plataformas digitales puede asegurar que los ciudadanos estén muy satisfechos con los servicios del gobierno. Finalmente, Rodríguez (2021) sostiene que el gobierno digital ha estado transitando hacia su consolidación a lo largo de los últimos diez años, con la meta de incrementar la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, señala que este objetivo aún no se ha alcanzado por completo, ya que en muchas ocasiones se prioriza la agilización de los procesos administrativos sobre la experiencia del usuario. Esto sugiere, aunque se han obtenido avances importantes en términos de eficiencia y digitalización, aún queda trabajo para cumplir con las expectativas de los ciudadanos en cuanto a los servicios electrónicos del gobierno. En lo que concierne al autor Sharma et al. (2021) concuerdan al concluir con la relación existente en ambas variables en el que los empresarios de zonas rurales perciben satisfacción por lo cual los autores consideran al gobierno digital con un papel importante para los usuarios.

Respecto al objetivo específico 1, se ha comprobado la existencia de vínculo entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima, 2024, obteniendo un resultado ($Rho = ,566$; $p=0.000$) siendo moderado y significativo. Lo mencionado concuerda con investigado por Ccahuana (2024) quien afirma en su investigación obtuvo un resultado positivo y moderado ($Rho = ,687$; $p=0.000$). Resultado similar obtenido por Ruiz (2013) quien obtuvo resultados en mayor proporción positiva, significativa, alta calificando a la dimensión externa implementada una correlación en ($Rho = ,851$; $p=0.000$). También, Utrilla (2022) demostró resultados semejantes ($Rho = ,500$; $p=0.000$) determinando una correlación directa. En lo que respecta a la dimensión externa y su relación con la satisfacción, Muksin y Avianto (2021) su análisis explora la influencia en el sector público de la eficacia del servicio y la satisfacción, destacando que la manera en que los usuarios y ciudadanos perciben sobre los servicios recibidos es un indicador clave de éxito. Este enfoque enfatiza la relevancia de trabajar en la sinergia entre factores externos, como las expectativas y experiencias en factores internos, como la eficiencia operativa, la formación del personal y los recursos tecnológicos.

Por su lado el objetivo específico 2, en el cual se ha establecido la existencia de la conexión entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima, 2024, obteniendo el resultado de ($Rho = ,510$; $p=0.000$) siendo positivo y significativo, en concordancia con Ruiz (2013) autor quien también mostró una relación directa de moderada intensidad ($Rho = ,589$; $p=0.000$). Ambos estudios sugieren la mejora de los factores internos de la institución, como la productividad operativa y el nivel de calidad del servicio factores que tienen un efecto importante. La correlación moderada encontrada en ambos casos refleja que, aunque la relación no es extremadamente fuerte, existe un vínculo claro y positivo de las dimensiones internas y la satisfacción de los usuarios. Utrilla (2022) obtuvo un resultado de asociación relevante, con un valor de significancia ($p=0.000$), señalando que la relación es estadísticamente notable. Además, la conexión directa detectada fue de ($Rho = ,401$), indicando una relación moderada entre ambas variables. Este resultado recomienda que, aunque la relación sigue siendo significativa y no fuerte, la mejora en los factores internos de la institución, aspectos como la eficiencia operativa y adecuación del servicio, califican como una repercusión positiva en la satisfacción de los usuarios. La correlación moderada destaca la relevancia de abordar estos factores con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos. Concorde a lo que

concluye Medina et al. (2021) quienes sostienen que brindar una información de calidad es clave para el éxito del e-Gob, ya que los mismos demandan datos útiles, precisos y accesibles que generen satisfacción y confianza en las transacciones gubernamentales. Como parte de la implementación de las Tic's, Guillén (2022) donde demuestra la medición de satisfacción que presentan los usuarios, se miden mediante encuestas y entrevistas realizadas a través de diversos canales, como web, teléfono, correo electrónico o de forma presencial, dichos métodos permiten identificar tendencias en la opinión ciudadana sobre los servicios y trámites del gobierno digital. Los resultados obtenidos ayudan a evaluar la satisfacción de los ciudadanos con respecto al uso de las plataformas digitales del gobierno, proporcionando datos clave para mejorar los servicios ofrecidos.

