



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°232-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 29 de setiembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 8458, presentado por **NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 29 de setiembre de 2025
- * Hora : 3: 00 p.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 315-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de julio 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-4303 de fecha 13 de junio de 2025, del **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR



RESOLUCIÓN N° 112-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 05 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-1776** de fecha **08 de abril de 2025**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO RECONOCER, como ASESOR al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
-RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECTOR
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 303-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de Julio del 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-1776** de 04 de Agosto del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta e Investigación"** que fue revisada por el comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R., aprueba en vía de regularización la CONSERVACIÓN Y EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE GRADOS Y TÍTULOS PROFESIONALES, a partir del 14 de abril del 2025 correspondiente a los actuados suscritos y en consecuencia SUBSANAR dichos actos administrativos, debiendo regularizarse conforme a lo establecido en el artículo 14 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General; primando el principio del interés superior del estudiante y conforme a los considerandos expuestos en la presente resolución.

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el(la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARIO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 Y Modificatorias N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

Dejar sin efecto en parte la Resolución N° 112-2025-UI-FCA-UANCV-J, de fecha 05/05/2025; se procede a validar los actuados en vías de regularización según la Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R.

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025**, correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NATALY LAURA CHURA MONTESINOS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. – RECONOCER, como ASESOR al Dr. **LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARIO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura (1)
- interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCC/

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

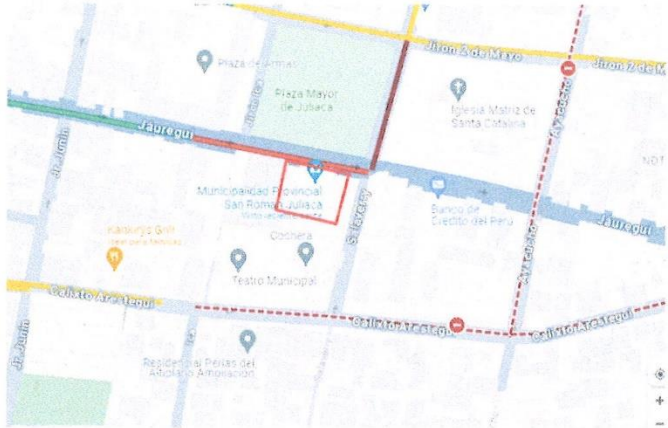
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NATALY LAURA CHURA MONTESINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75901579
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9807-0534
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Datos de investigación	



Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad Provincial de San Román País: Perú Departamento: Puno Provincia: San román Distrito: Juliaca Calle: Jr. Jáuregui 321 (Referencia: Plaza de Armas)</p> <p>Latitud: -15.49369 Longitud: -70.13558</p>  <p>https://www.google.com/maps/@-15.5493239,-70.1180347,17.71z/data=!5m1!1e1?entry=ttu</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	junio 2025 – octubre 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford https://concytec-pe.github.io - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Colquehuancu
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NATALY LAURA CHURA MONTESINOS identificado con DNI Nro. 75901579 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de octubre del 2025



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud a mis padres, quienes con esfuerzo, sacrificio y valores firmes me guiaron en cada paso de mi formación. A mi familia, por ser mi sostén emocional y por brindarme siempre palabras de aliento en los momentos más desafiantes. Sin su apoyo incondicional, este logro no habría sido posible.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por permitirme culminar este proceso con éxito. Expreso mi sincero reconocimiento al Dr. Leopoldo W. Condori Cari, mi asesor, por su guía constante, su paciencia y sus valiosos aportes. A los docentes que formaron parte de mi formación profesional, por compartir su conocimiento y experiencia. Finalmente, extendo mi agradecimiento a todas las fuentes bibliográficas consultadas, que fueron fundamentales para el desarrollo riguroso de esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	16
1.3. Formulación del planteamiento del problema	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Justificación del estudio	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	19
2.2. Objetivos específicos.....	19

