

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2021.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**JUAN CARLOS SÁNCHEZ CHUNQUE**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

Cajamarca, Perú

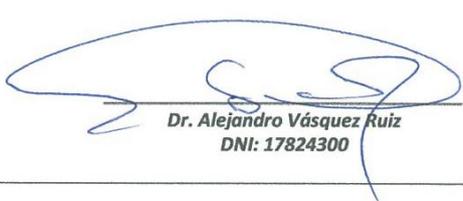
2023

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: JUAN CARLOS SÁNCHEZ CHUNQUE
2. DNI: 44332450  
Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
3. Asesor:  
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
4. Grado académico o título profesional  
 Bachiller  Título profesional  Segunda especialidad  
 Maestro  Doctor
5. Tipo de Investigación:  
 Tesis  Trabajo de investigación  Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación:  
Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021
7. Fecha de evaluación: **19/05/2024**
8. Software antiplagio:  TURNITIN  URKUND (ORIGINAL) (\*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: **8%**
10. Código Documento: **oid:3117:355766537**
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**  PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **20/05/2024**

Firma y/o Sello  
Emisor Constancia



Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
DNI: 17824300

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**JUAN CARLOS SÁNCHEZ CHUNQUE**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 10:00 horas del día 20 de diciembre de dos mil veintitres, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, la **Dra. LARISSA FERNÁNDEZ GÁLVEZ**, la **MBA. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2021”**; presentada por el **Bach. en Ingeniería de Sistemas, JUAN CARLOS SÁNCHEZ CHUNQUE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DIECISIETE (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, **Bach. en Ingeniería de Sistemas, JUAN CARLOS SÁNCHEZ CHUNQUE**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Asesor

.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dra. Larissa Fernández Gálvez**  
Jurado Evaluador

.....  
**MBA. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho**  
Jurado Evaluador

A:

Mi madre, María Elena y mis hermanos, Jaime y Oscar, por su apoyo incondicional.

***Juan Carlos Sánchez Chunque***

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la maestría por la enseñanza de nuevos conocimientos y su empeño en el proceso.

A la Universidad Nacional de Cajamarca por el dictado de la maestría que sin duda contribuye en la formación de profesionales al servicio de Cajamarca.

***Juan Carlos Sánchez Chunque***

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.1. Contextualización</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.2. Descripción del problema</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1.3. Formulación del problema</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Justificación e importancia</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Delimitación de la investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Limitaciones</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5. Objetivos</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Marco Legal</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2.1. A Nivel Internacional:</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3. Bases Teóricas</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3.1. Teorías sobre Gobierno Digital</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3.2. Teorías sobre Satisfacción Ciudadana</b> .....	<b>12</b>
<b>2.4. Marco conceptual</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4.1. Gobierno Digital</b> .....	<b>13</b>
<b>2.4.2. Satisfacción Ciudadana</b> .....	<b>14</b>
<b>2.5. Definición de términos básicos</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1. Hipótesis</b> .....	<b>18</b>
<b>3.2. Variables</b> .....	<b>18</b>
<b>3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>20</b>
<b>4.1. Ubicación Geográfica</b> .....	<b>20</b>
<b>4.2. Diseño de la Investigación</b> .....	<b>21</b>
<b>4.3. Métodos de investigación</b> .....	<b>22</b>
<b>4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación</b> .....	<b>22</b>
<b>4.4.1. Población</b> .....	<b>22</b>
<b>4.4.2. Muestra</b> .....	<b>22</b>
<b>4.4.3. Unidad de análisis</b> .....	<b>23</b>

4.4.4. <i>Unidad de observación</i> .....	23
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información. ....	23
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. ....	24
4.7. Matriz de consistencia metodológica .....	24
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
5.1. Presentación de resultados.....	26
5.1.1. <i>Aspectos Generales</i> .....	26
5.1.2. <i>Gobierno Digital</i> .....	27
5.1.3. <i>Satisfacción Ciudadana</i> .....	35
5. 2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	43
5. 2.1. <i>Gobierno Digital</i> .....	43
5. 2.2. <i>Satisfacción Ciudadana</i> .....	46
5. 2.3. <i>Tablas Cruzadas</i> .....	49
5.2.4. <i>Discusión de Resultados</i> .....	52
5. 3. Contrastación de hipótesis.....	55
5. 3.1. <i>Hipótesis Específicas 1</i> .....	55
5. 3.2. <i>Hipótesis Específicas 2</i> .....	56
5. 3.3. <i>Hipótesis General</i> .....	57
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>61</b>
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Avance de la implantación del Gobierno Digital en la MPC. ....	2
Tabla 2. Operacionalización de las variables .....	19
Tabla 3. Estratificación de la muestra .....	23
Tabla 4. Matriz de consistencia metodológica .....	25
Tabla 5. Edad de los encuestados .....	26
Tabla 6. Identificación con género de los encuestados .....	26
Tabla 7. Zona de domicilio de los encuestados.....	27
Tabla 8. La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar. ....	27
Tabla 9. La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar.....	28
Tabla 10. La Página Web de la MPC contiene información clara y precisa. ....	29
Tabla 11. La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa. ....	30
Tabla 12. La Página Web de la MPC le resultado útil.....	31
Tabla 13. La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil.....	32
Tabla 14. Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad.....	33
Tabla 15. Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para realización de un trámite. ....	34
Tabla 16. Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar su trámite. ....	35
Tabla 17. Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite. ....	36
Tabla 18. El tiempo del trámite que realizó fue razonable. ....	37
Tabla 19. Los costos del trámite que realizó fueron razonables. ....	38
Tabla 20. Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables. ....	39
Tabla 21. Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención de su trámite.....	40
Tabla 22. Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.....	41
Tabla 23. Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite. ....	42
Tabla 24. Servicios Digitales .....	43
Tabla 25. Entorno Digital.....	44

Tabla 26. Gobierno Digital.....	45
Tabla 27. Proceso.....	46
Tabla 28. Atención.....	47
Tabla 29. Satisfacción Ciudadana.....	48
Tabla 30. Tabla cruzada Gobierno Digital * Satisfacción Ciudadana.....	49
Tabla 31. Tabla cruzada Servicios Digitales * Satisfacción Ciudadana. ....	50
Tabla 32. Tabla cruzada Entorno Digital * Satisfacción Ciudadana.....	51
Tabla 33. Tabla cruzada Gobierno Digital * Proceso.....	51
Tabla 34. Tabla cruzada Gobierno Digital * Atención.....	52
Tabla 35. Correlación Rho de Spearman de Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana.	55
Tabla 36. Correlación Rho de Spearman de Entorno Digital y Satisfacción Ciudadana. ....	56
Tabla 37. Correlación Rho de Spearman de Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana. ....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distrito de Cajamarca.....	20
Figura 2. Sede principal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.....	21
Figura 3. La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar. ....	28
Figura 4. La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar. ....	29
Figura 5. La Página Web de la MPC contiene información clara y precisa.....	30
Figura 6. La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa. ....	31
Figura 7. La Página Web de la MPC le resultó útil. ....	32
Figura 8. La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil.....	33
Figura 9. Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad.....	34
Figura 10. Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para realización de un trámite.....	35
Figura 11. Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar su trámite.....	36
Figura 12. Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite. ....	37
Figura 13. El tiempo del trámite que realizó fue razonable.....	38
Figura 14. Los costos del trámite que realizó fueron razonables. ....	39
Figura 15. Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables. ....	40
Figura 16. Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención de su trámite.....	41
Figura 17. Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.....	42
Figura 18. Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite.....	43
Figura 19. Servicios Digitales.....	44
Figura 20. Entorno Digital.....	45
Figura 21. Gobierno Digital .....	46
Figura 22. Proceso.....	47
Figura 23. Atención .....	48
Figura 24. Satisfacción Ciudadana.....	49

## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

<b>MPC</b>	Municipalidad Provincial de Cajamarca.
<b>PCM</b>	Presidencia del Consejo de Ministros.
<b>SGTD</b>	Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Concejo de Ministros.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Canal Digital.** Se refiere al canal de contacto digital ofrecido por las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general, con el fin de facilitar el acceso a toda la información institucional y a los trámites, así como para realizar y dar seguimiento a servicios digitales, entre otras funciones.

**Ciudadano Digital.** Es aquel que utiliza las tecnologías digitales y ejerce sus derechos y responsabilidades en un entorno digital seguro.

**Escala de Likert.** Se trata de un conjunto de enunciados o afirmaciones que se presentan a los individuos, solicitando su reacción o respuesta. Este método se utiliza comúnmente para evaluar actitudes.

**Tecnologías Digitales.** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital.

**Valor público.** Es la utilidad generada por el estado mediante de la prestación y gestión de servicios públicos, la promulgación de leyes, reglamentos y otras acciones llevadas a cabo por las entidades públicas.

## RESUMEN

El Gobierno Digital en las entidades públicas del Perú viene tomando mayor importancia esto se debe en gran medida al Gobierno Nacional que a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital vienen impulsándolo, como medida destinada a modernizar el estado y acercarlo a los ciudadanos. La presente investigación evalúa el avance del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Cajamarca y analiza su correlación con la satisfacción ciudadana. La investigación se enmarca en un nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y transversal, y de enfoque cuantitativo, en la que se ha utilizado el método deductivo-inductivo y analítico-sintético. Para la recolección de datos se realizaron 383 encuestas a ciudadanos a través de formulario digital con alternativas en escala de Likert, para medir las dimensiones de la variable del gobierno digital: servicios digitales, entorno digital; y de la variable satisfacción ciudadana: proceso, atención. Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación positiva y significativa moderada entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana, de la misma forma la dimensión servicios digitales, y la dimensión entorno digital influyen sobre la satisfacción ciudadana.

**Palabras Clave:** *gobierno digital, satisfacción ciudadana, servicios digitales, entorno digital.*

## ABSTRACT

Digital Government in Peruvian public entities have been gaining importance, largely due to the National Government that through the Presidency of the Council of Ministers (PCM) and the Secretary of Government and Digital Transformation has been promoting it, as a measure to modernize the state and bring it closer to the citizens. This research evaluates the progress of digital government in the Provincial Municipality of Cajamarca and analyzes its correlation with citizen satisfaction. The research is framed in a descriptive and correlational level, non-experimental and transversal design, and qualitative approach, in which the deductive-inductive and analytical-synthetic method has been used. For data collection, 383 citizen surveys were conducted through a digital form with Likert scale alternatives, to measure the dimensions of the digital government variable: digital services, digital environment; and of the citizen satisfaction variable: process, attention. The results of the research show that there is a positive and significant moderate relationship between digital government and citizen satisfaction, in the same way the digital services dimension and the digital environment dimension influence citizen satisfaction.

**Keywords:** *digital government, citizen satisfaction, digital services, digital environment.*

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. *Contextualización*

El Gobierno peruano publicó el Decreto Legislativo N° 1412, el 13 de setiembre de 2018, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, con el propósito de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital en el Estado y el régimen jurídico para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública.

La Ley de Gobierno Digital promueve la articulación de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales, la gobernanza de datos, la interoperabilidad, la seguridad y la arquitectura digitales con el fin de mejorar la prestación de servicios orientados hacia la ciudadanía, la gestión interna de las entidades públicas y la relación entre estas.

La situación de pandemia causada por COVID-19 puso en evidencia la deficiente implementación del Gobierno Digital en los gobiernos locales del país. Al mismo tiempo ha acelerado su implementación, ya que este nuevo contexto exige que las organizaciones prioricen los canales digitales, delegando como una segunda opción los canales presenciales de atención, esto significa un reto y desafío para las organizaciones que ahora deben implementar o desarrollar servicios digitales para atender a la ciudadanía.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca no es ajena este contexto e inició la implementación del Gobierno Digital a inicios del 2020, con el nombramiento del Líder de Gobierno Digital y el Comité de Gobierno Digital en la entidad. Sin embargo, ha avanzado poco como se verá más adelante.

Justamente en la presente investigación se analizará el proceso de implementación del Gobierno Digital y se analizará la Satisfacción Ciudadana.

### 1.1.2. Descripción del problema

La Secretaria de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros, es la rectora de la implementación del Gobierno Digital en las entidades públicas, en esa labor ha promovido la adecuación de los planes estratégicos, la designación de funcionarios relacionados al Gobierno Digital, elaboración planes, implementación de servicios digitales, colaboración de software, implementación de proyectos de tecnologías en las entidades públicas. En base a lo promovido por la Secretaria, en la siguiente tabla podemos observar el avance del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Cajamarca:

**Tabla 1**

*Avance de la implantación del Gobierno Digital en la MPC.*

<b>Nro.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Si / No</b>
1	¿Se ha incluido dentro del Plan Estratégico Institucional el objetivo estratégico de Transformación Digital?	No
2	¿Se ha nombrado al Líder de Gobierno Digital de su entidad?	Si
3	¿Se ha constituido el Comité de Gobierno Digital en su entidad?	Si
4	¿Se ha elaborado el Plan de Gobierno Digital?	No
5	¿El sitio web institucional ha sido migrado a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE?	No
	¿Se ha implementado el modelo de gestión documental?	No
	¿Cuentan con una plataforma de gestión documental?	Si
6	¿La plataforma de gestión documental está alineada con modelo de gestión documental?	No
	En caso de haber implementado un sistema de gestión documental, ¿Tiene implementada la firma digital?	Si
	En caso de haber implementado un sistema de gestión documental, ¿Tiene implementada la Mesa de Partes Virtual?	Si
7	¿Se han implementado las Políticas de Seguridad de la información?	No

	¿Se ha implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información - SGSI?	No
	¿Se ha implementado el Equipo de Respuestas ante Incidencias de Seguridad Informática?	No
	¿Tiene alguna función designada a un personal en materia de Seguridad de la Información?	Si
	¿Ha implementado medidas de control para garantizar la Seguridad de la Información?	Si
	¿Ha implementado algún mecanismo para reportar sus incidentes de Seguridad de la Información?	Si
8	¿Se ha desarrollado la estrategia de datos abiertos gubernamentales y la incorporación de la Información de la entidad al portal nacional de datos?	No
	¿Se tiene implementado un Portal de Datos Abiertos propio de la Entidad?	No
9	¿Se ha compartido información con la Plataforma Digital Georreferenciada del Estado GEOPERÚ para la correcta toma de decisiones?	No
10	¿Utilizan y/o han solicitado servicios de la Plataforma de Interoperabilidad PIDE?	Si
11	¿Su entidad ha cumplido con enviar el Plan de Transición al Protocolo IPv6?	No
	En caso de haber cumplido con la elaboración del plan ¿lo ha implementado?	No
12	¿Se ha cumplido con la Encuesta Nacional de Recursos Informáticos en la Administración Pública ENRIAP?	No
13	¿Se ha cumplido con designar al funcionario responsable del Software Público de su entidad?	No
	¿Ha cumplido con compartir todo el software desarrollado por su entidad al Portal de Software Público Peruano?	No
14	¿El plan de desarrollo de personas de su entidad, incorpora competencias de transformación digital?	No

Nota. Analizado en setiembre 2021. Las preguntas fueron respondidas por el investigador que trabaja en la Oficina de Tecnologías de la Información de la entidad en base al formulario de medición de avance de la implementación de Gobierno Digital de las entidades públicas de la SGTD de la PCM. (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros, 2021)

Por otra parte, aunque la municipalidad cuenta con una página web institucional y una mesa de partes virtual, denominada Casilla Electrónica, no ha desarrollado otros

servicios digitales que mejoren la experiencia del ciudadano y simplifiquen el acceso en línea a los trámites y servicios que proporciona la entidad.