Finalmente, el objetivo específico 3 en el que se determinó el vínculo existente entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de la institución del estado, Lima, 2024, con un resultado ($Rho=,561$; $p=0.000$) siendo moderado, significativo y positivo. Por su lado, Ruiz (2013) obtuvo una correlación alta con un resultado de ($Rho=,830$; $p=0.000$) quien en su estudio evidenció que en la Municipalidad Distrital de Morales se ha brindado de manera eficiente la calidad de servicio y las prácticas de gobernanza digital. Además, Utrilla (2022), quien utilizó los mismos objetivos específicos en su investigación, se halló en el estudio entre la dimensión y variable un resultado moderado de ($Rho=,437$; $p=0.000$). Para finalizar, maximizar los beneficios del gobierno digital, es imprescindible contar con una infraestructura adecuada y personal capacitado para manejar estos servicios de manera eficiente. Estos estudios coinciden en la significancia importante entre los objetivos estudiados, aunque varían en la fuerza de la correlación, lo que subraya la significancia de una correcta interacción y gestión que se maneja al interior de la plataforma digital del gobierno para optimizar la experiencia de los usuarios.

5. CONCLUSIONES

En cuanto a la conclusión general en consideración con el objetivo general, formulado que consistió en determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima, 2024, se evidenció una correlación altamente positiva entre las variables planteadas. Por tal motivo, el análisis realizado demuestra que cuando las instituciones adoptan en sus procesos la tecnología digital ayudan a facilitar, mejorar y ser más eficiente la experiencia que genera en los usuarios haciéndola más accesible. Los resultados ofrecen que mientras un gobierno digital ha sido adecuadamente bien implementado genera una confianza por parte de los usuarios, calificando su satisfacción de manera satisfactoria siendo la tecnología un medio para humanizar sus servicios.

El hallazgo de la relación entre la dimensión externa y de la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima, 2024, es su objetivo específico de la investigación. Por lo tanto, se evidenció la relación, además de revelar la importancia que tiene la comunicación, el acceso a los servicios digitales, y la transparencia en sus procesos documentarios por los usuarios. Dichos aspectos influyen de manera significativa en la experiencia en los mismos, facilitando a la institución del estado al valor que el usuario puede reflejar en cuanto a la cercanía de sus servicios motivando a confiar en sus procesos.

Por otra parte, el objetivo específico que se planteó dimensión interna afecta la satisfacción de los usuarios de una institución del estado en el de Lima, 2024, destaca los aspectos internos ya sea como es que la capacitación del personal afecta de manera significativa, además del ambiente en que se trabaja u ofrece los servicios impactan de forma directa en la calidad del servicio. Para mantener una solidez la atención debe ser lo más cordial y eficiente posible para que pueda traducirse en satisfacción.

Del mismo modo el hallazgo del objetivo específico es conocer la relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado en de Lima, 2024, reflejado en la importancia que se le califica a la interacción constante en el cual intervienen factores empáticos, una atención personalizada para generar una experiencia de calidad, para lograr el fortalecimiento de confianza, por lo tanto, mejorar vínculos interpersonales garantiza su satisfacción.

6. RECOMENDACIONES

En cuanto al objetivo principal, que señala una asociación importante entre las variables estudiadas, se recomienda a los altos mandos de la institución del estado implementar proyectos que fomenten la mejora continua en los procedimientos de asistencia al cliente. Esto abarca la implementación de tecnologías avanzadas, la formación continua, la mejora de los procesos operativos y la recopilación periódica de opiniones de los usuarios, por ello, al centrarse en estos aspectos, se podrá mejorar la optimización del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios, asegurando un servicio más ágil y eficaz.

Respecto al objetivo específico 1, se sugiere la capacitación a los colaboradores, particularmente para aquellos que interactúan directamente con los usuarios, con el objetivo de ofrecer un servicio rápido y eficaz. Esta formación debe enfocarse en habilidades clave para una mejor comunicación con los usuarios, de tal manera poder ejecutar resolución de problemas, y demostrar la calidad de atención, generar una calidez en base al respeto y honradez por parte de los colaboradores de la institución del estado, para poder aumentar la fiabilidad de los usuarios.

En cuanto al objetivo específico 2, es la inclusión de herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial (IA) y los sistemas de automatización en el desarrollo de atención. El uso de herramientas como *chatbots* automatizados para resolver consultas comunes de manera expedita y precisa, permite a los colaboradores dirigir solicitudes eficientes desde cualquier ubicación. Esta integración tecnológica no solo acelera los tiempos de respuesta, sino que también optimiza la gestión interna, al liberar al personal de tareas rutinarias y permitirles enfocarse en casos más complejos, lo que mejora la eficacia operativa y aumenta la satisfacción del usuario.