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. Internacional	20



3.1.2. Nacional.....	24
3.1.3. Local	27
3.2. Bases teóricas	29
3.2.1. Digitalización de servicios.....	30
3.2.1.1. Concepto y evolución de la digitalización de servicios públicos... 30	
3.2.1.2. Impacto de la digitalización en la eficiencia administrativa	33
3.2.1.3. Tecnologías clave en la digitalización de servicios públicos	34
3.2.1.4. Desafíos en la implementación de servicios digitales	37
3.2.1.5. El rol de la digitalización en la mejora de la satisfacción	39
3.2.2. Satisfacción.....	41
3.2.2.1. Concepto y dimensiones de la satisfacción del usuario	41
3.2.2.2. Modelos teóricos de satisfacción en el sector público	44
3.2.2.3. Factores determinantes de la satisfacción del usuario	46
3.2.2.4. Impacto de la tecnología en la satisfacción del usuario	47
3.2.2.5. Métricas y herramientas para evaluar la satisfacción	49
3.3. Marco conceptual	51

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	53
4.2. Hipótesis específica.....	53
4.3. Variables	53
4.4. Operacionalización de variables.....	54

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	55
--	----



5.2. Método(s) aplicados a la investigación	55
5.3. Tipo de investigación	55
5.4. Nivel de investigación	56
5.5. Diseño de investigación.....	56
5.6. Población y muestra	57
5.6.1. Población	57
5.6.2. Muestra	57
5.7. Técnicas, fuentes e instrumento	58
5.7.1. Técnica.....	58
5.7.2. Instrumento	58
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	59
5.8.1. Confiabilidad	59
5.8.2. Validez	59
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	60
5.10. Contrastación de hipótesis.....	60

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	65
6.2. Prueba de normalidad	65
6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación.....	66
6.4. Interpretación de las figuras de dispersión.....	67
6.5. Resultados correlacionales	68
6.5.1. Resultado del objetivo general	68
6.5.2. Resultados de los objetivos específicos.....	69
6.6. Discusión de resultados	73



CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	87



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	54
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de las variables	59
Tabla 3 Prueba estadística de la hipótesis general	61
Tabla 4 Prueba estadística de la hipótesis específica 1	62
Tabla 5 Prueba estadística de la hipótesis específica 2	63
Tabla 6 Prueba estadística de la hipótesis específica 3	64
Tabla 7 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	65
Tabla 8 Escala de valoración de las correlaciones	66
Tabla 9 Resultado del objetivo general del estudio.....	68
Tabla 10 Resultado del objetivo específico 1 del estudio	69
Tabla 11 Resultado del objetivo específico 2 del estudio	70
Tabla 12 Resultado del objetivo específico 3 del estudio	72



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escala del diagrama de dispersión.....	67
Figura 2 Diagrama de dispersión del objetivo general	68
Figura 3 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	69
Figura 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2.....	71
Figura 5 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3.....	72



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la digitalización de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. Se dio un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se empleó un cuestionario estructurado a una muestra de 209 ciudadanos, utilizando la técnica de encuesta. Los resultados dieron una correlación positiva moderada y significativa (Rho de Spearman = 0.660; $p < 0.05$) entre la digitalización de servicios y la satisfacción del usuario. Así como, se comprobó una relación positiva significativa entre las dimensiones de accesibilidad digital (Rho = 0.505), innovación tecnológica (Rho = 0.663) y experiencia del usuario (Rho = 0.622) con el nivel de satisfacción. Estos hallazgos indican que, a mayor accesibilidad, innovación y experiencia positiva en los servicios digitales municipales, mayor es la percepción de satisfacción de los ciudadanos. El estudio contribuye al conocimiento sobre la gestión pública digital, destacando el valor de una transformación digital orientada al ciudadano. Se propone a las autoridades municipales fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar las plataformas de atención virtual y promover políticas inclusivas de alfabetización digital, con el fin de promover la calidad del servicio y consolidar la confianza ciudadana en la administración local.

Palabras clave: Accesibilidad, digitalización, innovación, satisfacción, usuario.



ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the digitalization of services and user satisfaction in the Provincial Municipality of San Román, 2025. The research was developed under a quantitative approach, applied, correlational level and non-experimental cross-sectional design. A structured questionnaire was applied to a sample of 209 citizens, using the survey technique. The results showed a moderate and significant positive correlation (Spearman's $Rho = 0.660$; $p < 0.05$) between the digitalization of services and user satisfaction. Likewise, a significant positive relationship was found between the dimensions of digital accessibility ($Rho = 0.505$), technological innovation ($Rho = 0.663$) and user experience ($Rho = 0.622$) with the level of satisfaction. These findings indicate that the greater the accessibility, innovation and positive experience in municipal digital services, the higher the perception of citizen satisfaction. The study contributes to the knowledge on digital public management, highlighting the importance of a citizen-oriented digital transformation. It is recommended that municipal authorities strengthen the technological infrastructure, optimize virtual service platforms and promote inclusive digital literacy policies, in order to raise the quality of service and consolidate citizen confidence in the local administration.