La información presentada en la tabla anterior y en el párrafo previo evidencia que la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Cajamarca está en fase inicial, y aún hay muchos aspectos pendientes de implementación.

Asimismo, los servicios digitales deben ser evaluados por parte de los ciudadanos para analizar la facilidad de uso, la claridad en la transmisión de información, la utilidad, la privacidad, la confianza, entre otros aspectos. Además, se debe considerar, también la evaluación del ciudadano del proceso y la atención en los trámites, lo que permitirá establecer la relación existente entre el gobierno digital y la satisfacción ciudadana.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Pregunta principal.**

¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?

#### **Preguntas auxiliares.**

- ¿Cuál es la relación que existe entre los Servicios Digitales y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Entorno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?

## **1.2. Justificación e importancia**

**Justificación teórica–científica.** La investigación aportará al enriquecimiento del marco teórico sobre la Satisfacción Ciudadana y el Gobierno Digital, promoviendo una discusión más profunda y actualizada en la comunidad científica. Al mismo tiempo, brindará una base sólida de conocimientos que servirá como punto de partida para futuras investigaciones relacionadas con estos temas. La clarificación y expansión de los conceptos

teóricos vinculados a estas áreas impulsará un mayor entendimiento y facilitará el desarrollo de nuevos estudios y aplicaciones prácticas en beneficio de la sociedad.

**Justificación técnica-práctica.** Los resultados de la investigación permitirán a los funcionarios y autoridades de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y de los gobiernos locales distritales de la región Cajamarca, implementar estrategias de Gobierno Digital para mejorar la Satisfacción Ciudadana de sus instituciones, de acuerdo con la necesidad de los usuarios y a los requerimientos internos de los Gobiernos Locales, mejorando así la efectividad en el desarrollo de sus funciones y competencias.

**Justificación institucional y personal.** Los resultados de la investigación contribuirán a mejorar la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, permitiendo a sus funcionarios y autoridades tomar decisiones informadas y debidamente sustentadas, para mejorar la satisfacción ciudadana de la institución.

A nivel personal, esta investigación se motiva en la necesidad de incrementar mis conocimientos profesionales para mejorar mi desempeño profesional en la Administración Pública, asimismo servirá para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública, en la Unidad de Posgrado de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, provincia y departamento de Cajamarca, ubicada en el Av. Alameda de Los Incas S/N, Qhapaq Ñan. Se evaluó la temática de Gobierno Digital y la Satisfacción Ciudadana, enfocándose en el período correspondiente al año 2021.

### **1.4. Limitaciones**

El poco progreso en la implementación y adopción del Gobierno Digital en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, dificultó una evaluación más exhaustiva de los

servicios digitales, y disminuyó la cantidad de indicadores disponibles para la variable independiente.

Dificultad para obtener información por parte del personal por no estar capacitado adecuadamente.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. *Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre el Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

### **1.5.2. *Objetivos Específicos***

Determinar la relación que existe entre los Servicios Digitales y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Determinar la relación que existe entre el Entorno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Marco Legal**

La presente investigación se basa en el siguiente marco legal:

Ley N° 27972 (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Establece que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno que promueven el desarrollo local, legalmente las municipalidades son personas jurídicas, y gozan de plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (artículo 1).

Ley N° 27269 (2000). Ley de Firmas y Certificados Digitales. Regula el uso de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita o cualquier otra manifestación de voluntad similar (artículo 1).

Ley N° 27658 (2018). Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. Define los principios fundamentales y el marco jurídico para comenzar el proceso de modernización de la administración de Estado en todas sus instituciones y niveles (artículo 1)

Decreto Legislativo N° 1412 (2018). Ley de Gobierno Digital. Establece el marco de gobernanza del gobierno digital para asegurar una gestión eficiente de los servicios digitales, la identidad digital, la arquitectura digital, la interoperabilidad, los datos la seguridad y digital, junto con, así como el régimen jurídico aplicable uso transversal de tecnologías digitales en la modernización de procesos y la oferta de servicios digitales por parte de entidades públicas en los niveles local, regional y nacional. (artículo 1).

Decreto Supremo N° 118-2018-PCM (2018). Declara de interés nacional las actividades, acciones e iniciativas dirigidas al avance del gobierno digital, la innovación y la economía digital en Perú. (artículo 1).

Decreto Supremo N° 033-2018-PCM (2018). Crea la Plataforma Digital Única para la Orientación al Ciudadano, denominada GOB.PE, alojada en el dominio web [www.gob.pe](http://www.gob.pe), la cual establece como el único punto de contacto digital entre el Estado Peruano y los

ciudadanos, garantizando una experiencia de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales de manera sencilla, consistente e intuitiva. (artículo 1).

Decreto Supremo N° 083-2011-PCM (2018). Decreto Supremo que establece la creación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), una infraestructura tecnológica que facilita la prestación de servicios públicos mediante medios electrónicos y el intercambio de datos entre entidades del estado a través de Internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles. (artículo 1).

Decreto Supremo No 029-2021-PCM (2021). Reglamento de la ley de Gobierno Digital. Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y utilización de tecnologías y medios electrónicos en los procedimientos administrativos /// (artículo 1).

Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM (2018). Resolución que instituye la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad del estado, así mismo, define sus responsabilidades, ámbito de acción, así como los criterios de gestión y planificación en materia de Gobierno Digital (artículo 1).

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI (2018). Define los lineamientos para la elaboración del Plan de Gobierno Digital en las entidades del estado (artículo 1).

## **2.2. Antecedentes de la investigación**

### **2.2.1. A Nivel Internacional:**

Silva (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia”. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Israel. La investigación es de tipología aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, y de diseño no experimental. El cual tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción de transparencia por parte de los ciudadanos. Concluyó que el incremento de la participación ciudadana en base al uso de la tecnología es un punto clave para ejercer

presión, permite mejorar los servicios ofertados por la cartera de estado y fomentar la transparencia en los mismos.

Cano (2017) en su trabajo de investigación denominado “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril - agosto 2016” (Tesis). Universidad Nacional de Loja. Investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, y de diseño no experimental. El cual tuvo como objetivo determinar los beneficios de las TIC y el gobierno electrónico ofreciendo ayuda a la mejora de la gestión pública de las instituciones de gobierno y la manera en que éstas ayudan a una adecuada administración; abriendo nuevos caminos para su integración, generando nuevos conocimientos para la adaptación de herramientas de gobierno electrónico estableciendo los beneficios que generan a los servicios públicos y de qué manera contribuirán a la ciudadanía. Concluyó que la población identificó tramites que deben adaptarse a sistemas informáticos para mejorar la atención, y por sobre todo buscando eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites

### **2.2.2. A Nivel Nacional:**

Ojeda (2021) en su investigación titulada “Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Gobierno Digital y la Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2020. Concluyó que, según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, existe una relación significativa ( $\text{sig} = 0,000$ ) y de grado moderado ( $r = 0,540$ ) entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario. Esto implica que, a mayor implementación del gobierno digital, mayor será la satisfacción de los usuarios, y viceversa, a menor o deficiente implementación del gobierno digital, generará insatisfacción en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Luna (2021) en su investigación titulada “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo en el año 2020. Concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, comprobada mediante la prueba de Pearson, donde el valor Sig. (bilateral) fue 0,000, menor al margen de error de 0,05. Además, se encontró un grado de correlación positiva considerable de 0,759.

Rosas (2021) en su investigación titulada “Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambogrande. Concluyó que existe un índice de correlación Rho de Spearman de 0,722 entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario, indicando que la relación es significativa, directa y positiva.

Montesinos (2017) en su investigación titulada “El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla durante el año 2017. Concluyó que la relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios es directa y significativa, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582 y un nivel de significancia 0,000, lo que indica un nivel moderado y positivo de relación entre las variables.

### **2.2.3. A Nivel Local**

No existen en la localidad tesis de la temática.

## **2.3. Bases Teóricas**

### **2.3.1. Teorías sobre Gobierno Digital**

#### **A. Teoría de la Administración Pública**

Para Galindo Camacho (2000) la Teoría de la Administración Pública, es una disciplina social que se basa en los principios del Derecho Constitucional y Administrativo para desarrollar sus propios principios. Su objetivo es llevar a cabo los proyectos, programas, planes y aspiraciones definidos por la Ciencia Política. Esto se logra a través de actos jurídicos y materiales dentro del ámbito de la función ejecutiva. La finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad mediante la prestación de servicios públicos y el cumplimiento de atribuciones, tareas y responsabilidades que la ley asigna a los órganos encargados de su ejecución

La Teoría aborda los principios y prácticas involucrados en la gestión efectiva de las organizaciones gubernamentales y otros entes públicos. Esta teoría busca optimizar la administración de recursos públicos y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía, garantizando la eficiencia, eficacia y transparencia en el proceso.

#### **B. Modernización de la Administración Pública**

La Modernización Administrativa Pública se refiere a los esfuerzos sistemáticos por actualizar y mejorar las estructuras, procesos y capacidades de las dependencias públicas para responder más eficazmente a los cambios en el entorno político, social y económico. Aboga por la adopción de nuevas tecnologías, métodos de gestión más efectivos y la implementación de políticas que promuevan la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Para Villoria Mendieta (2010), mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración pública son elementos claves de la Modernización de la Administración Pública. Esto implica no solo una mejora en la gestión de los recursos, sino también en cómo la administración pública se comunica y rinde cuentas a los ciudadanos. La adopción de nuevas tecnologías es otro pilar importante en la modernización administrativa, esto incluye la digitalización de los servicios públicos para facilitar el acceso y mejorar la calidad

de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Aumentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, lo que se ve facilitado por una mayor transparencia y el uso de tecnologías que permitan una interacción más directa entre los ciudadanos y la administración. La modernización administrativa no sólo debe enfocarse en aspectos técnicos o estructurales, sino también en un cambio cultural dentro de las organizaciones públicas. Este cambio cultural debe promover valores como la integridad, la responsabilidad y el compromiso con el servicio público. La administración pública debe ser capaz de adaptarse rápidamente a nuevos desafíos, como cambios demográficos, económicos, tecnológicos y sociales. La modernización administrativa debe permitir una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta ante estos desafíos

### **2.3.2. Teorías sobre Satisfacción Ciudadana**

#### **A. Satisfacción del Cliente.**

Los Clientes se encuentran con una vasta gama de productos (bienes físicos y servicios) que pueden satisfacer sus necesidades particulares. ¿Cómo deciden entre tantas opciones disponibles en el mercado? Los clientes formulan expectativas sobre el valor y la satisfacción que recibirán de las diferentes ofertas y basan sus decisiones de compra en esas expectativas. Cuando los clientes no quedan satisfechos, a menudo recurren a productos de la competencia, disminuyendo así la valoración del producto original entre otros consumidores. La satisfacción del cliente está estrechamente ligada al rendimiento percibido del producto en relación con las expectativas del comprador. Si el rendimiento del producto no cumple con las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Y si supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho e incluso encantado. La investigación indica consistentemente que una mayor satisfacción del cliente conduce a una mayor fidelidad, lo que a su vez mejora el rendimiento de la empresa. Las empresas inteligentes se esfuerzan por encantar a sus clientes, prometiendo solo lo que pueden cumplir y superando esas expectativas. Los clientes encantados no solo vuelven a comprar, sino que también se convierten en

defensores entusiastas de la marca, compartiendo sus experiencias positivas con otros. (Kotler & Armstrong, 2013).

## **2.4. Marco conceptual.**

### **2.4.1. Gobierno Digital**

#### **A. Definiciones.**

El Gobierno Nacional peruano ha definido al Gobierno Digital como la utilización estratégica de tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el propósito de generar valor público. Este enfoque se basa en un entorno compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, los cuales colaboran en la implementación de iniciativas y medidas para desarrollar servicios digitales y contenido, garantizando al mismo tiempo el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en el ámbito digital (Decreto Legislativo 1412, 2018).

#### **B. Dimensiones e indicadores.**

##### ***Dimensión 1: Servicios Digitales.***

Se refiere a un servicio ofrecido total o parcialmente a través de Internet u otra red similar, que se distingue por su carácter automatizado, sin necesidad de presencia física, y que hace uso extensivo de tecnologías digitales para producir y facilitar el acceso a datos y contenido con el objetivo de generar valor público para los ciudadanos y la población en general (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, 2021).

#### **Indicadores:**

**Sitio Web Institucional.** Es una web de una organización pública que contiene información sobre su estructura y actividad, así como de los ámbitos de actividad que pretenden promover (Analítica Pública, 2021).

**Casilla Electrónica.** Es una aplicación web, incluso también como aplicación móvil, donde se reciben de manera digital notificaciones, documentos y comunicados de un trámite digital realizado en una entidad pública.

Se ha tomado en cuenta estos indicadores ya que son los únicos servicios digitales que tiene a disposición la Municipalidad Provincial de Cajamarca a disposición del ciudadano.

### ***Dimensión 2: Entorno Digital.***

Es el espacio o contexto creado por las tecnologías y dispositivos digitales, comúnmente conectados mediante de redes de datos o comunicación, como el Internet, que soportan los procesos, servicios, infraestructuras y la interacción entre personas (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

#### **Indicadores:**

**Privacidad.** Se trata capacidad de los servicios digitales de mantener la información de los ciudadanos fuera del alcance de terceros.

**Confianza.** Se trata capacidad de los servicios digitales para mantener integra y segura la información de los tramites realizados por los ciudadanos.

### ***2.4.2. Satisfacción Ciudadana.***

#### **A. Definiciones.**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016), la satisfacción se define como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Esta valoración puede o no incluir el precio, la transacción para adquirirlo, la entrega, el desempeño una vez usado o consumido, los conocimientos previos, etc.

Según Enríquez (2014), la satisfacción es el reflejo de cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización del mismo. Lógicamente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su desempeño, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

## **B. Dimensiones e indicadores.**

### ***Dimensión 1: Proceso.***

Un proceso se define como una serie de etapas consecutivas que conforman un fenómeno natural o una operación artificial (Espasa, 2012). Esta dimensión se refiere al proceso del trámite.