Por último, el objetivo específico 3, la calidad del servicio público y la satisfacción del usuario una estrategia determinante para el fortalecimiento, monitorear de forma regular el rendimiento y la satisfacción de los usuarios, recopilando información directa sobre su experiencia. Con base en estos datos, la entidad del estado debe analizar los resultados, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias para optimizar los servicios. Este proceso debe ser continuo, asegurando que las políticas y procedimientos se mantengan alineados con las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 12 - 25. <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/html/>
- Ccahuana, E. (2024). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/141400/Ccahuana_HE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comex Perú (2020, agosto). *Transformación digital en el Perú: ¿Estamos listos?* Comex Perú. <https://www.comexperu.org.pe/arte/transformacion-digital-en-el-pag-estamos-listos>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020, marzo). *Oportunidades de la digitalización en América Latina y el Caribe en el contexto de la pandemia de COVID-19.* Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021, marzo). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro.* Cepal. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- De Armas, R., & Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones para tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1(1), 2-30. https://www.researchgate.net/publication/227432076_gobierno_electronico_fases_dimensiones_y_algunas_consideraciones_a_tener_en_cuenta_para_su_implementation
- De La Lama, P. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- Díaz, M., Pizzán, N., Bardalez, C., Salas, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapientia:*

- International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.
10.51798/sijis.v3i1.258.https://www.researchgate.net/publication/359164098_Servicios_de_e-gobierno_y_satisfaccion_del_usuario_en_una_municipalidad/fulltext/63802a2e7b0e356feb7f103b/Servicios-de-e-gobierno-y-satisfaccion-del-usuario-en-una-municipalidad.pdf?origin=scientificContributions
- Document, R. (2022). *Gobierno digital y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Callao, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111938>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(1), 64-80. https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Edmonds, A., & Gudmestad, A. (2018). Operationalizing variables. *Critical reflections on data in second language acquisition*, 51(2), 2-12. <https://www.torrossa.com/gs/resourceProxy?an=5001397&publisher=FZ4850#page=136>
- El Peruano (2021, 6 de enero). Avances y retos en transformación digital en el Perú para el 2021. *Diario oficial El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/112992-avances-y-retos-entransformacion-digital-en-el-peru-para-el-2021>
- Espinoza, J., Ramos, E., & Orosco, J. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Figueroa, E. (2022, junio). Transformación digital y pandemia: Nuevos paradigmas. *Poder Judicial*. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/570/786>
- Gil, J., & Flores, M. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101-118. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios* (4ª ed.). ESIC.

- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 17-28. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 12-21. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Jiménez, S. (2018, septiembre). *E-gobierno en Estados Unidos: liderazgo y urgencias*. Analista Público. <https://sergiojimenez.net/e-gobierno-en-estados-unidos-liderazgo-y-urgencias/>
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente*. Itson.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- López, S. (2024). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional, Lima 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146006>
- Malodía, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *ElSevier*, 17(3), 1-17. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521005357?via%3Dihub>
- Manza, S. (2023). *Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110059>

- Marreiro, M., Medeiros, M., De Melo, F., & Veras De Sousa, M. (2014). Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del consumidor online en el área de turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23(3), 526-546. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180731336006.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 1(34), 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo Servqual para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 22-34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638174353001>
- Muksin, A., & Avianto, B. (2021). Governance innovation: One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40-60. <https://ideas.repec.org/a/rom/terumm/v16y2021i1p40-60.html>
- Naciones Unidas (2022, mayo). *Encuesta de gobierno digital de 2022: Un futuro del gobierno digital de 2022*. Naciones Unidas. <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/E-Government%202022%20Traduccion%20FINAL.pdf>
- Opp, K. (2007). Peter Hedstrom: Dissecting the Social. On the principles of analytical sociology. *European Sociological Review*, 23(1), 115-115. <https://academic.oup.com/esr/article-abstract/23/1/115/539578?login=false>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2024). *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*. OECD. <https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>.
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red Gealc.
- Poder Judicial del Perú (2020, julio). *Resolución administrativa N° 000190-2020-CE-Poder Judicial*.