Key words: Accessibility, digitalization, innovation, satisfaction, user.



INTRODUCCIÓN

La digitalización de servicios surgió como un componente clave para la transformación y modernización de las entidades públicas a nivel global. Este proceso involucra la composición de tecnologías digitales en las áreas relacionadas con la prestación de servicios, a partir de la automatización de trámites hasta la mejora en el acceso y la calidad de la atención al usuario. La adopción de la digitalización plantea optimizaciones en el diseño de operaciones estratégicas de muchos países con el objetivo de proporcionar a los ciudadanos un acceso más eficiente, rápido y transparente a servicios gubernamentales. La tecnología digital no solo facilita el acceso a los servicios, sino que también otorga a los ciudadanos un mayor control sobre los procesos, aumentando considerablemente la satisfacción en relación a tiempo y transparencia. Estonia y Finlandia son ejemplos exitosos en el uso de recursos digitales para el servicio público y son reconocidos como líderes en cuanto a la e-governance.

En los últimos años, el Perú, en su contexto particular, ha podido llevar a cabo avances en la digitalización de la prestación de servicios públicos. La creación de servicios en línea, como el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), la digitalización de procesos de firma y los servicios de ventanilla única, ha sido clave para el avance de la administración pública. Sin embargo, varios sectores públicos, en particular los municipios, siguen enfrentando importantes retos en la integración de la tecnología. Existen barreras tecnológicas, de infraestructura y culturales, especialmente en los municipios. La evaluación de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la digitalización de los servicios debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar la garantía de la digitalización. Por lo tanto, los esfuerzos realizados en el país para mejorar y digitalizar los servicios estatales deben incorporar la evaluación de la experiencia del usuario, a fin de identificar las áreas



de mejora y garantizar que la digitalización satisfaga verdaderamente las necesidades de la ciudadanía.

En la provincia de San Román, la modernización de la gestión pública ha puesto de relieve la digitalización de los servicios municipales. Se han creado plataformas digitales para la asistencia inmediata a los ciudadanos, lo que facilita el pago de impuestos y la gestión de documentos. Sin embargo, la falta de capacitación de empleados y usuarios ha sido uno de los principales obstáculos en la adopción y el uso de estos servicios digitales. De ahí la importancia de conocer la percepción que tienen los ciudadanos respecto a los servicios digitales que se ofrecen, ya que esta percepción es uno de los principales determinantes de la receptividad y el uso de la solución. La determinación de la digitalización de servicios en el municipio en función de la satisfacción de los usuarios se dedica a la investigación y el estudio con el fin de avanzar y proporcionar información que permita consolidar los procesos con el fin de mejorar la calidad de estos servicios para generar confianza y mayor participación de los ciudadanos sobre la gestión pública municipal. Esta finalidad permitirá entender los elementos que impactan la satisfacción en los usuarios, y, a su vez, el diseño de servicios digitales que se presten de manera más efectiva.

Capítulo I: El Problema

Este capítulo analiza cómo la digitalización de los servicios interviene en el nivel de satisfacción del usuario. Se enfatiza la necesidad urgente de modernizar los procesos digitales para mejorar la calidad del servicio, agilizar la atención ciudadana y fortalecer la confianza en la gestión pública.

Capítulo II: Objetivos

Aquí se definen los generales y específicos del estudio, orientados a identificar el vínculo entre la digitalización de los servicios municipales y la percepción de satisfacción de los



ciudadanos. Se consideran variables como la accesibilidad digital, la innovación tecnológica y la experiencia del usuario, para comprender cómo cada una influye en la satisfacción ciudadana.

Capítulo III: Marco Teórico Referencial

Este apartado reúne las principales teorías, enfoques y antecedentes empíricos relacionados con la digitalización en el sector estatal y la satisfacción de los beneficiarios. Se revisan conceptos clave como gobierno digital, calidad de servicios electrónicos, usabilidad y experiencia digital, a fin de sustentar teóricamente la investigación.

Capítulo IV: Hipótesis

Se plantean hipótesis que anticipan la existencia de una relación. Estas hipótesis consideran dimensiones como al acceso a los servicios, el uso de tecnologías innovadoras y la experiencia directa del ciudadano con las plataformas digitales municipales.