#### **Indicadores:**

**Información sobre el proceso.** Encontrar y acceder a la información para realizar el trámite debe ser fácil.

**Claridad de Formularios.** La información proporcionada y los formularios deben ser fáciles de entender, no se debe necesitar ayuda para llenarlos

**Tiempo de tramitación.** Tiempo de duración del trámite realizado por el ciudadano en la entidad.

**Costos.** El costo que tiene el trámite para tener un resultado positivo del mismo.

**Razonabilidad de los requisitos.** Razonabilidad de la cantidad de requisitos y los pasos a seguir.

### ***Dimensión 2: Atención.***

Se define la "atención al ciudadano" como el conjunto de procesos, tareas, herramientas y canales, a través de los cuales se establece contacto con los ciudadanos. El objetivo puede variar: brindar información, recibir consultas, recibir pedidos, ofrecer y prestar servicios, realizar quejas, realizar reclamos, brindar sugerencias, etc. Desde el momento en que un ciudadano se pone en contacto con la organización y plantea una situación, hasta que la organización proporciona una solución, se lleva a cabo un proceso llamado "atención al ciudadano" (Pagani et al., 2015).

Según Pagani et al. (2015), la atención al ciudadano tiene dos componentes básicos:

- *La atención propiamente dicha:* que es el momento preciso de la comunicación entre el ciudadano y los agentes públicos. Este tipo especial de comunicación está condicionada por las habilidades comunicativas, actitudes, conocimientos,

contextos socioculturales, preconcepciones, cultura, creencias y valores de las personas que intervienen.

- *El servicio o producto que se brinda:* que es el resultado de uno o varios procesos internos que se desarrollan en la organización y como tal, la involucran en su totalidad. Por lo tanto, el momento de la atención debería ser la resultante de un trabajo en equipo de varias áreas y de muchas personas que integran una institución.

#### **Indicadores:**

**Profesionalidad.** Conocimiento de los trabajadores para atender y resolver las solicitudes de los ciudadanos.

**Diligencia.** Capacidad de los trabajadores de resolver las solicitudes de los ciudadanos de manera eficiente y sin retrasos innecesarios.

**Imparcialidad.** Trato justo al ciudadano en el proceso de realización del trámite.

## **2.5. Definición de términos básicos.**

**Canal Digital.** Se refiere al canal de contacto digital ofrecido por las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general, para facilitar el acceso a toda la información institucional y a los trámites, así como para realizar y dar seguimiento a servicios digitales, entre otras funciones. Este canal puede incluir páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros medios similares (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

**Ciudadano Digital.** Es aquel que utiliza las tecnologías digitales y ejerce sus derechos y responsabilidades en un entorno digital seguro (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

**Escala de Likert.** Se trata de un conjunto de enunciados o afirmaciones que se presentan a los individuos, solicitando su reacción o respuesta. Este método se utiliza comúnmente para evaluar actitudes. (Morán & Alvarado, 2010).

**Tecnologías Digitales.** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital. Esto incluye el desarrollo de servicios y aplicaciones relacionadas con el ámbito del gobierno digital incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

**Valor público.** Es la utilidad generada por el estado mediante de la prestación y gestión de servicios públicos, la promulgación de leyes, reglamentos y otras acciones llevadas a cabo por las entidades públicas. Se destaca que, en una sociedad democrática, son las personas, los ciudadanos y los contribuyentes quienes determinan la creación de valor público (Gavin & Muers, 2002).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

Existe una relación significativa entre el Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

##### 3.1.2. *Hipótesis Específicas*

Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Existe una relación significativa entre la Entorno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### 3.2. Variables

##### 3.2.1. *Variable 1:*

Gobierno Digital

##### 3.2.2. *Variable 2:*

Satisfacción Ciudadana.

#### 3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

**Tabla 2.**

*Operacionalización de las variables*

Título: Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.					
Hipótesis	Definición conceptual	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>El gobierno digital es la utilización estratégica de tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el propósito de generar valor público. (Decreto Legislativo 1412, 2018)</p>	Variable X	Servicios Digitales	Facilidad de Uso	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de preguntas</p>
				Utilidad	
<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Identidad Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>La Satisfacción ciudadana se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016).</p>	Gobierno Digital	Entorno Digital	Privacidad	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>
				Confianza	
<p>Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Identidad Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>La Satisfacción ciudadana se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016).</p>	Variable Y	Proceso	Información sobre el trámite	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de preguntas</p>
				Claridad de Formularios	
<p>Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Identidad Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>La Satisfacción ciudadana se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016).</p>	Satisfacción Ciudadana	Atención	Tiempo de tramitación	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>
				Costos	
<p>Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Identidad Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>La Satisfacción ciudadana se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016).</p>	Satisfacción Ciudadana	Atención	Razonabilidad de los requisitos	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>
				Profesionalidad	
<p>Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Identidad Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.</p>	<p>La Satisfacción ciudadana se puede definir básicamente como la valoración que los clientes se forman de su experiencia al recibir un producto o servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) y Johnson y Fornell (1991), citados por (Pareja et al., 2016).</p>	Satisfacción Ciudadana	Atención	Diligencia	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>
				Imparcialidad	

## CAPÍTULO IV

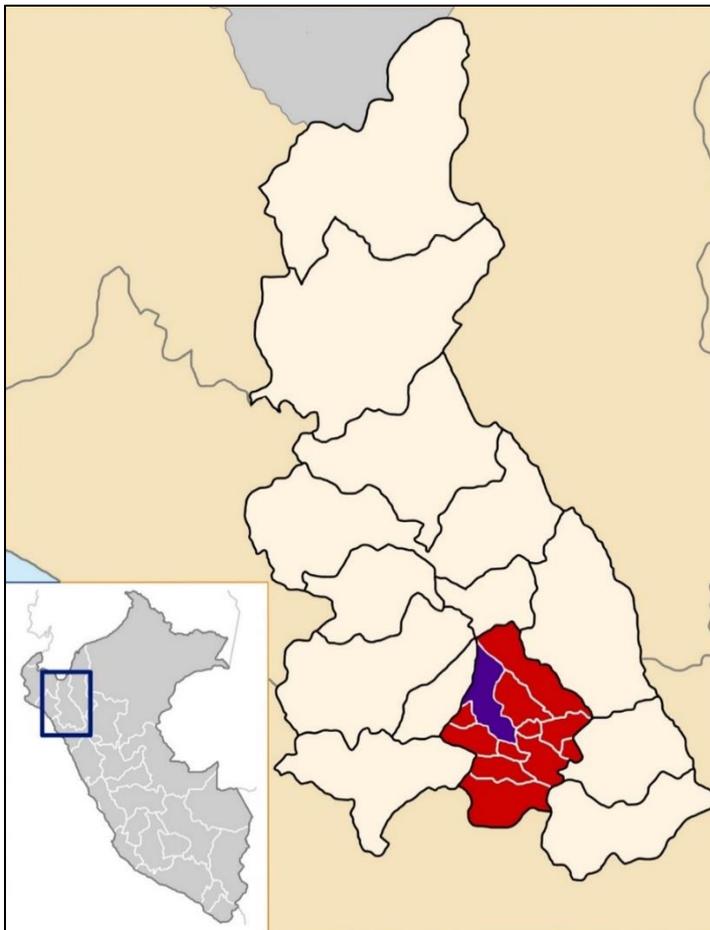
### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.4. Ubicación Geográfica.

La investigación se realizó en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca, jurisdicción de la Municipalidad Provincia de Cajamarca, ubicado la Avenida Alameda de Los Incas 253, Qhapaq Ñan.

**Figura 1**

*Distrito de Cajamarca*



Nota. Ubicación del distrito de Cajamarca dentro de la provincia y región de Cajamarca. Tomada de Wikipedia (2022)

## Figura 2

*Sede principal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.*



Nota. Local principal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ubicado en la Av. Alameda de los Incas Nro 253 Qhapac Ñan. Tomada de Municipalidad Provincial de Cajamarca (2022)

### 3.5. Diseño de la Investigación.

#### ***De acuerdo a Nivel de investigación:***

**Descriptiva**, porque tiene por finalidad describir y analizar las variables de investigación mediante el estudio de este en una circunstancia temporal - espacial determinada (Hernández & Mendoza, 2018).

**Correlacional**, porque, las variables analizadas fueron correlacionadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson (Hernández & Mendoza, 2018).

#### ***De acuerdo a su diseño:***

**No experimental**, porque los datos recopilados no se manipularon, solo se observaron en su contexto natural (Hernández & Mendoza, 2018) .

**Transversal**, porque e determinó en un tiempo determinado, año 2021 (Hernández & Mendoza, 2018).

#### ***Enfoque de la investigación***

La presente investigación es de enfoque cuantitativo.

### 3.6. Métodos de investigación.

**Deductivo - Inductivo**, inductivo porque la investigación se fundamentó en el marco teórico existente, lo que permitió describir las dimensiones e indicadores de sus variables y deductivo porque a partir de los resultados obtenidos se elaboró las conclusiones de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

**Analítico - Sintético**, porque la investigación permitió analizar la Satisfacción Ciudadana en cada ítem del Gobierno Digital y sintético porque en base al análisis realizado se explicó la problemática general encontrada (Hernández & Mendoza, 2018).

### 3.7. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

#### 3.7.1. Población

La población para la presente investigación se consideró a los 163,930 ciudadanos mayores de 18 años del distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, y departamento de Cajamarca, esta cifra fue obtenida del padrón de electores de las Elecciones Generales de 2021 (Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2021).

#### 3.7.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 383 \text{ ciudadanos}$$

donde:

N = Tamaño población (163930).

Z= Nivel de confianza (95% => 1.96).

p= Valor de aceptación igual a 50% (0.5).

q= Valor de rechazo igual a 50% (0.5).

e= Margen de error (5%).

El tamaño de la muestra se ha determinado en 383 ciudadanos del distrito de Cajamarca, con un 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza.

### **Estratificación de la muestra**

Los ciudadanos pueden realizar sus trámites de manera presencia o a través de los canales digitales. Por tanto, la muestra debe estratificarse en base a estos grupos. Sin embargo, debido a que se pretende realizar un estudio solo sobre los canales digitales se tomó el total de la muestra del grupo que uso los canales digitales. Como se puede ver en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Estratificación de la muestra*

<b>Característica del Ciudadano</b>	<b>Muestra Estratificada</b>	
	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Gestión por canal digital	100%	383
Gestión presencial	0%	0.0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>

Para la presente investigación no se ha realizado segmentación por edad, género o zona de domicilio, esto debido a que no influye en la tesis.

#### **3.7.3. Unidad de análisis.**

Distrito de Cajamarca, de la provincia de Cajamarca, de la región Cajamarca.

#### **3.7.4. Unidad de observación.**

Los ciudadanos del distrito de Cajamarca, de la provincia de Cajamarca, de la región de Cajamarca.

### **3.8. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.**

#### **3.8.1. Técnica**

La técnica utilizada es la encuesta.

### **3.8.2. Instrumento**

El instrumento utilizado es el Cuestionario, que consta de 16 preguntas, con respuestas en escala de Likert de 5 niveles, observable en el Apéndice A.

Para la recopilación de la información se utilizó la herramienta Google Forms, la cual podemos observar en el Apéndice B.

### **3.9. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.**

Para el procesamiento de información se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 y el análisis se realizó con el software estadístico SPSS v. 26.0.

### **3.10. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 4.**

*Matriz de consistencia metodológica*

Título: Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<b>Pregunta Principal</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el Gobierno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	<b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre el Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	<b>Variable X:</b> Gobierno Digital	Servicios Digitales	Facilidad de Uso Información clara y precisa Utilidad	<b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas  <b>Técnica:</b> Encuesta	<b>Enfoque investigación</b> Cuantitativo  <b>Tipo investigación</b> Aplicada	<b>Población</b> 163930 ciudadanos del distrito de Cajamarca, de la provincia de Cajamarca, de la región de Cajamarca.
				Entorno Digital	Privacidad Confianza			
<b>Preguntas auxiliares</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los Servicios Digitales y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre los Servicios Digitales y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	<b>Hipótesis Específicas</b> Existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	<b>Variable Y:</b> Satisfacción Ciudadana	Proceso	Información sobre el trámite Claridad de Formularios Tiempo de tramitación Costos	<b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas  <b>Técnica:</b> Encuesta	<b>Nivel de investigación</b> Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de investigación</b> No experimental Transversal	<b>Muestra</b> 383 ciudadanos  Con 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza.
				Atención	Razonabilidad de los requisitos Profesionalidad Diligencia Imparcialidad			

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.11. Presentación de resultados

##### 3.11.1. Aspectos Generales

**Tabla 5**

*Edad de los encuestados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 29 años	108	28,2
De 30 a 39 años	152	39,7
De 40 a 49 años	90	23,5
De 50 a más años	33	8,6
Total	383	100,0

El 39.7% de los encuestados tienen edades entre 30 a 39 años, el 28.2% tienen edades entre 18 a 29 años, el 23.5% tienen edades de 40 a 49 años y el 8.6% tienen edades entre 50 a más años.

**Tabla 6.**

*Identificación con género de los encuestados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	248	64,8
Femenino	135	35,2
Total	383	100,0

El 64,8% de los encuestados son de género masculino y el 35,2% de género femenino.

**Tabla 7.**

*Zona de domicilio de los encuestados*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Urbana	315	82,2
Rural	68	17,8
Total	383	100,0

El 82,2% de los encuestados vive en la zona urbana, mientras que el 17,8% vive en zona rural.

### **3.11.2. Gobierno Digital**

#### **Dimensión Servicios Digitales**

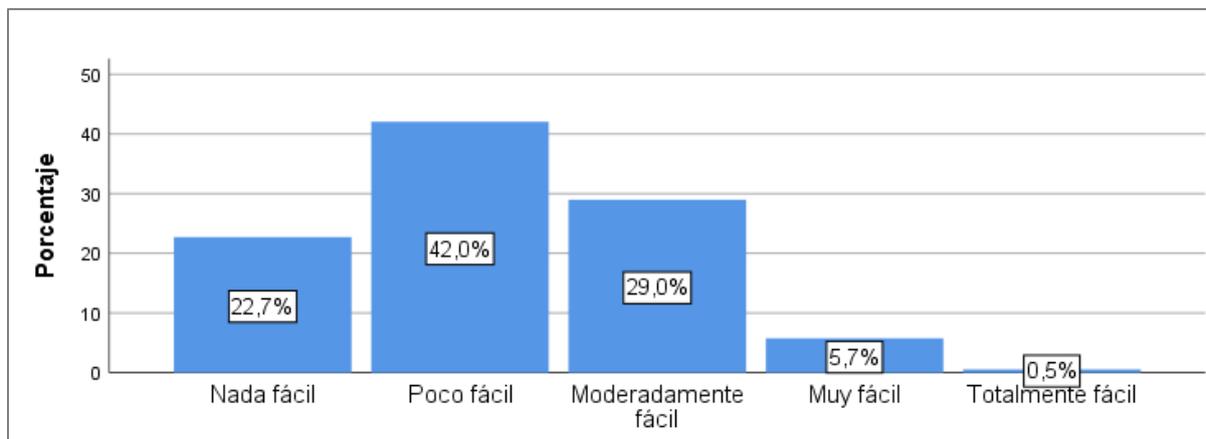
**Tabla 8.**

*La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada fácil	87	22,7
Poco fácil	161	42,0
Moderadamente fácil	111	29,0
Muy fácil	22	5,7
Totalmente fácil	2	,5
Total	383	100,0

**Figura 3.**

*La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar.*



El 42,0% de los encuestados consideran que la Pagina Web tiene un diseño poco fácil de usar, el 29% consideran que tiene un diseño moderadamente fácil de usar, el 22,7% consideran que tiene un diseño nada fácil de usar.