- <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/67ac67004f1b3032867eb76976768c74/resolucion+administrativa-000190-2020-ce.pdf?mod=ajperes&cacheid=67ac67004f1b3032867eb76976768c74>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013, enero). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
- Psiencia (2022, agosto). *La teoría de la atribución*. Psiencia. <https://psience.es/202/08/1/la--teoría-delaware-la-atr/#:~:texto==el%20c3%a0anuncio%20de%20%20do%b3n%20s%20un%20co%20propuesta%20,atributivos%2C%20d%20atribución%C3%B3n>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación: Revista de biblioteconomía y documentación*, 3(5), 138-154. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Universidad del Rosario.
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Romero, J. (2024). Situación del gobierno electrónico en países latinoamericanos adheridos a la OCDE: México, Colombia y Chile. *Estudios de la gestión: Revista Internacional de Administración*, 1(15), 101–121. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.5>
- Ruiz, G. (2013). La teoría de la experiencia de John Dewey: Significado histórico y vigencia en el debate teórico contemporáneo. *Foro de Educación*, 15(1), 10-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4681574>
- Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Onomázein*, 1(25), 315-344. <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>
- Sharma, R., Mishra, R., & Mishra, A. (2021). Determinants of satisfaction among social entrepreneurs in e-Government services. *ScienceDirect*, 6(10), 102-136. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102386>

- Speck, N., Fuentes, L., Montiel, A., Núñez, Y., & Silva, Y. (2024). Gobernanza de la transformación digital. Experiencias y perspectivas internacionales. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 5(2), 52-65, 1–13. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/265>
- Utrilla, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83094/Utrilla_CJL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Van, G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of public administration research and theory*, 16(4), 599–611, <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058> <https://www.foroeducacion.com/ojs/index.php/fde/article/view/260>
- Villalobos, O., & Linarez A. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática: E-Government and Its Effectiveness in Improving Public Services: Systematic Review. *Latam: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1077–1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>
- YunLan, C., & Jisun, L. (2022). Effect of service quality and customer satisfaction using servqual model on intention to reuse korea high speed railway: Focused on foreign student users. *Journal of the Korean Society for Railway*, 25(1), 1-11. <https://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE11032279>
- Zeithalm, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_servqual_a_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_Quality
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.). McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima – 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión interna y la satisfacción</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p> <p>Existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p>	Variable 1: Gobierno digital		
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
	Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio - Participación. - Canales de comunicación 	Ordinal		
	Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Flujo de información. - Optimización adaptable - Optimización de la gestión 			
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para intercambio de información - Fluidez 				
			Variable 2: Satisfacción del usuario		

<p>de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024?</p>	<p>dimensión interna y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios de una institución del estado, Lima - 2024.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Atención eficiente - Estabilidad laboral. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Apariencia 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Atención precisa 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato respetuoso - Confianza 	
Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos utilizados		
<p>Tipo: Aplicado</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población</p> <p>Conformada por los usuarios de una institución del estado</p> <p>Muestra:</p> <p>110 usuarios</p>	<p>Variable 1: Gobierno digital</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <p>Tablas estadísticas</p> <p>Gráficos estadísticos</p> <p>Medidas de dispersión:</p> <p>Desviación estándar</p> <p>Estadísticos inferenciales</p> <p>Rho de Spearman</p>		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE GOBIERNO DIGITAL

Instrucciones: La información que brinde servirá de conocimiento para la evaluación del gobierno digital, el cual tendrá que responder todas las preguntas y marcar con un aspa en relación con la numeración presentada a continuación.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión externa						
1	Las herramientas en línea del estado ofrecidas han sido satisfactorias	1	2	3	4	5
2	La difusión del uso de manejo de herramienta en línea ha sido eficiente	1	2	3	4	5
3	Los datos solicitados están al alcance en las plataformas en línea	1	2	3	4	5
4	Las plataformas en línea del estado son bien acogedoras y prácticas	1	2	3	4	5
5	Los soportes de información son asequibles en cuanto a los datos proporcionados	1	2	3	4	5
6	Se inclina por llevar a cabo su gestión documentaria de forma remota	1	2	3	4	5
7	Utiliza herramienta en línea del estado para realizar interrogantes o dudas	1	2	3	4	5
Dimensión interna						
8	Las plataformas del estado son fáciles de navegar y accede a obtener los datos solicitados	1	2	3	4	5
9	La institución del estado dispone dar respuesta a través de sus plataformas en línea	1	2	3	4	5
10	La información suministrada de la institución del estado es actual	1	2	3	4	5
11	La implementación de tecnología virtual en la gestión documentaria permite el ahorro de tiempo	1	2	3	4	5
12	Los recursos de la institución del estado entregan servicios eficientes	1	2	3	4	5