Capítulo V: Procedimiento Metodológico

Se describe la metodología empleada, basada en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño correlacional y transversal. Se detalla la población de estudio, dado por usuarios de los servicios digitales municipales, y los instrumentos y procedimientos estadísticos manejados para el análisis de datos.

Capítulo VI: Resultados y Discusión

Este capítulo se ve los resultados logrados por el análisis estadístico, los cuales demuestran que hay de relaciones significativas entre la digitalización y la satisfacción del usuario. Se discute cómo el progreso en la accesibilidad, la implementación de tecnologías y una experiencia digital eficiente pueden elevar notablemente la percepción ciudadana respecto a los servicios municipales.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la digitalización de los servicios públicos ha mostrado ser una herramienta clave para optimar la eficiencia, transparencia y accesibilidad en la administración pública. Sin embargo, estudios han evidenciado que la implementación de tecnologías digitales no ha resuelto por completo los problemas asociados con la calidad del servicio. Un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre la administración pública digital, revela que, aunque la digitalización ha permitido una mejor gestión de los recursos y ha acelerado los procesos, muchos ciudadanos aún perciben que la calidad de la atención no ha desarrollado significativamente, fundamentalmente en el que respecta al trato humano y la resolución de problemas en tiempo oportuno (OECD, 2020). Además, la satisfacción de los usuarios está frecuentemente vinculada no solo a la rapidez del servicio, sino también a la interacción personal que, en muchos casos, es deficiente, especialmente en aquellos países donde el proceso de digitalización es aún incipiente o incompleto. Esto plantea un desafío para las administraciones públicas que deben equilibrar la automatización con una atención adecuada y empática hacia los usuarios.

En el medio nacional, el Perú ha iniciado un proceso de digitalización en varias instituciones públicas, pero los avances han sido desiguales y limitados por factores como



la infraestructura insuficiente, la resistencia al cambio y escasas de capacitación. Según un estudio realizado por la (SUNAT) en 2021, más del 70% de los ciudadanos perciben que la atención en las entidades públicas es ineficiente, y muchos citan la falta de atención personalizada y la excesiva burocracia como barreras para acceder a los servicios estatales (SUNAT, 2021). En el caso de los municipios, la digitalización de los servicios ha sido una respuesta para reducir las largas colas y la dependencia de trámites presenciales, pero la implementación en muchas localidades aún enfrenta serias dificultades. La mala atención al usuario sigue siendo un problema recurrente en el sector público peruano, ya que muchos trabajadores no se sienten preparados para dar un servicio de calidad en entornos digitales, y genera insatisfacción y desconfianza en los ciudadanos.

En la Provincia de San Román, ubicada en la región Puno, la situación no es distinta. El Municipio de San Román, como muchas otras en el país, ha iniciado la implementación de servicios digitales para facilitar trámites como el pago de impuestos, solicitudes de documentos y otros servicios básicos. Sin embargo, la realidad local muestra una atención al público deficiente en muchos de los casos. Los usuarios frecuentemente reportan malas experiencias relacionadas con el retraso en los trámites, el no tener el personal capacitado y la baja calidad en la atención directa. La incorporación de plataformas digitales ha sido vista como una alternativa prometedora para resolver estos problemas, ya que da a los habitantes entrar a servicios de modo más rápida y eficiente, evitando la burocracia y los tiempos de espera prolongados. A pesar de ello, los usuarios aún enfrentan dificultades para familiarizarse con estas plataformas por no haber capacitación o de infraestructura idónea. Y así, se hace urgente que el Municipio Provincial de San Román implemente estrategias de digitalización que no solo mejoren la eficiencia en los trámites, sino que también consideren la capacitación del personal y de los ciudadanos para ofrecer una experiencia integral y satisfactoria.



1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Se desarrolla en la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en la ciudad de Juliaca, región Puno, Perú. Esta entidad gubernamental representa una unidad de gobierno local con competencias administrativas en diversos servicios públicos. La elección de esta municipalidad se demuestra por su rol estratégico en la ejecución de políticas de digitalización conducidas a mejorar la atención ciudadana y modernizar la gestión administrativa. Además, esta localidad presenta características propias que la hacen representativa para el análisis de las capacidades institucionales en contextos de transformación digital a nivel subnacional.