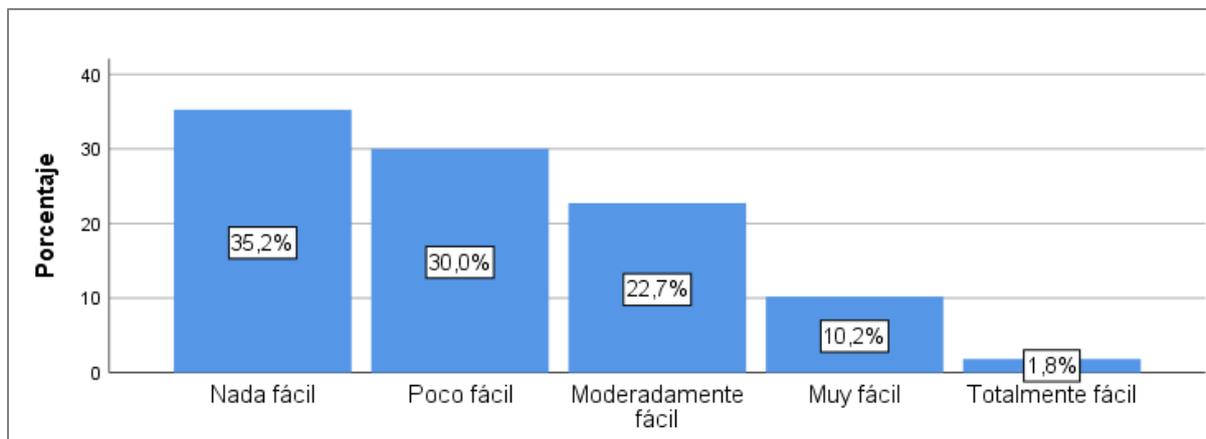
**Tabla 9.**

*La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada fácil	135	35,2
Poco fácil	115	30,0
Moderadamente fácil	87	22,7
Muy fácil	39	10,2
Totalmente fácil	7	1,8
Total	383	100,0

**Figura 4.**

*La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar.*



El 35,2% de los encuestados consideran que la Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño nada fácil de usar, el 30,0% consideran que tiene un diseño poco fácil de usar, el 22,7% un diseño moderadamente fácil de usar.

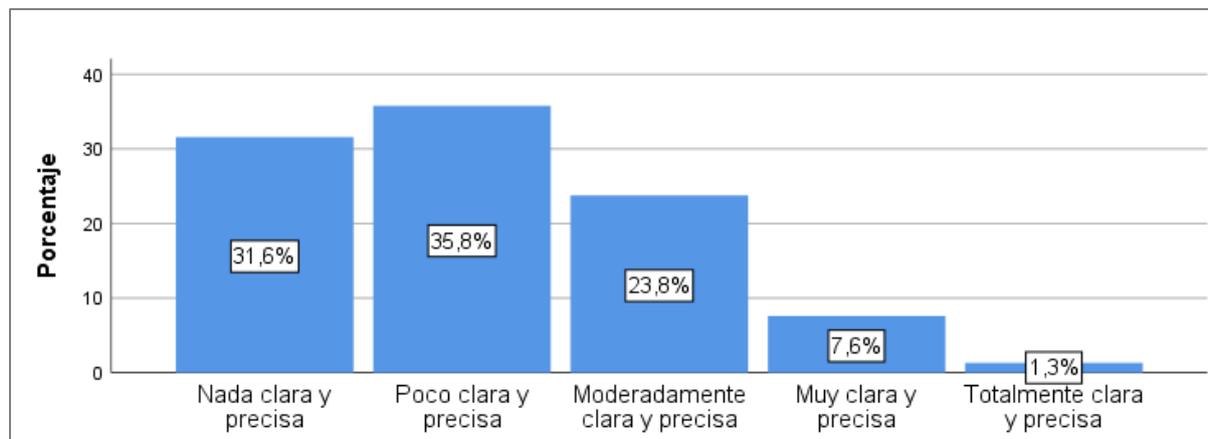
**Tabla 10.**

*La Página Web de la MPC contiene información clara y precisa.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada clara y precisa	121	31,6
Poco clara y precisa	137	35,8
Moderadamente clara y precisa	91	23,8
Muy clara y precisa	29	7,6
Totalmente clara y precisa	5	1,3
Total	383	100,0

**Figura 5.**

*La Página Web de la MPC contiene información clara y precisa.*



El 35,8% de los encuestados consideran que la Pagina Web de la MPC tiene una información poco clara y precisa, el 31,6% consideran que tiene información nada clara y precisa, el 23,7% consideran que tiene información moderadamente clara y precisa.

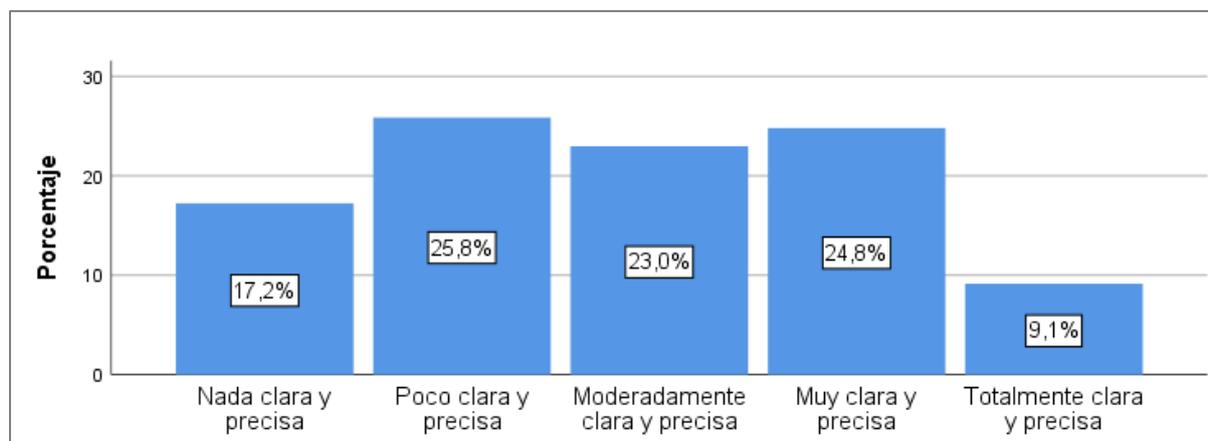
**Tabla 11.**

*La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada clara y precisa	66	17,2
Poco clara y precisa	99	25,8
Moderadamente clara y precisa	88	23,0
Muy clara y precisa	95	24,8
Totalmente clara y precisa	35	9,1
Total	383	100,0

**Figura 6.**

*La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa.*



El 25,8% de los encuestados consideran que la Casilla Electrónica de la MPC tiene una información poco clara y precisa, el 24,8% considera tiene información muy clara y precisa, el 23,7% consideran que tiene información moderadamente clara y precisa.

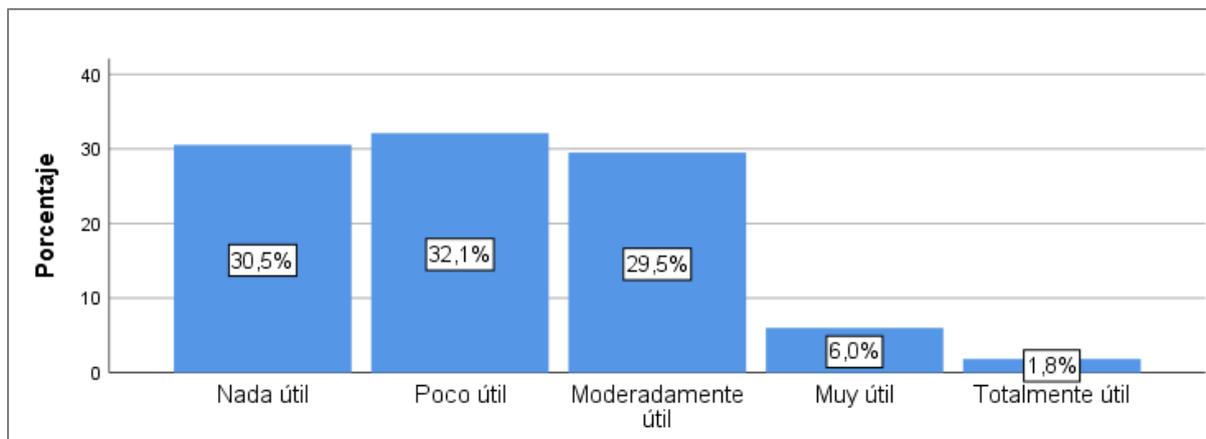
**Tabla 12.**

*La Página Web de la MPC le resultado útil.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada útil	117	30,5
Poco útil	123	32,1
Moderadamente útil	113	29,5
Muy útil	23	6,0
Totalmente útil	7	1,8
Total	383	100,0

**Figura 7.**

*La Página Web de la MPC le resultado útil.*



El 32,1% de los encuestados consideran que la Página Web de la MPC le ha resultado poco útil, el 30,5% consideran le ha resultado nada útil, el 29,5% consideran le ha resultado moderadamente útil.

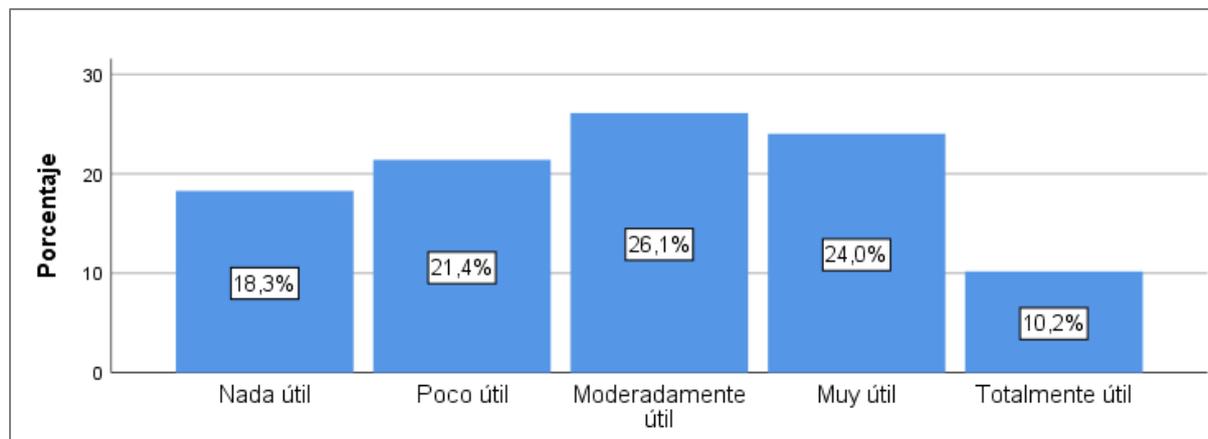
**Tabla 13.**

*La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada útil	70	18,3
Poco útil	82	21,4
Moderadamente útil	100	26,1
Muy útil	92	24,0
Totalmente útil	39	10,2
Total	383	100,0

**Figura 8.**

*La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil.*



El 26,1% de los encuestados consideran que la Casilla Electrónica de la MPC le ha resultado moderadamente útil, el 24,0% consideran le ha resultado muy útil, el 21,4% consideran le ha resultado poco útil.

### **Dimensión Entorno Digital**

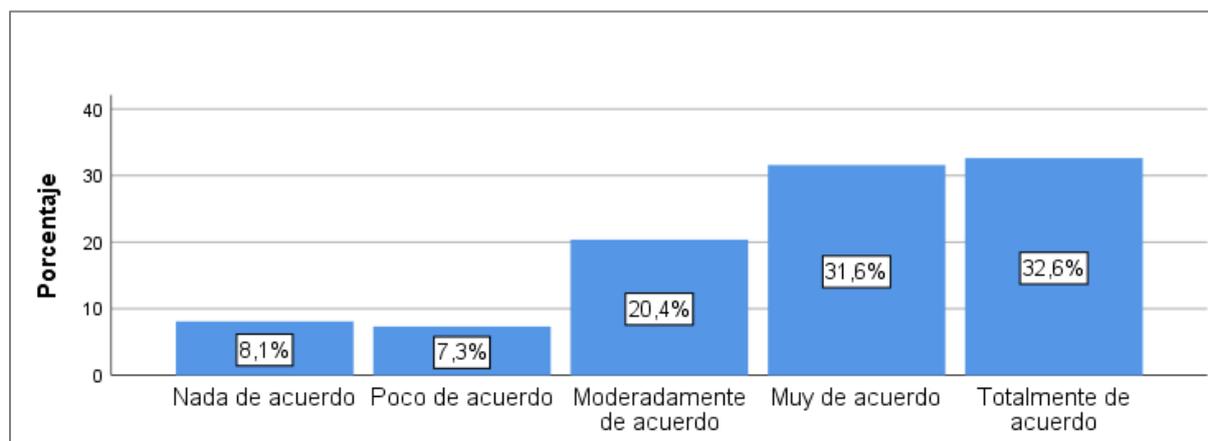
**Tabla 14.**

*Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada de acuerdo	31	8,1
Poco de acuerdo	28	7,3
Moderadamente de acuerdo	78	20,4
Muy de acuerdo	121	31,6
Totalmente de acuerdo	125	32,6
Total	383	100,0

**Figura 9.**

*Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad.*



El 32,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad, al 31,6% están muy de acuerdo, 20,4% moderadamente de acuerdo.