13	Los colaboradores de la institución del estado demuestran formación previa en el uso de medios digitales	1	2	3	4	5
Dimensión relacional						
14	La tecnología utilizada por la institución del estado es actualizada	1	2	3	4	5
15	El gobierno digital ha optimización sus servicios a los ciudadanos de manera ascendente	1	2	3	4	5
16	El dominio adecuado de las herramientas tecnológicas ha optimizado los procesos institucionales	1	2	3	4	5
17	El gobierno digital ha incrementado el número de servicios ejecutados	1	2	3	4	5
18	Existe una constancia en hacer un seguimiento digital de sus trámites	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucciones: La información que brinde servirá de conocimiento para la evaluación de la satisfacción, el cual tendrá que responder todas las preguntas y marcar con un aspa en relación con la numeración presentada a continuación.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

SATISFACCIÓN		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
1	Las fechas estipuladas que determina la institución del estado son ejecutados	1	2	3	4	5
2	Los colaboradores de la institución del estado brindan un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	El lapso de espera es el idóneo por parte de la institución del estado	1	2	3	4	5
4	Al plantear sus dudas obtuvo atención inmediata y eficaz	1	2	3	4	5
Estabilidad laboral						
5	Los colaboradores brindan un servicio profesional	1	2	3	4	5
6	Ha notado inestabilidad en el personal que haya influido en su atención	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
7	Los equipos digitales empleado en la institución del estado son aptos y operativos en la entrega de servicios	1	2	3	4	5
8	La institución del estado ofrece a los colaboradores aparatos digitales innovadores y funcionales	1	2	3	4	5
9	El estado estético de las dependencias es apropiado	1	2	3	4	5
10	Los aparatos electrónicos utilizados por la institución del estado para ofrecer servicios son de última generación y vigentes	1	2	3	4	5
11	Los soportes informativos de la institución del estado llaman su atención	1	2	3	4	5
12	La presentación y ética profesional por parte de los colaboradores reflejados en la presentación de su vestimenta son adecuadas	1	2	3	4	5
Fiabilidad						

13	Realiza el cumplimiento de periodos y plazos estipulados en la disposición de atención y procesos	1	2	3	4	5
14	La institución del estado evidencia compromiso hacia la constante evolución de su atención y procesos	1	2	3	4	5
15	En su atención y procesos, la institución del estado ofrece una atención sin fallos	1	2	3	4	5
16	Los colaboradores de la institución del estado proveen a los usuarios información digital relevante sobre los pasos necesarios para acceder a los servicios	1	2	3	4	5
Empatía						
17	Los colaboradores de la institución del estado mantienen postura amistosa y educada	1	2	3	4	5
18	Los colaboradores de la institución del estado entienden sus preocupaciones y brinda un trato cálido durante los servicios y gestiones	1	2	3	4	5
19	Los colaboradores de la institución del estado actúan de manera responsable para proteger los intereses de los usuarios mediante canales digitales	1	2	3	4	5
20	La protección de su información brindada hacia la institución del estado durante la ejecución de sus servicios y gestiones son pertinentes	1	2	3	4	5
21	Presenta seguridad al efectuar gestiones en la plataforma digital de la institución del estado	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [Existe suficiencia](#)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: [03497186](#)

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): [Existe suficiencia](#)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: [03497186](#)

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento: GOBIERNO DIGITAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Mg. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Mg. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Anexo 4. Informe de coincidencias

MELANY NELLY CHALCO HUALLPA
TESIS PARA REPOSITORIO _ CHALCO HUALLPA MELANY NELLY.docx

Similitud 19% Marcas de alerta Escritura con IA --%

TESIS

GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, LIMA - 2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora
CHALCO HUALLPA, Melany Nelly (ORCID: 0000-0001-8547-8633)

Asesor
DRA. FLORES FARRO Ynma Annelica (ORCID: 0000-0003-4642-)