1.2.2. Delimitación social

La población está compuesta por los trabajadores del Municipio Provincial de San Román, quienes interactúan directamente con las plataformas digitales de atención y gestión de servicios. Estos actores cumplen un rol clave en la ejecución de los procesos digitalizados y en la calidad del servicio dado a los pobladores. Se centra específicamente en este grupo debido a su experiencia directa con los sistemas implementados y su influencia en la percepción del interesado final. Se excluyen del análisis a los trabajadores temporales y a los proveedores de servicios tercerizados, con el fin de mantener una muestra homogénea y representativa del personal permanente de la institución.

1.2.3. Delimitación temporal

Fue llevada en el año 2025, en el que se escogieron los datos por la aplicación de encuestas estructuradas. Esta delimitación reconoce a la necesidad de evaluar el estado presente de la digitalización de servicios y su impacto sobre la satisfacción del usuario en un contexto reciente, postpandemia, donde las dinámicas de atención ciudadana han experimentado cambios significativos. Asimismo, este marco temporal permite analizar la

efectividad de las medidas ejecutadas por la municipalidad en los últimos años, en concordancia con los lineamientos nacionales de gobierno digital promovidos por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

1.3. Formulación del planteamiento del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre la digitalización de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?

1.4. Justificación del estudio

Desde una perspectiva teórica, la digitalización de los servicios públicos está empezando a constituir un elemento fundamental para el desarrollo de una administración estatal más eficiente y transparente. La adopción de tecnologías digitales no solo facilita el acceso y la rapidez en la prestación de servicios, sino que también contribuye a fortalecer las relaciones con los usuarios y a optimizar los procesos internos. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo contribuir a la satisfacción de los ciudadanos mediante la prestación de servicios digitales y el uso de la tecnología como elemento de prestación de servicios.

Desde una visión más pragmática, en el caso del municipio, la digitalización de los servicios públicos permite evaluar, de manera palpable, la efectividad de los servicios digitales implementados y la experiencia de los ciudadanos. Este estudio se focaliza en la



Gestión Pública en la mejora de la calidad del servicio, los tiempos de espera, la simplificación y los trámites. En conjunto, este estudio será un insumo para que el municipio reconozca otras oportunidades relacionadas con la digitalización y la provisión de servicios.

Desde un enfoque metodológico, la investigación se realizará con un diseño no experimental, de tipo correlacional y cuantitativo. Se analizará la relación entre la digitalización de los servicios y la satisfacción de los usuarios mediante la explicación de datos obtenidos por encuestas. Este tipo de diseño metodológico facilitará la obtención de resultados que se puedan evaluar objetivamente y, por lo tanto, permitirá determinar con claridad la relación que existe entre la digitalización de los servicios y la experiencia que el usuario tiene en la toma de decisiones, así como en la optimización de los servicios digitales que el municipio ofrece.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar el grado de relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

OE2. Identificar el grado de relación entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

OE3. Establecer el grado de relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Internacional*

El estudio de Díaz et al. (2020) analiza la conexión entre los procesos de digitalización y la satisfacción laboral en las organizaciones de Tampico, Tamaulipas, México, en el contexto de la Industria 4.0. La población estuvo conformada por empleados que se encontraban familiarizados con los procesos digitales en sus organizaciones, elegidos por un muestreo por conglomerados. Los hallazgos indican que la motivación de los trabajadores se incrementa en proporción al grado de digitalización de los procedimientos, particularmente en lo que concierne al soporte tecnológico y a la calidad de la información realizada por los sistemas informáticos. En cambio, las habilidades profesionales y la capacitación digital, aunque son imprescindibles, no parecen tener un efecto positivo inmediato sobre los métodos de digitalización. Para sintetizar, el modelo de colaboración y relación influye positivamente en los procesos de digitalización; no obstante, la capacitación y las aptitudes profesionales necesitan un mayor estímulo para producir un impacto positivo.