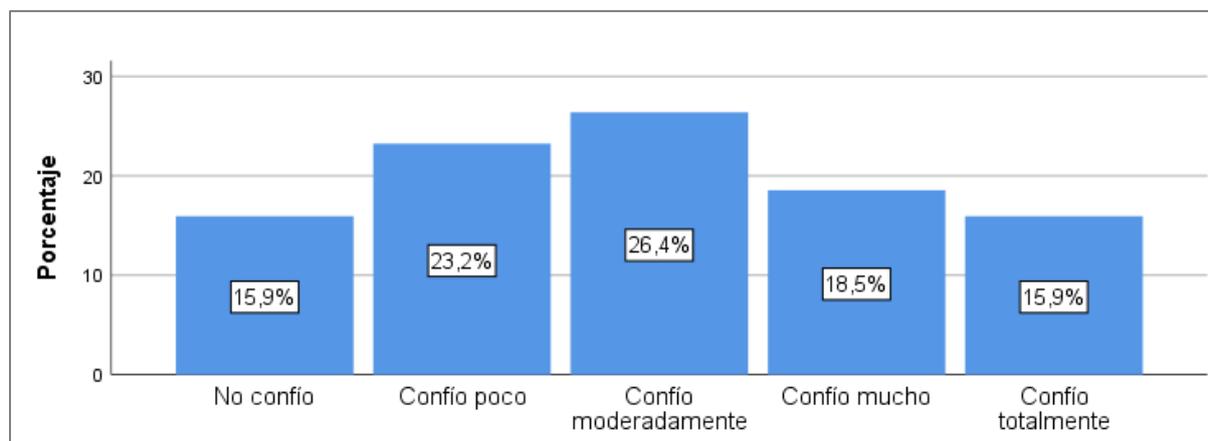
**Tabla 15.**

*Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para realización de un trámite.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No confío	61	15,9
Confío poco	89	23,2
Confío moderadamente	101	26,4
Confío mucho	71	18,5
Confío totalmente	61	15,9
Total	383	100,0

**Figura 10.**

*Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para realización de un trámite.*



El 26,4% de los encuestados confía moderadamente en la Casilla Electrónica para la realización de un trámite en la MPC, el 23,2% confía poco, el 18,5% confía mucho.

### **3.11.3. Satisfacción Ciudadana**

#### **Dimensión Proceso**

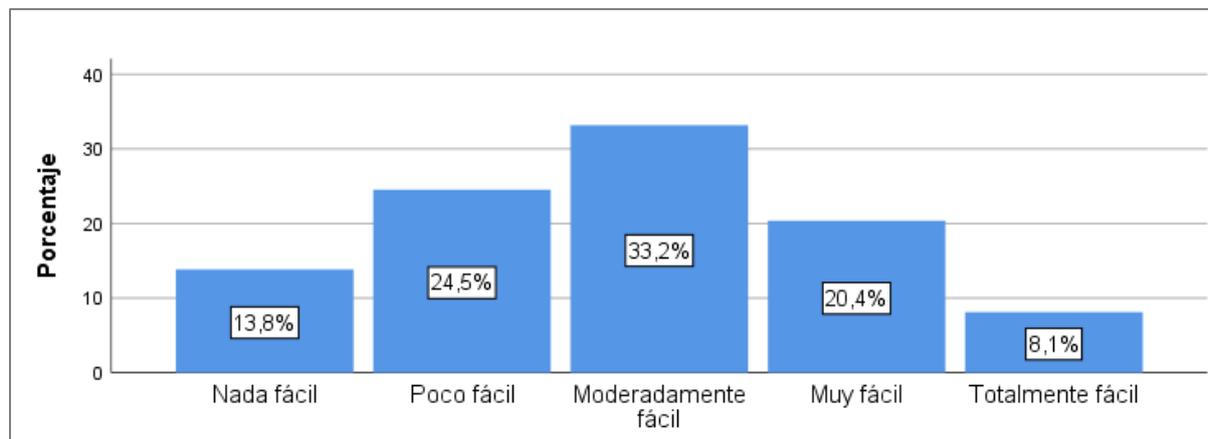
**Tabla 16.**

*Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar su trámite.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada fácil	53	13,8
Poco fácil	94	24,5
Moderadamente fácil	127	33,2
Muy fácil	78	20,4
Totalmente fácil	31	8,1
Total	383	100,0

**Figura 11.**

*Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar su trámite.*



El 33,2% de los encuestados consideran pudo encontrar y acceder moderadamente fácil a la información para realizar su trámite, el 24,5% consideran poco fácil encontrar y acceder a la información para realizar su trámite, 20,4% consideran muy fácil encontrar y acceder a la información.

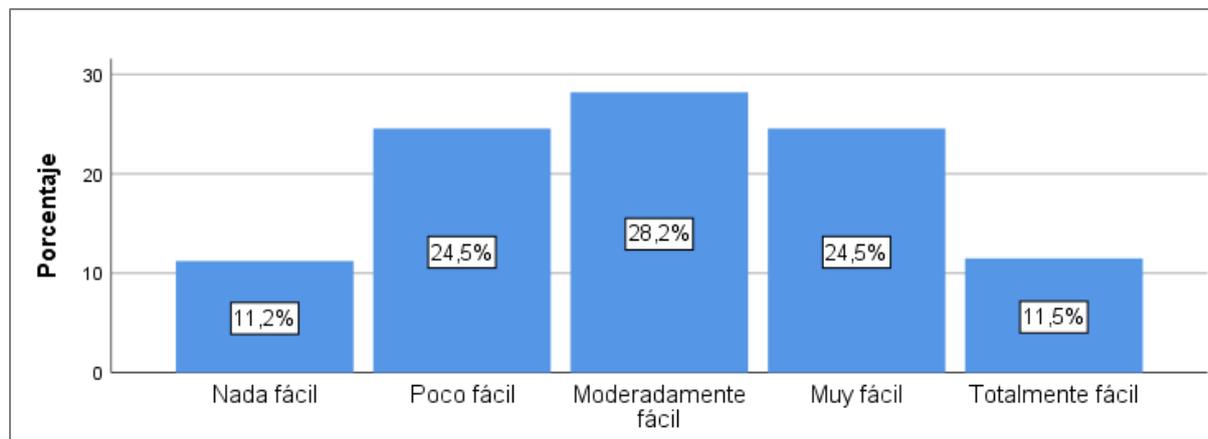
**Tabla 17.**

*Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada fácil	43	11,2
Poco fácil	94	24,5
Moderadamente fácil	108	28,2
Muy fácil	94	24,5
Totalmente fácil	44	11,5
Total	383	100,0

**Figura 12.**

*Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite.*



El 28,2% de los encuestados entendió moderadamente fácil los formularios, el 24,5% entendió muy fácil los formularios, 24,5% entendió poco fácil los formularios.

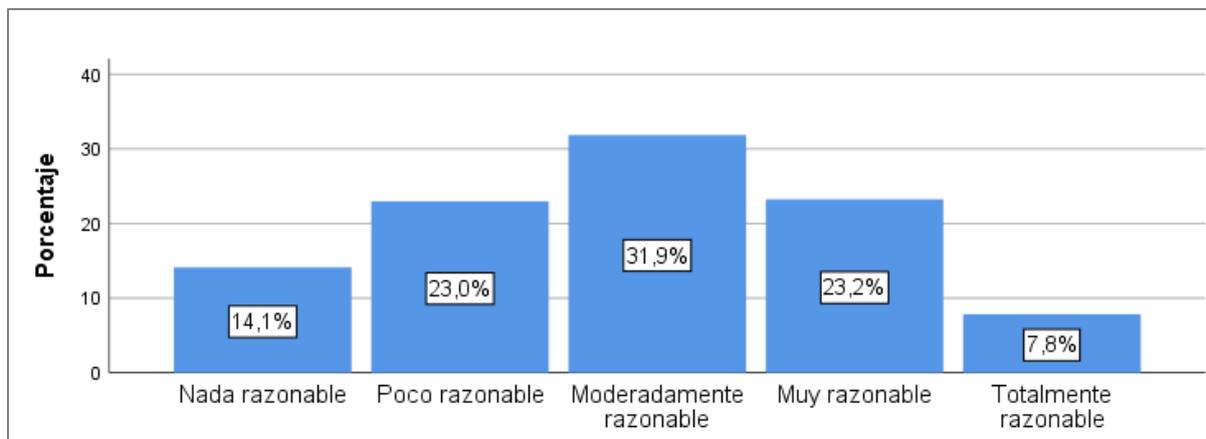
**Tabla 18.**

*El tiempo del trámite que realizó fue razonable.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada razonable	54	14,1
Poco razonable	88	23,0
Moderadamente razonable	122	31,9
Muy razonable	89	23,2
Totalmente razonable	30	7,8
Total	383	100,0

**Figura 13.**

*El tiempo del trámite que realizó fue razonable*



El 31,9% de los encuestados consideran moderadamente razonable el tiempo del trámite que realizó, el 23,2% lo consideran muy razonable, el 23,2% lo consideran poco razonable.

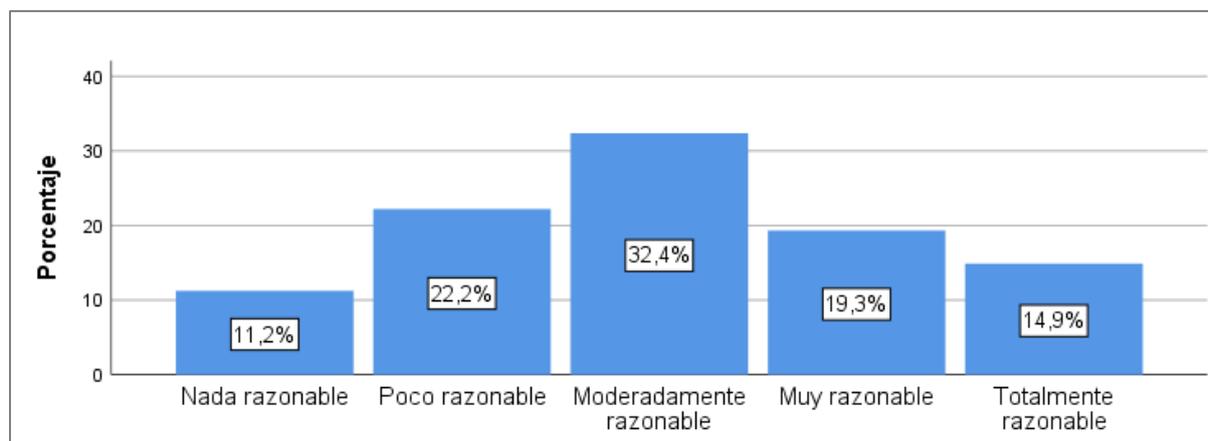
**Tabla 19.**

*Los costos del trámite que realizó fueron razonables.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada razonable	43	11,2
Poco razonable	85	22,2
Moderadamente razonable	124	32,4
Muy razonable	74	19,3
Totalmente razonable	57	14,9
Total	383	100,0

**Figura 14.**

*Los costos del trámite que realizó fueron razonables.*



El 32,4% de los encuestados considera moderadamente razonable los costos del trámite que realizó, el 22,2% consideran poco razonable, el 19,3% lo consideran muy razonable.

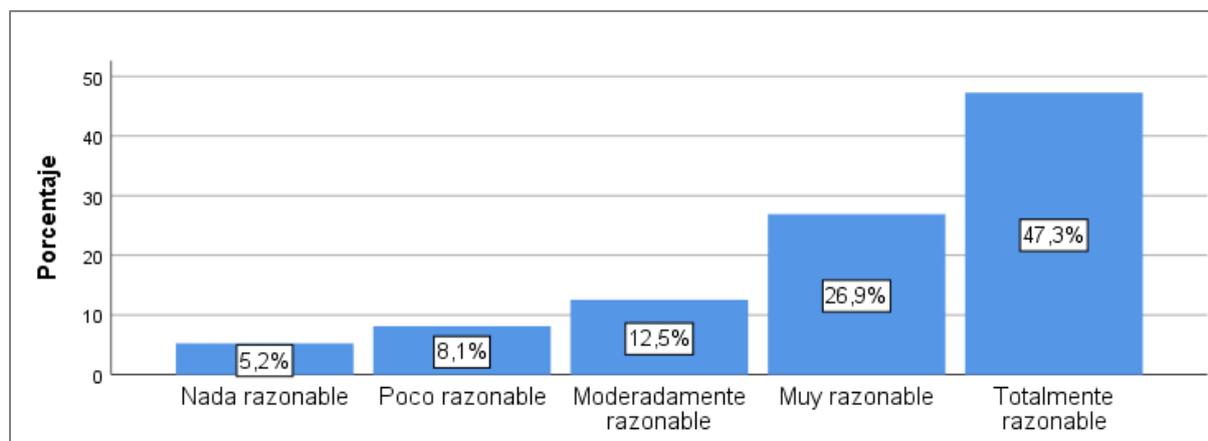
**Tabla 20.**

*Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada razonable	20	5,2
Poco razonable	31	8,1
Moderadamente razonable	48	12,5
Muy razonable	103	26,9
Totalmente razonable	181	47,3
Total	383	100,0

**Figura 15.**

*Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables.*



El 47,3% de los encuestados consideran totalmente razonable los requisitos del trámite que realizaron, el 26,9% consideran muy razonable, el 12,5% moderadamente razonable.

### **Dimensión Atención**

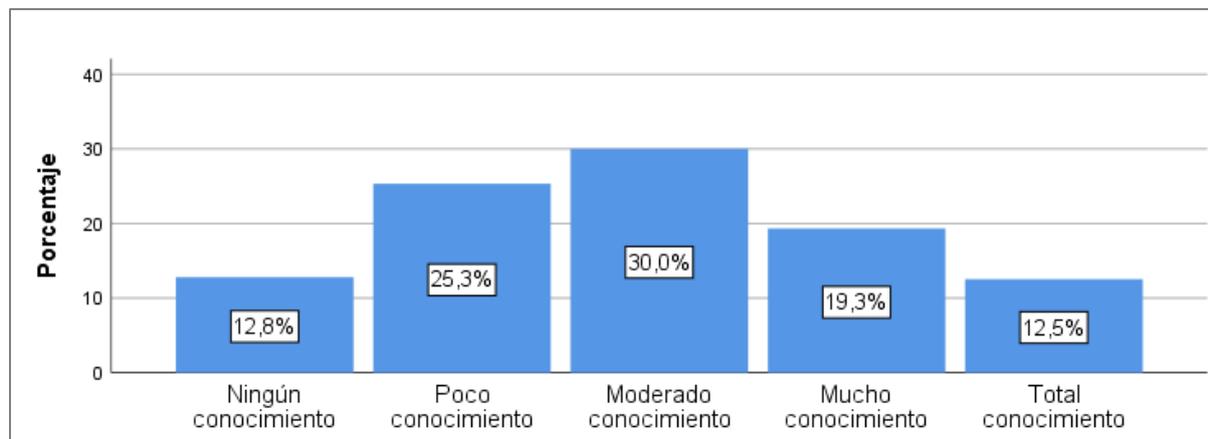
**Tabla 21.**

*Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención de su trámite.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ningún conocimiento	49	12,8
Poco conocimiento	97	25,3
Moderado conocimiento	115	30,0
Mucho conocimiento	74	19,3
Total conocimiento	48	12,5
Total	383	100,0

**Figura 16.**

*Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención de su trámite.*



El 30,0% de los encuestados considera que los funcionarios de la MPC tenían moderado conocimiento para la atención de su trámite, el 25,3% consideran que tenían poco conocimiento, el 9,3% consideran que tenían mucho conocimiento para la atención de su trámite.