Página 1 de 62 12536 palabras 128%

19% Similitud General

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1	Internet	hdl.handle.net	6%
		36 bloques de texto	565 palabra que coinciden
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	4%
		41 bloques de texto	385 palabra que coinciden
3	Internet		

Anexo 5. Declaración jurada de originalidad

DECLARACIÓN JURADA

Yo, MELANY NELLY CHALCO HUALLPA, identificada con DNI N° 76183245 y domiciliado en Psje. Las Malvinas mz. x4 lote 7 sector 12 de noviembre, pamploña alta del distrito de San Juan de Miraflores provincia de Lima.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis presentada: GOBIERNO DIGITAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN DEL ESTADO, LIMA, 2024, es de mi autoría.
2. Haber realizado la encuesta a los usuarios de la institución del estado de Lima.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados ni copiados.

Lima 30 de noviembre de 2024



MELANY NELLY CHALCO HUALLPA

DNI N°76183245

Anexo 6. Base de datos

H	GOBIERNO DIGITAL																	
	DIMENSIÓN EXTERNA							DIMENSIÓN INTERNA						DIMENSIÓN RELACIONAL				
	GD1	GD2	GD3	GD4	GD5	GD6	GD7	GD8	GD9	GD10	GD11	GD12	GD13	GD14	GD15	GD16	GD17	GD18
H1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
H2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
H3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
H4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
H5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
H6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
H7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
H8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
H10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
H11	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
H12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
H13	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4
H14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
H15	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
H16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
H17	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
H18	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H20	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
H21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H22	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
H23	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4

H24	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3
H25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
H26	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3
H27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2
H28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
H29	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
H30	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
H31	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
H32	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
H33	3	4	3	5	3	3	4	4	3	2	5	3	5	3	3	3	3	3
H34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
H35	3	5	4	3	3	4	5	5	3	2	5	3	3	4	4	4	5	5
H36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
H37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
H38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
H39	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
H40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
H41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H42	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
H43	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H45	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
H46	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
H47	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
H48	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

H50	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3
H51	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
H52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H53	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2
H54	1	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
H55	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
H56	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H57	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
H58	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
H59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
H60	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H61	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
H62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
H63	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3
H64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
H65	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
H66	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H68	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4
H69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
H70	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
H71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
H72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
H73	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
H74	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4
H75	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2

H76	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
H77	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
H78	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
H79	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
H80	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
H81	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H83	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
H84	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
H85	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
H86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
H87	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H88	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
H89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
H90	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
H91	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
H92	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
H93	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
H94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
H95	1	1	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4
H96	3	4	2	2	2	3	5	5	1	3	4	5	3	4	4	4	3	2
H97	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
H98	1	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
H99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
H100	3	4	2	3	2	2	5	5	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4
H101	3	5	3	4	2	4	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	4	2
H102	3	3	2	2	2	3	5	5	3	2	3	5	3	5	3	3	2	3

H103	3	5	2	2	2	4	5	5	2	3	3	5	2	5	4	4	2	2
H104	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
H105	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
H106	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
H107	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H108	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
H109	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H110	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

SATISFACCIÓN																					
H	CAPACIDAD DE RESPUESTA						ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD				EMPATIA				
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21
H1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
H2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
H3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
H4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
H5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
H6	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
H7	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
H8	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
H9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
H10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5
H11	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
H12	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
H13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
H14	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
H15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
H16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
H17	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
H18	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
H19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H20	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
H21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H22	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3
H23	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4
H24	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4

H52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
H53	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
H54	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5
H55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
H56	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5
H57	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
H58	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
H59	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5
H60	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
H61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
H62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
H63	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
H64	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
H65	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
H66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
H67	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5
H68	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4
H69	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
H70	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
H71	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
H72	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
H73	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
H74	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4
H75	4	5	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
H76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
H78	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	3

H79	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
H80	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5
H81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
H82	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4
H83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
H85	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
H86	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
H87	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
H88	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
H89	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
H90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
H91	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
H92	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5
H93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4
H94	3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
H95	3	3	2	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	1
H96	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5
H97	3	4	4	4	4	4	5	4	3	1	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3
H98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4
H99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
H100	4	4	4	5	5	5	5	5	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
H101	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
H102	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
H103	4	4	5	4	3	4	5	5	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5
H104	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
H105	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5

H106	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
H107	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H108	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
H109	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
H110	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3