El artículo de Cazorla et al. (2022) aborda los procesos de digitalización en América Latina y su impacto en la cultura política y la participación ciudadana,



destacando las diferencias regionales en el manejo de soportes digitales para la información política. El método llevado fue un análisis cuantitativo dado en datos del Latinobarómetro de 2008 a 2018, agrupando los países latinoamericanos en tres zonas geográficas para estudiar la aplicación de Internet y redes sociales. La muestra consistió en países representativos de la región, y los resultados evidencian un crecimiento significativo en el uso de medios digitales, especialmente en países con un mayor desarrollo económico, mientras que las naciones con menor desarrollo experimentan una brecha digital más amplia. Los hallazgos cuantitativos indican que el uso de plataformas digitales está asociado con más niveles de tolerancia política y sostén a la democracia, especialmente en países como Costa Rica y República Dominicana, y los países andinos la participación política es más baja por la desigualdad y la escasez de acceso a tecnologías. En conclusión, resaltan cómo las nuevas tecnologías de información están transformando la cultura política, fundamentalmente en términos de cómo los ciudadanos se informan y participan en la política a través de medios digitales, lo que refleja una nueva subjetividad política en la región.

El estudio realizado por Tibán y Torres (2024) Enfoca la conexión entre la digitalización y la transparencia en términos fiscales en Ecuador, particularmente en los métodos de informe y cumplimiento del Impuesto a la Renta. Su principal finalidad fue examinar de qué manera las tecnologías digitales afectan la visión de los contadores públicos y los procesos fiscales en Ambato. Se empleó, para tal fin, un método tanto cualitativo como cuantitativo mediante una encuesta realizada a 20 contadores públicos. Los resultados indican que un 75% de los colaboradores consideran que hay una digitalización eficaz en el cumplimiento tributario, y el 20% no está de acuerdo con esta afirmación. Los participantes señalaron



cualitativamente la mejora en la apertura de la información disponible a través de las plataformas digitales, pero comentaron la necesidad de mejorar la asistencia digital y las alertas. La conclusión del estudio destaca que se ha producido un importante aumento en la digitalización de los procesos fiscales en Ecuador, aunque se necesita un esfuerzo adicional en materia de capacitación y mejora de los sitios digitales para apoyar una experiencia más eficaz y accesible para los usuarios.

Se estudió la transformación digital de los procesos económicos y administrativos de las chiperías de Coronel Bogado, Paraguay, por Sanabria (2024) en términos de la adopción de la tecnología digital y los determinantes de su uso. Se llevó a cabo con un estudio de caso en un enfoque cuantitativo donde se incluyó las 14 chiperías de la población. Para documentar la digitalización y sus obstáculos, se utilizaron cuestionarios estructurados con escalas de Likert. La investigación encontró que el 50 % de las chiperías no habían digitalizado ningún proceso y que un 20 % habían digitalizado de 3 a 5 procesos, siendo de 5 el uso de aplicaciones móviles y sistema de pago electrónico, que se asistió en la digitalización. Entre las barreras se identificó el escaso conocimiento y la deficiente infraestructura tecnológica. Se concluyó que, si bien la digitalización de las chiperías, que optimiza las operaciones y aumenta la satisfacción del cliente, se asocia con el costo y la insuficiencia de los conocimientos digitales, los factores que desbordan la incorporación de tecnologías digitales continúan siendo los determinantes más importantes.

Cazorla (2023) analizó el fenómeno de la digitalización en América Latina y sus relaciones con las transformaciones en la cultura política y la participación. En particular, propuso estudiar el impacto de las tecnologías digitales en la interacción política de los ciudadanos, especialmente en la confianza en las



instituciones y la satisfacción democrática. Utilizando el Latinobarómetro para el periodo comprendido entre 2008 y 2018, el autor optó por un enfoque cuantitativo y un análisis integral de la región, segmentando los países en áreas geográficas específicas para apreciar las diferentes configuraciones de las tecnologías de la información y el ejercicio político. Al final del periodo de estudio, se registró un notable aumento en el uso de las tecnologías digitales, con un seguimiento más cercano de la información política, especialmente en los países más desarrollados, aunque se siguieron registrando diferencias en el uso de estas herramientas. En la región andina, las limitaciones en el uso de Internet contrastaban con la declarada promoción del acceso a las tecnologías digitales. En resumen, se puede afirmar que la digitalización está empezando a influir en el ejercicio de la política en América Latina, pero la satisfacción con las instituciones y la confianza democrática siguen siendo muy bajas, especialmente en los países con menores niveles de desarrollo económico.