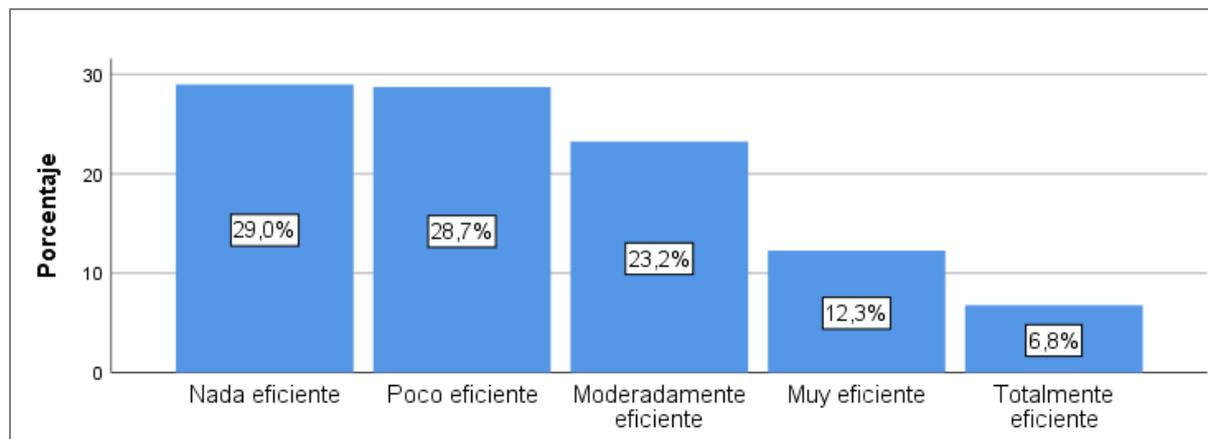
**Tabla 22.**

*Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada eficiente	111	29,0
Poco eficiente	110	28,7
Moderadamente eficiente	89	23,2
Muy eficiente	47	12,3
Totalmente eficiente	26	6,8
Total	383	100,0

**Figura 17.**

*Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.*



El 29,0% de los encuestados considera que los funcionarios de la MPC realizaron un trabajo nada eficiente en la atención de su trámite, el 28,7% que realizaron un trabajo poco eficiente, el 23,2% un trabajo moderadamente eficiente.

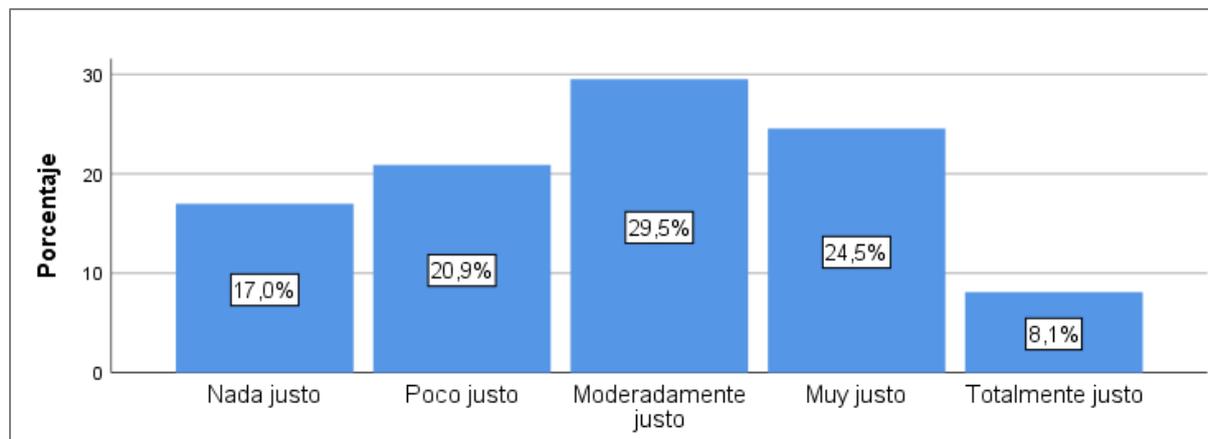
**Tabla 23.**

*Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nada justo	65	17,0
Poco justo	80	20,9
Moderadamente justo	113	29,5
Muy justo	94	24,5
Totalmente justo	31	8,1
Total	383	100,0

**Figura 18.**

*Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite.*



El 29,5% de los encuestados consideran que los funcionarios de la MPC brindaron un trato moderadamente justo en la atención de su trámite, el 24,5% un trato muy justo, el 20,9% poco justo.

### **3.12. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

#### **3.12.1. Gobierno Digital**

##### **Dimensión 1. Valoración de los Servicios Digitales**

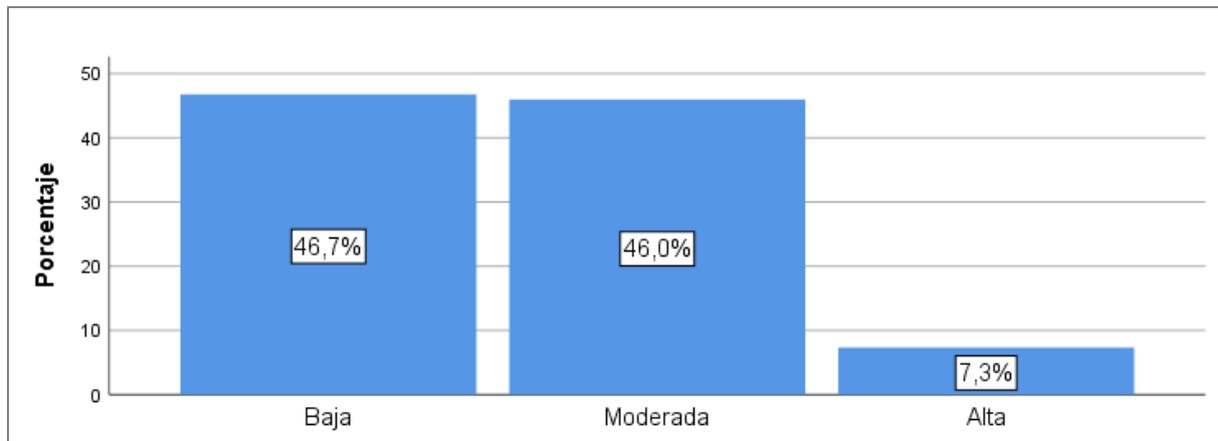
**Tabla 24.**

*Servicios Digitales*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	179	46,7
Moderada	176	46,0
Alta	28	7,3
Total	383	100,0

**Figura 19.**

*Servicios Digitales*



El 46,7% de los encuestados da una valoración baja de los Servicios Digitales, mientras un 46% da una valoración moderada y un 7,3% una valoración alta.

**Dimensión 2. Valoración del Entorno Digital**

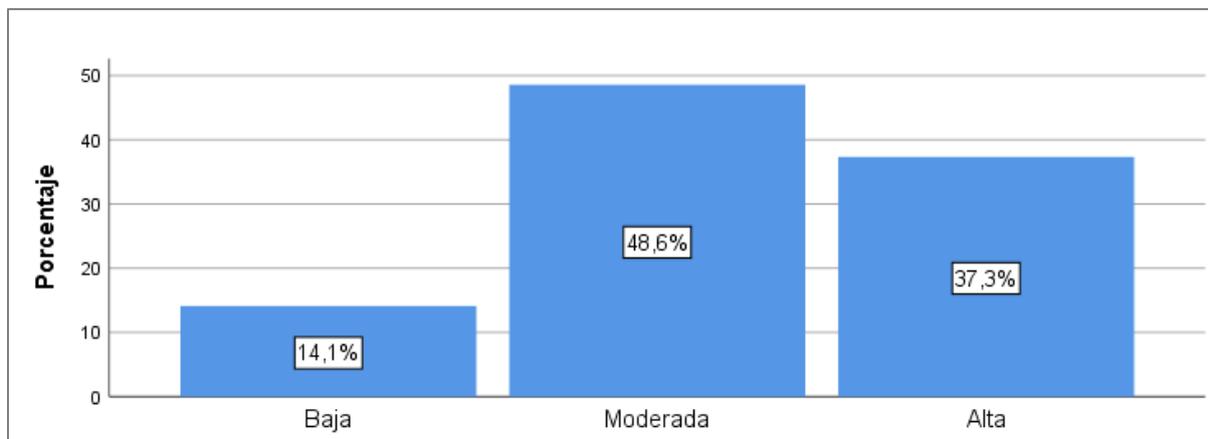
**Tabla 25.**

*Entorno Digital*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Baja	54	14,1
Moderada	186	48,6
Alta	143	37,3
Total	383	100,0

**Figura 20.**

*Entorno Digital*



El 48,6% de los encuestados da una valoración moderada al Entorno Digital, mientras un 37,3% da una valoración alta y un 14,1% una valoración baja.

**Variable X: Gobierno Digital**

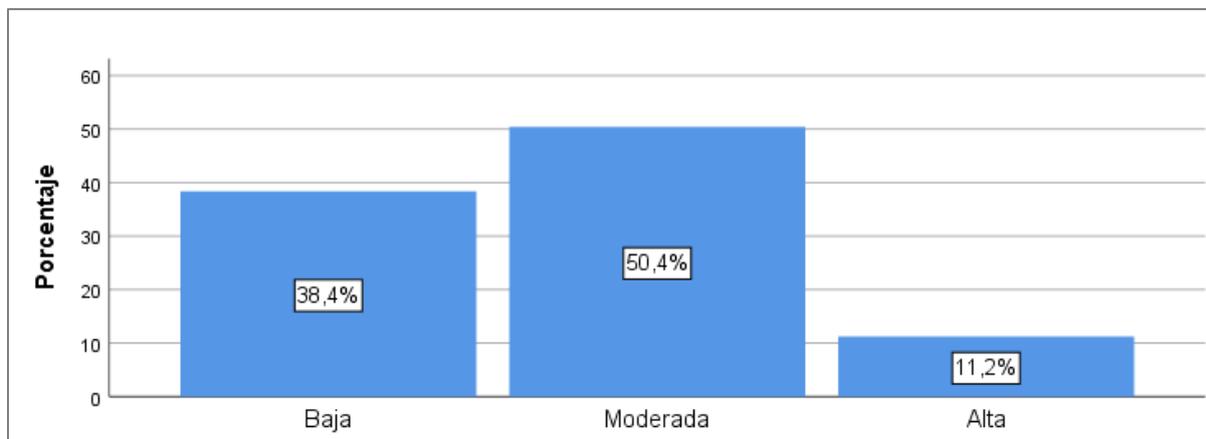
**Tabla 26.**

*Gobierno Digital*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Baja	147	38,4
Moderada	193	50,4
Alta	43	11,2
Total	383	100,0

**Figura 21.**

*Gobierno Digital*



El 50,4% de los encuestados da una valoración moderada al Gobierno Digital, mientras el 38,4% una valoración baja y el 11,2% una valoración alta.

### **3.12.2. Satisfacción Ciudadana**

#### **Dimensión 1. Valoración del Proceso**

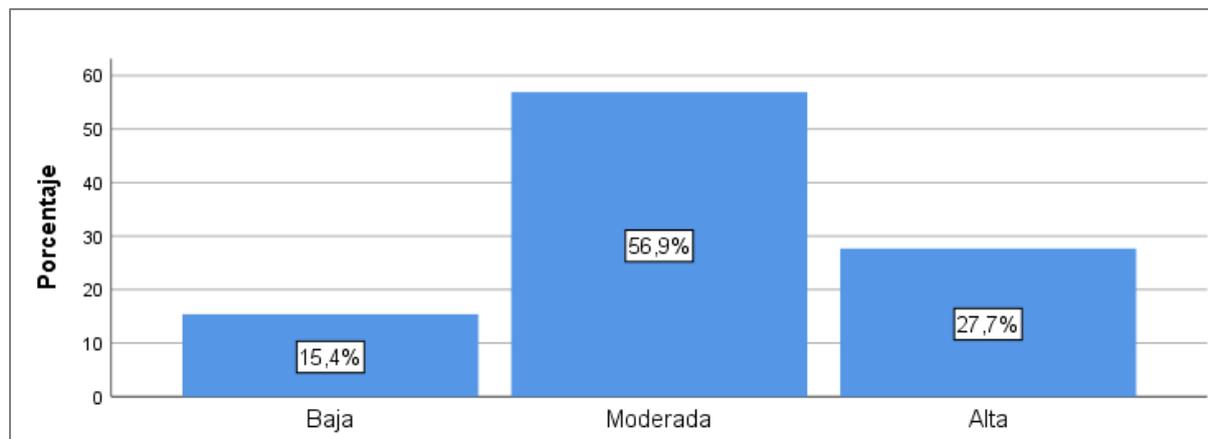
**Tabla 27.**

*Proceso*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	59	15,4
Moderada	218	56,9
Alta	106	27,7
Total	383	100,0

**Figura 22.**

*Proceso*



El 56,9% de los encuestados da una valoración moderada a los procesos de los trámites, mientras el 27,7% da una valoración alta y el 15,4% una valoración baja.

## **Dimensión 2. Valoración de la Atención**

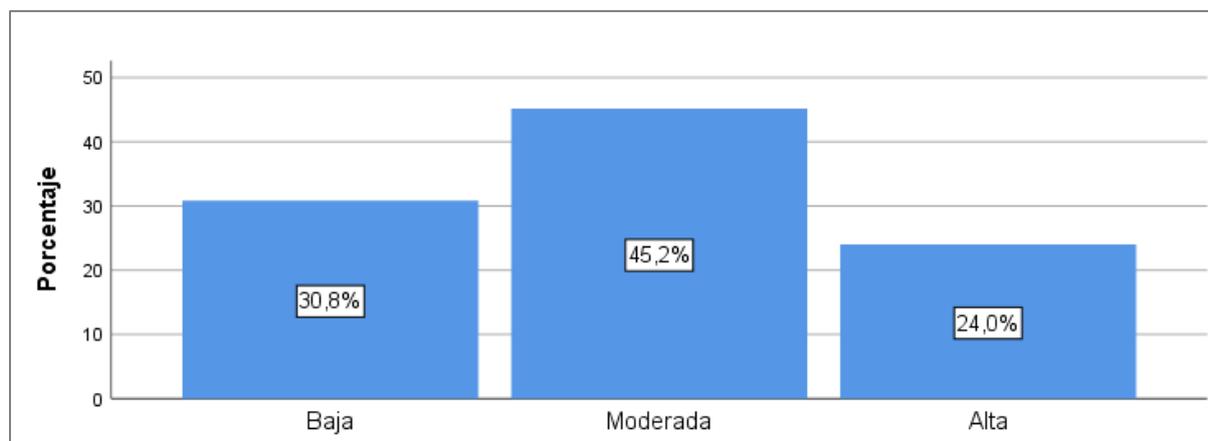
**Tabla 28.**

*Atención*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	118	30,8
Moderada	173	45,2
Alta	92	24,0
Total	383	100,0

**Figura 23.**

*Atención*



El 45,2% de los encuestados da una valoración moderada a la atención de los trámites, mientras el 30,8% da una valoración baja y el 24,0% una valoración alta.