El estudio de Saltos y Quimiz (2023) investiga el impacto del nuevo sistema de agendar de citas médicas en línea en el Hospital de Especialidades de Portoviejo, Ecuador, con el objetivo de medir los grados de satisfacción de los pacientes con este servicio. Empleando un enfoque cuantitativo. Los resultados indican que el 69% de los pacientes estaban satisfechos con el sistema de agendamiento en línea, destacando una alta eficiencia en la organización de las citas médicas. Sin embargo, las diferencias en la satisfacción por género y edad proponen que hay áreas de mejora, esencialmente en la comunicación y la espera. Concluyendo predominan la necesidad de mejorar la individualización de la atención, centrándose en las características demográficas y necesidades particulares de los pacientes, con un énfasis en perfeccionar los tiempos de espera y la precisión en datos dados.



El estudio dado por Molina et al. (2024) evalúa el impacto de la digitalización y las estrategias sustentables en la rentabilidad de las empresas de tamaño micro, pequeño y mediano (Mipyme) en el medio turístico en México. El objetivo fue examinar cómo la aceptación de tecnologías digitales y la integración de prácticas sustentables influyen en el desempeño. Se maneja un método cuantitativo. Los resultados dieron que la digitalización y las técnicas de sustentabilidad tienen un impacto significativo en indicadores clave de rendimiento, como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el crecimiento en ventas, con una correlación positiva en seis de los ocho indicadores evaluados. La investigación concluyó que las empresas que implementan estas estrategias de manera integral, no solo adoptando tecnologías, sino también creando una cultura organizacional hacia la sustentabilidad, logran mejoras sustanciales en su rentabilidad y competitividad. Sin embargo, se identificaron barreras significativas en la adopción de estas estrategias, el no tener conocimiento, y limita su efectividad en varias entidades, fundamentalmente en pequeñas.

3.1.2. Nacional

El estudio dado por Lingán et al. (2024) revisó la literatura en la satisfacción del habitante por los servicios estatal en Perú, analizando 22 artículos publicados entre 2018 y 2023. Utilizando un enfoque cualitativo, se agrupó la información en cuatro categorías: bibliotecas públicas, seguridad ciudadana, salud pública y educación. En cuanto a la metodología, se realizó un análisis documental de estudios previos, destacando la falta de satisfacción en varios servicios, especialmente debido a la deficiencia en la gestión, recursos humanos, infraestructura y calidad del servicio. El análisis mostró que la mayor insatisfacción se registró en la seguridad ciudadana, donde los problemas de capacitación y



recursos en la policía fueron prominentes. En salud pública, aunque la percepción fue en su mayoría positiva, se identificaron fallas en los tiempos de espera y la comprensión del doctor, afectando la experiencia del usuario. En educación, la satisfacción estuvo vinculada a la calidad docente y la reputación de las universidades. En conclusión, los resultados indicaron una constante insatisfacción con los servicios públicos, mientras que cualitativamente se destacó la necesidad de optimar la gestión y los medios para avalar un servicio de calidad que efectúe las percepciones ciudadanas.

El estudio de Meza (2024) analiza la correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en una oficina de atención al poblador de un municipio ubicada en la Selva Central, Perú. Se busca establecer de qué manera la calidad del servicio tiene un impacto en la satisfacción de los ciudadanos que se relacionan con este centro. La metodología empleada fue cuantitativa. La población fue dada por 800 usuarios, de lo que se dio una muestra de 195 por un muestreo no probabilístico. Los resultados expusieron una fuerte correlación positiva.

El estudio de Quispe et al. (2024) examina en vínculo entre la gestión educativa y la satisfacción laboral pedagógico en las entidades pedagógicas de la región Ayacucho, Perú. Se busca establecer cómo la gestión educativa interviene en la satisfacción de los docentes en este contexto. Usando un método cuantitativo, se dio una muestra probabilística estratificada a 374 docentes. La conclusión destaca que, aunque la gestión pedagógica es vista como buena, se requiere un esfuerzo continuo para mejorar las condiciones laborales y fortalecer las políticas educativas, ya que una gestión de calidad impacta solamente en la satisfacción y el practica de los magistrales.



El estudio de Albújar et al. (2024) está la evaluación de la gestión del servicio de recolección y tratamiento de desechos sólidos en la localidad de Chachapoyas, Perú, y la satisfacción de sus habitantes. Se uso enfoque mixto. Para el recojo de datos, se empleó una muestra de 115 hogares, permitiendo evaluar la satisfacción de la población respecto al servicio dado por el municipio. Los resultados dieron que el 67.5% se manifestó muy contento con el servicio de gestión de residuos. Además, los programas ambientales como el "Trueque" y el "Takakura" fueron destacados por su efectividad en la gestión y reducción de residuos. Se concluyó que el municipio ha logrado implementar con éxito programas educativos y de concientización ambiental, que han generado una cultura de sostenibilidad entre los ciudadanos, mejorando la calidad del servicio y la percepción de la población sobre el impacto ambiental de los residuos sólidos.