**Variable Y: Satisfacción Ciudadana**

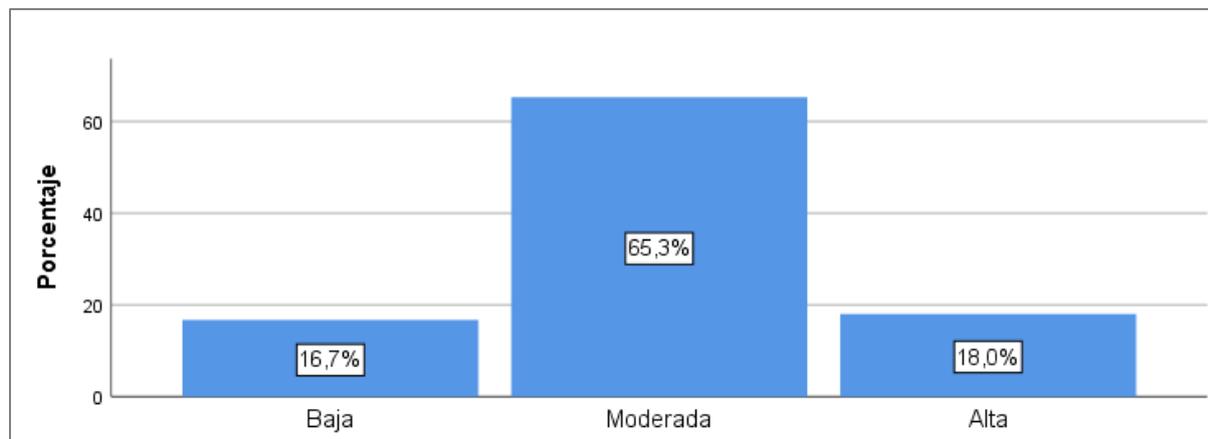
**Tabla 29.**

*Satisfacción Ciudadana*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Baja	64	16,7
Moderada	250	65,3
Alta	69	18,0
Total	383	100,0

**Figura 24.**

*Satisfacción Ciudadana*



El 65,3% de los encuestados da una valoración moderada a la Satisfacción Ciudadana, mientras el 18% da una valoración alta y el 16,7% una valoración baja.

**3.12.3. Tablas Cruzadas**

**Tabla 30.**

*Tabla cruzada Gobierno Digital \* Satisfacción Ciudadana*

		Satisfacción Ciudadana			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Gobierno Digital	Baja	Recuento	56	91	0	147
		% del total	14,6%	23,8%	0,0%	38,4%
	Moderada	Recuento	8	150	35	193
		% del total	2,1%	39,2%	9,1%	50,4%
	Alta	Recuento	0	9	34	43
		% del total	0,0%	2,3%	8,9%	11,2%
Total		Recuento	64	250	69	383
		% del total	16,7%	65,3%	18,0%	100,0%

En la Tabla 30 se observa que del 50.4% de los encuestados que dan una valoración moderada al gobierno digital; el 39.2% dan una valoración moderada a la satisfacción ciudadana, el 9,1% una valoración alta y el 2,1% una valoración baja. Por tanto, existe una valoración moderada a la satisfacción ciudadana.

**Tabla 31.**

*Tabla cruzada Servicios Digitales \* Satisfacción Ciudadana.*

		Satisfacción Ciudadana			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Servicios Digitales	Baja	Recuento	59	120	0	179
		% del total	15,4%	31,3%	0,0%	46,7%
	Moderada	Recuento	5	125	46	176
		% del total	1,3%	32,6%	12,0%	46,0%
	Alta	Recuento	0	5	23	28
		% del total	0,0%	1,3%	6,0%	7,3%
Total		Recuento	64	250	69	383
		% del total	16,7%	65,3%	18,0%	100,0%

En la tabla 31 se observa que del 46,0% de los encuestados que dan una valoración moderada a los servicios digitales, el 32,6% dan una valoración moderada a la satisfacción ciudadana, el 12,0% una valoración alta y el 1,3% una valoración baja. Por tanto, existe una valoración moderada a la satisfacción ciudadana.

**Tabla 32.***Tabla cruzada Entorno Digital \* Satisfacción Ciudadana*

		Satisfacción Ciudadana			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Entorno Digital	Baja	Recuento	21	33	0	54
		% del total	5,5%	8,6%	0,0%	14,1%
	Moderada	Recuento	42	129	15	186
		% del total	11,0%	33,7%	3,9%	48,6%
	Alta	Recuento	1	88	54	143
		% del total	0,3%	23,0%	14,1%	37,3%
Total	Recuento	64	250	69	383	
	% del total	16,7%	65,3%	18,0%	100,0%	

En la Tabla 31 se puede observar que del 48,6% de los encuestados que otorgan una valoración moderada al entorno digital, el 33,7% también proporciona una valoración moderada a la satisfacción ciudadana, el 11,0% da una valoración baja, y el 3,9% da una valoración alta. Por lo tanto, se puede concluir que hay una valoración moderada en cuanto a la satisfacción ciudadana.

**Tabla 33.***Tabla cruzada Gobierno Digital \* Proceso*

		Proceso			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Gobierno Digital	Baja	Recuento	51	93	3	147
		% del total	13,3%	24,3%	0,8%	38,4%
	Moderada	Recuento	8	119	66	193
		% del total	2,1%	31,1%	17,2%	50,4%
	Alta	Recuento	0	6	37	43
		% del total	0,0%	1,6%	9,7%	11,2%
Total	Recuento	59	218	106	383	
	% del total	15,4%	56,9%	27,7%	100,0%	

En la Tabla 31 se puede apreciar que del 50,4% de los encuestados que califican al gobierno digital con una valoración moderada, el 31,1% también otorga una valoración moderada al proceso, el 17,2% le asigna una valoración alta, y el 2,1% le otorga una valoración baja. Por lo tanto, se puede concluir que existe una valoración moderada en cuanto al proceso.

**Tabla 34.**

*Tabla cruzada Gobierno Digital \* Atención*

		Atención			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Gobierno Digital	Baja	Recuento	76	58	13	147
		% del total	19,8%	15,1%	3,4%	38,4%
	Moderada	Recuento	42	104	47	193
		% del total	11,0%	27,2%	12,3%	50,4%
	Alta	Recuento	0	11	32	43
		% del total	0,0%	2,9%	8,4%	11,2%
Total		Recuento	118	173	92	383
		% del total	30,8%	45,2%	24,0%	100,0%

En la Tabla 31, se nota que del 50,4% de los encuestados que otorgan una valoración moderada al gobierno digital, el 27,2% también proporciona una valoración moderada a la atención, el 12,3% la califica como alta y el 11,0% la considera baja. Por lo tanto, se puede concluir que hay una valoración moderada en cuanto a la atención.

### **3.12.4. Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como propósito principal analizar la relación entre el Gobierno Digital y la Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; en la Tabla 30 se encontró que la valoración mayoritaria del gobierno digital es moderada y, también, la valoración mayoritaria de la Satisfacción Ciudadana es moderada.

Si analizamos la dimensión Servicios Digitales con la Satisfacción Ciudadana (Tabla 31), también notamos que la valoración mayoritaria de la dimensión es moderada y la valoración mayoritaria de la variable satisfacción ciudadana también es moderada. Por último, si analizamos la dimensión Entorno Digital con la Satisfacción Ciudadana (Tabla 32), notamos que la valoración mayoritaria de la dimensión es moderada y la valoración mayoritaria de la variable satisfacción ciudadana también es moderada.

Al respecto, otras investigaciones establecen relaciones similares:

Silva (2020), en su tesis de maestría “Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia”. Concluyó que el incremento de la participación ciudadana a través del uso de la tecnología sirve para fomentar la transparencia para mejorar los servicios ofertados por el Municipio. En contraste con la presente investigación la utilización del entorno digital mejora la satisfacción ciudadana. La investigación de Silva no llega a correlación sus variables por lo que no se pueden hacer comparaciones con la presente investigación.

Cano (2017), en su tesis de maestría “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril - agosto 2016”. Concluyó que la población identificó tramites que deben adaptarse a sistemas informáticos para mejorar la atención, y por sobre todo buscando eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites. En tal sentido en la presente investigación los encuestados calificaron aspectos de la casilla electrónica utilizada para la realización de trámites de manera virtual en la entidad, ante lo cual, identificaron mayoritariamente que les ha resultado útil, tiene información precisa, aunque tiene un diseño nada fácil de usar, con lo cual se coincide en la necesidad de adaptabilidad de las herramientas tecnologías usadas. La investigación de Cano no correlaciona variables por lo que no se pueden hacer comparaciones con la presente investigación.

Ojeda (2021), en su tesis de maestría “Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, establece bajo la prueba no paramétrica Rho de Spearman que si existe relación significativa ( $\text{sig} = 0,000$ ) y de grado moderado ( $r =$

0,540) entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario, por ello afirma que a mayor gobierno digital, mejor es la satisfacción del usuario y por el contrario a menor o deficiente gobierno digital va a generar insatisfacción en los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa. Esto coincide que la presente investigación donde se obtuvo resultados similares, en la correlación Rho de Spearman de Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana se obtuvo 0,613 con relación de significancia de 0,000.

Luna (2021), en su tesis de maestría “Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020”, concluyó que existe relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo; el mismo que fue comprobado con la aplicación de la prueba de Pearson donde el Sig. (bilateral) fue 0,000 menor el margen de error 0.05; además el grado de correlación fue positiva considerable de 0,759. Esto concuerda que la presente investigación donde se obtuvo resultados parecidos, aunque con una prueba diferente, la correlación Rho de Spearman, en la cual el coeficiente de correlación entre las variables Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana se obtuvo 0,613 con relación de significancia de 0,000.

Rosas (2021), en su tesis de maestría, “Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020”, corroboró la relación entre sus variables de investigación gobierno electrónico y satisfacción del usuario mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo un valor de 0,722, por lo que la correlación positiva media para esta investigación, similar a obtenido en la presente investigación. Asimismo, en su investigación Rosas obtuvo una significancia bilateral de 0,000 que confirma la solidez de tal relación de sus variables, igual a lo obtenido en esta investigación.

Montesinos (2017), en su tesis de maestría, “El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017”, encontró que la relación entre las variables de su investigación: gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, con un valor un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582, la cual se considera una

correlación positiva media, similar a lo obtenido en la presente investigación. Del mismo modo el nivel de significancia que obtuvo fue de 0,000 idéntico a lo obtenido en la presente investigación.

### 3.13. Contrastación de hipótesis

#### 3.13.1. Hipótesis Específicas 1

**Hipótesis nula  $H_0$ :** Los Servicios Digitales no se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Hipótesis alterna  $H_1$ :** Los Servicios Digitales se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Tabla 35.**

*Correlación Rho de Spearman de Servicios Digitales y Satisfacción Ciudadana.*

		Servicios Digitales	Satisfacción Ciudadana
Rho de Spearman	Servicios Digitales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,592**
		N	,000
Satisfacción Ciudadana	Servicios Digitales	Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383
Satisfacción Ciudadana	Servicios Digitales	Coeficiente de correlación	,592**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
		N	383
			383

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

El valor de significación bilateral es de 0,000, lo cual es menor a p-valor 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Esto indica que existe una relación entre la dimensión de Servicios Digitales y la variable de Satisfacción Ciudadana con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, el coeficiente correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0,592, lo que, según la escala de valoraciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), detallado en el Anexo A de la presente investigación, indica

una correlación positiva de magnitud media. Esto significa que a medida que la valoración de la dimensión de Servicios Digitales se incrementa, también se incrementa la variable de Satisfacción Ciudadana, en magnitud media.

### 3.13.2. Hipótesis Específicas 2

**Hipótesis nula  $H_0$ :** El Entorno Digital no se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Hipótesis alterna  $H_1$ :** El Entorno Digital se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Tabla 36.**

*Correlación Rho de Spearman de Entorno Digital y Satisfacción Ciudadana.*

		Entorno Digital	Satisfacción Ciudadana
Rho de Spearman	Entorno Digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485**
		N	,000
Satisfacción Ciudadana		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485**
		N	,000
		383	383

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

El valor de significación bilateral es de 0,000, lo cual es menor a p-valor 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Esto indica que existe una relación entre la dimensión de Servicios Digitales y la variable de Satisfacción Ciudadana con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, el coeficiente correlación Rho de Spearman tiene un valor de 0,485, lo que, según la escala de valoraciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), detallado en el Anexo A de la presente investigación, indica una correlación positiva de magnitud débil. Esto significa que a medida que la valoración de la dimensión de Entorno Digital se incrementa, también se incrementa la variable de Satisfacción Ciudadana, en magnitud débil.

### 3.13.3. Hipótesis General

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** El Gobierno Digital no se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Hipótesis alterna H<sub>1</sub>:** El Gobierno Digital se relaciona con la Satisfacción Ciudadana.

**Tabla 37.**

*Correlación Rho de Spearman de Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana.*

		Gobierno Digital	Satisfacción Ciudadana
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,613**
		N	383
	Satisfacción Ciudadana	Coeficiente de correlación	,613**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	383

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

El valor de significación bilateral es de 0,000, lo cual es menor a p-valor 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Esto indica que existe una relación entre la dimensión de Servicios Digitales y la variable de Satisfacción Ciudadana con un nivel de confianza del 95%. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,613, lo que, según la escala de valoraciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), detallado en el Anexo A de la presente investigación, indica una correlación positiva de magnitud media. Esto significa que a medida que la valoración de la variable de Gobierno Digital se incrementa, también se incrementa la variable de Satisfacción Ciudadana, en magnitud media.

## CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación positiva de magnitud media entre la dimensión Servicios Digitales y la variable la Satisfacción Ciudadana, con un valor de coeficiente correlación Rho de Spearman 0,592 y un nivel significancia de 0,000, que es menor que 0,05, lo que demuestra la relación entre las variables con un nivel de confianza del 99%. Asimismo, los Servicios Digitales (Pagina Web institucional y Casilla Electrónica) tienen una valoración moderada (46,0%) y Baja (46,7%) principalmente.

Se determinó que existe una relación positiva de magnitud débil entre la dimensión Entorno Digital y la variable Satisfacción Ciudadana, con un valor de coeficiente correlación Rho de Spearman 0,485 y un nivel de significancia de 0,000, que es inferior a 0,05, evidenciando la relación entre las variables con un nivel de confianza del 99%. Asimismo, el Entorno Digital tiene una valoración moderada (48,6%) y Alta (37,3%) principalmente.

Se determinó que existe una relación positiva magnitud media entre la variable Gobierno Digital y la variable Satisfacción Ciudadana, con un valor de coeficiente correlación Rho de Spearman 0,613 y un nivel de significancia de 0,000, que es menor a 0,05, lo que demuestra la relación entre las variables con un nivel de confianza del 99%. Asimismo, el Gobierno Digital tiene una valoración moderada (50,4%) y Baja (38,4%) principalmente.

## RECOMENDACIONES

En base a que los Servicios Digitales (Pagina Web institucional y Casilla Electrónica) tienen una valoración moderada (46,0%) y Baja (46,7%) en su mayoría se recomienda mejorar el diseño de la Pagina Web y Casilla Electrónica de la MPC mejorando su accesibilidad web e intuitividad hacia el usuario, de la misma forma se debe mejorar la información que contiene ambos servicios digitales, de tal manera que permita un entendimiento fácil y rápido.

Como parte del Entorno Digital se evaluó la confianza en la Casilla Electrónica para realizar un trámite, en tal sentido, el 26,4% de los encuestados respondieron confía moderadamente y el 23,2% que confía poco, por lo que se recomienda difusión hacia los ciudadanos de esta herramienta, de sus ventajas y su fiabilidad en la realización de trámites.

Se recomienda la simplificación de los trámites y sus formularios, realizando un evaluación y acortamiento del flujo de proceso de cada tramite y disminuyendo la solicitud de información, debido a que mayoritariamente un 28,2% de encuestados lo consideran que el tiempo de realización de los tramites es moderadamente razonable, y mayoritariamente un 28,2% de encuestados entendió moderadamente los formularios.

Se recomienda realizar capacitaciones a los trabajadores que atienden los trámites de, a fin de mejorar sus conocimientos de los tramites, eficiencia en la tramitación y el trato hacia los ciudadanos, debido a que mayoritariamente un 30,0% de encuestados consideran que los funcionarios tenían un moderado conocimiento para la atención de su trámite; mayoritariamente un 29,0% de los encuestados considera que los funcionarios realizaron un trabajo nada eficiente en la atención de su trámite; y mayoritariamente un 29,5% de los encuestados consideran que los funcionarios de la MPC brindaron un trato moderadamente justo en la atención de su trámite.

Se recomienda la elaboración del Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, que debe abarcar todas las recomendaciones realizadas por la

Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros  
plasmados en la Tabla 1. Avance de la implantación del Gobierno Digital en la MPC.

## REFERENCIAS

- Analítica Pública. (2021). *Guía de análisis de webs institucionales: entendiendo la imagen que damos al público*. <https://analiticapublica.es/guia-de-analisis-de-webs-institucionales/>
- Cano, C. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril - agosto 2016* [Universidad Nacional de Loja].  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Decreto Legislativo 1412. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671818/Decreto Legislativo N°1412.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671818/Decreto%20Legislativo%20N%201412.pdf.pdf)
- Decreto Supremo 029-2021-PCM. (2021). *Reglamento de la Ley de Gobierno Digital*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>
- Decreto Supremo 033-2018-PCM. (2018). *Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano - Gob.pe*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2791458/Decreto%20Supremo%20N%20033-2018-PCM.pdf>
- Decreto Supremo 083-2011-PCM. (2011). *Decreto Supremo mediante el cual se crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357170/DS\\_N%20083-2011-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357170/DS_N%20083-2011-PCM.pdf)
- Decreto Supremo 118-2018-PCM. (2018). *Declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356871/Decreto\\_Supremo\\_N\\_\\_118-2018-PCM20190829-25578-117ow7n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356871/Decreto_Supremo_N__118-2018-PCM20190829-25578-117ow7n.pdf)
- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata.

- Espasa. (2012). *Diccionario de la lengua española*. Espasa Libros.
- Galindo Camacho, M. (2000). *Teoría de Administración Pública* (1.ª ed.). Porrúa.
- Gavin, K., & Muers, S. (2002). *Creación de Valor Público: Un marco analítico para reforma de la administración pública*. Unidad Oficina del Gabinete de Estrategia, Londres.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step. A simple Guide and Reference* (15.ª ed.). Routledge .
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta* (1.ª ed.). Mac Graw Hill Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11.ª ed.). Pearson Educación.
- Ley 27269. (2000). *Ley de Firmas y Certificados Digitales*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356833/NORMA\\_1887\\_LEY\\_27269\\_Modificada\\_por\\_LEY\\_27310.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356833/NORMA_1887_LEY_27269_Modificada_por_LEY_27310.pdf)
- Ley 27658. (2002). *Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf>
- Ley 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/Ley%20N%C2%BA%2027972%20.pdf.pdf>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020* [Repositorio, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56201>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación* (1.ª ed.). Pearson Educación.
- Municipalidad Provincial de Cajamarca. (2022). *Local principal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. <https://www.municaj.gob.pe/mision>

- Oficina Nacional de Procesos Electorales. (2021). *Presentación de Resultados Elecciones Generales y Parlamento Andino 2021*.  
<https://resultadoshistorico.onpe.gob.pe/EG2021/EleccionesPresidenciales/RePres/P/060000/060100/060101>
- Ojeda, V. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65307>
- Pagani, M., Payo, M., & Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial* (1.<sup>a</sup> ed.).
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos 2015*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital 005-2018-PCM/SEGDI. (2018). *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital*. Diario El Peruano.
- Resolución Ministerial 119-2018-PCM. (2018). *Resolución de creación del Comité de Gobierno Digital en cada Entidad de la Administración Pública*.
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63475>
- Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros. (2021). *Formulario de medición de avance de la implantación del Gobierno Digital en entidades públicas*.
- Silva, A. (2020). *El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2524>
- Villoria Mendieta, M. (2010). *Reforma y modernización de la administración pública*. Tecnos.
- Wikipedia. (2022). *Ubicación del distrito de Cajamarca*.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_Cajamarca](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Cajamarca)

## APÉNDICES

### Apéndice A. Cuestionario de Preguntas

#### INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta:

Valoración	1	2	3	4	5
Calificación	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto

<b>V.1. "X": Gobierno Digital.</b>	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Servicios Digitales</b>					
<b>Indicador 1: Facilidad de Uso</b>					
1. La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar.					
2. La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar.					
<b>Indicador 2: Información clara y precisa</b>					
3. El Página Web de la MPC contiene información clara y precisa.					
4. La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa.					
<b>Indicador 3: Utilidad</b>					
5. La Página Web de la MPC le resultado útil.					
6. La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil.					
<b>Dimensión 2: Entorno Digital</b>					
<b>Indicador 1: Privacidad</b>					
7. Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad.					

<b>Indicador 2: Confianza</b>					
8. Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para la realización un trámite.					

<b>Valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Calificación</b>	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto

<b>V.2. “Y”: Satisfacción Ciudadana.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Proceso</b>					
<b>Indicador 1: Información sobre el trámite</b>					
1. Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar el trámite.					
<b>Indicador 2: Claridad de Formularios</b>					
2. Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite.					
<b>Indicador 3: Tiempo de tramitación</b>					
3. El tiempo del trámite que realizó fue razonable.					
<b>Indicador 4: Costos</b>					
4. Los costos del trámite que realizó fueron razonables.					
<b>Indicador 5: Razonabilidad de los requisitos</b>					
5. Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables.					
<b>Dimensión 2: Atención</b>					
<b>Indicador 1: Profesionalidad</b>					
6. Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención de su trámite.					
<b>Indicador 2: Diligencia</b>					
7. Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios.					

<b>Indicador 3: Imparcialidad</b>					
8. Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite.					

**Apéndice B. Cuestionario diseñado en Google Formularios utilizado para entrevistar a los encuestados.**



## Encuesta de Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC)

Encuesta realizada para Tesis de Maestría de Administración y Gerencia Pública.

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

jsanchezc\_epg20@unc.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### Datos Generales

Edad \*

- De 18 a 29 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- De 50 a más años

Género \*

- Masculino
- Femenino

Zona de domicilio \*

Urbana

Rural

### Gobierno Digital

01. La Página Web de la MPC tiene un diseño fácil de usar. <https://municaj.gob.pe> \*

Nada fácil

Poco fácil

Moderadamente fácil

Muy fácil

Totalmente fácil

02. La Casilla Electrónica de la MPC tiene un diseño fácil de usar. <https://casillaelectronica.municaj.gob.pe> \*

Nada fácil

Poco fácil

Moderadamente fácil

Muy fácil

Totalmente fácil

03. La Página Web de la MPC contiene información clara y precisa. <https://municaj.gob.pe> \*

Nada clara y precisa

Poco clara y precisa

Moderadamente clara y precisa

Muy clara y precisa

Totalmente clara y precisa

04. La Casilla Electrónica de la MPC contiene información clara y precisa. <https://casillaelectronica.municaj.gob.pe> \*

- Nada clara y precisa
- Poco clara y precisa
- Moderadamente clara y precisa
- Muy clara y precisa
- Totalmente clara y precisa

05. La Página Web de la MPC le resultado útil. <https://municaj.gob.pe> \*

- Nada útil
- Poco útil
- Moderadamente útil
- Muy útil
- Totalmente útil

06. La Casilla Electrónica de la MPC le resultó útil. <https://casillaelectronica.municaj.gob.pe> \*

- Nada útil
- Poco útil
- Moderadamente útil
- Muy útil
- Totalmente útil

07. Está de acuerdo que la Casilla Electrónica de la MPC obtenga sus datos de la RENIEC para validar su identidad. <https://casillaelectronica.municaj.gob.pe> \*

- Nada de acuerdo
- Poco de acuerdo

- Moderadamente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

08. Confía en la Casilla Electrónica de la MPC para la realización un trámite. <https://casillaelectronica.municaj.gob.pe> \*

- No confío
- Confío poco
- Confío moderadamente
- Confío mucho
- Confío totalmente

#### Satisfacción Ciudadana

09. Pudo encontrar y acceder fácilmente a la información que necesitó para realizar su trámite. \*

- Nada fácil
- Poco fácil
- Moderadamente fácil
- Muy fácil
- Totalmente fácil

10. Entendió con facilidad los formularios para la realización de su trámite. \*

- Nada fácil
- Poco fácil
- Moderadamente fácil
- Muy fácil
- Totalmente fácil

11. El tiempo del trámite que realizó fue razonable. \*

- Nada razonable
- Poco razonable
- Moderadamente razonable
- Muy razonable
- Totalmente razonable

12. Los costos del trámite que realizó fueron razonables. \*

- Nada razonable
- Poco razonable
- Moderadamente razonable
- Muy razonable
- Totalmente razonable

13. Los requisitos del trámite que realizó fueron razonables \*

- Nada razonable
- Poco razonable
- Moderadamente razonable
- Muy razonable
- Totalmente razonable

14. Los funcionarios de la MPC tenían el conocimiento suficiente para la atención \*  
de su trámite.

- Ningún conocimiento
- Poco conocimiento
- Moderado conocimiento
- Mucho conocimiento

Total conocimiento

15. Los funcionarios de la MPC hicieron un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios. \*

- Nada eficiente
- Poco eficiente
- Moderadamente eficiente
- Muy eficiente
- Totalmente eficiente

16. Los funcionarios de la MPC brindaron un trato justo en la resolución de su trámite. \*

- Nada justo
- Poco justo
- Moderadamente justo
- Muy justo
- Totalmente justo

Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario

Este formulario se creó en Universidad Nacional de Cajamarca. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

## Apéndice C. Índices de valoración promedio

En las respuestas a las preguntas del cuestionario se utilizó una escala de Likert de 1 a 5. Asimismo, para las valoraciones de las dimensiones y variables, se utilizó una escala de 3 niveles: baja, moderada y alta.

### *Índice de valoración promedio de la dimensión Servicios Digitales*

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
6 - 13	Baja
14 - 21	Moderada
22 - 30	Alta

### Índice de valoración promedio de la dimensión Entorno Digital

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
2 - 4	Baja
5 - 7	Moderada
8 - 10	Alta

### Índice de valoración promedio de la dimensión Proceso

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
2 - 4	Baja
5 - 7	Moderada
8 - 10	Alta

### Índice de valoración promedio de la dimensión Atención

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
3 - 6	Baja
7 - 10	Moderada
11 - 15	Alta

*Índice de valoración promedio de la variable Gobierno Digital*

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
8 – 18	Baja
19 – 29	Moderada
30 – 40	Alta

*Índice de valoración promedio de la variable Satisfacción Ciudadana*

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
8 – 18	Baja
19 – 29	Moderada
30 – 40	Alta

## Apéndice D. Prueba de fiabilidad estadística

### *Estadística de fiabilidad de Gobierno Digital*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	8

El alfa de Cronbach para la variable Gobierno Digital supera 0.8, según George & Mallery (2019), esto indica una fiabilidad buena.

### *Estadística de fiabilidad de Satisfacción Ciudadana*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	8

El alfa de Cronbach para la variable Satisfacción Ciudadana supera 0.7, según George & Mallery (2019), esto indica una fiabilidad aceptable.

### *Estadística de fiabilidad de Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	16

El alfa de Cronbach para las variables Gobierno Digital y Satisfacción Ciudadana supera 0.8, según George & Mallery (2019), esto indica una fiabilidad buena.

## Apéndice D. Prueba de Normalidad

### Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Ciudadana	,278	383	,000	,776	383	,000
Gobierno Digital	,329	383	,000	,757	383	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra de la presente investigación es de 383, lo cual supera el umbral de 50, se utilizó los datos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, el valor de significancia es 0,00, que es inferior a 0,05, por lo que se requirió el uso de una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis, ante lo cual se utilizó por la prueba Rho de Spearman.

## ANEXOS

### Anexo A. Escala de valores del coeficiente Rho Spearman

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), los coeficientes tienen dos componentes: dirección (positiva o negativa) y magnitud. Una correlación positiva entre dos variables (digamos, X y Y) significa que, si una variable aumenta, la otra también (“A mayor X, mayor Y” y viceversa; altos valores en X corresponden a altos valores en Y, bajos valores en X, bajos valores en Y). Una correlación negativa implica que, si una variable se incrementa, la otra disminuye (“A mayor X, menor Y”, “mayor Y, menor X”; altos valores en una variable se asocian con bajos de la otra).

#### *Interpretaciones del valor del coeficiente de correlación Rho Spearman*

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. Adaptado de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

No obstante, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), explican que estas interpretaciones son relativas, pero resultan consistentes con diversos autores.

## Anexo B. Escala de valores de Alpha de Cronbach

Según George & Mallery (2019), no existe una interpretación establecida de lo que se considera un valor alfa aceptable. No obstante, reconocen una regla empírica que se aplica en la mayoría de las situaciones, la cual se describe en la siguiente tabla.

### *Interpretación del valor de Alpha de Cronbach*

<b><math>\alpha</math></b>	<b>Interpretación</b>
=.9	Excelente
=.8	Bueno
=.7	Aceptable
=.6	Cuestionable
=.5	Malo
<.5	Inaceptable

Adaptado de George & Mallery (2019)