El estudio realizado por Sánchez (2023) analiza los procedimientos de transparencia y digitalización en las compras y licitaciones gubernamentales en Perú, con el objetivo de dar nuevas técnicas para reducir la corrupción en estos procesos. El método fue cualitativa y descriptiva, dada en una revisión documental y análisis de fuentes secundarias sobre las prácticas de digitalización en el sector público peruano. La investigación no incluyó una muestra específica, pero se centró en las normativas y políticas gubernamentales sobre digitalización. Los resultados reflejaron una mejora parcial en la transparencia de las licitaciones gracias a la ejecución de plataformas digitales, aunque aún persisten altos índices de corrupción. Concluyendo, resalta que la digitalización de los procesos de licitación y compra pública es un paso crucial para mejorar la transparencia, pero subraya que es necesario un marco legal más riguroso y mecanismos adicionales de control para erradicar completamente la corrupción y avalar una gestión pública más eficiente.



El estudio de Padilla y Pozo (2023) analiza la percepción de los pacientes sobre diversos componentes del servicio con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y el grado de calidad de la atención en los hospitales especializados del centro de Perú. Se llevó a cabo con un diseño transversal no experimental y un método cuantitativo, en el que se estructuraron encuestas para 281 pacientes de dos hospitales de nivel tres ubicados en Huancayo. El estudio se basa en la importancia de mejorar los indicadores de fiabilidad y capacidad de respuesta, con el fin de optimizar la experiencia del paciente y certificar la calidad de la atención.

3.1.3. Local

La investigación de Maydana (2022) tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en la región del Gobierno de Puno, utilizando el modelo SERVQUAL. Maydana (2022) emplea un diseño de investigación descriptivo-correlacional y un enfoque cuantitativo en una población de 286 usuarios, de los cuales 286 fueron seleccionados aleatoriamente para los fines de la investigación. Se destaca la necesidad de un servicio de calidad y la satisfacción del usuario, siendo las áreas de mejora en el servicio la empatía y la capacidad de respuesta.

El trabajo de Juchani (2022) se enfoca en examinar cómo se relacionan la administración del servicio de agua potable y la complacencia de los clientes en la comunidad de Ancoputo de Zepita, en Puno. Se busca hallar de qué modo las diversas dimensiones de la gestión (administración, operación y mantenimiento) influyen en la satisfacción de quienes utilizan el servicio. Se dio un método cuantitativo, aplicando encuestas a un grupo de 170 beneficiarios del servicio. Los hallazgos alcanzados por el análisis declararon que hay una



correlación alta y positiva. Para finalizar, los resultados indican que es esencial optimar la administración, la operación del servicio para ampliar la satisfacción de los usuarios, dado que cada una de estas dimensiones efectúa un rol esencial en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios acerca a la calidad del servicio ofrecido.

El trabajo de Chávez (2022) se enfoca en examinar cómo se relacionan la satisfacción de los usuarios externos y la adherencia a los tratamientos dentales en la posta médica de Huancané, Puno. Con un enfoque descriptivo y correlacional, y usando un método cuantitativo, se realizó una encuesta a 67 usuarios del servicio dental a lo largo de 2021. Los hallazgos dieron que el 98.5% de los encuestados estaba satisfecho con el servicio, mientras que el 70.1% mostró una adherencia total a los tratamientos. En resumen, el estudio resalta que la satisfacción del usuario, especialmente en aspectos como la competencia del profesional y la efectividad del tratamiento, tiene un impacto considerable en la adherencia a los tratamientos dentales, sugiriendo que ofrecer una atención de calidad y contar con personal calificado son fundamentales para mejorar la adherencia de los pacientes.

El objetivo del estudio de Calderón (2021) es analizar cómo la calidad de los servicios administrativos influye en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Puno. Para este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo. Para ello, se utilizó una muestra de 201 usuarios a los que se les realizaron encuestas y entrevistas. En resumen, la investigación de la tesis chicken-pick, se calificó, de los 12 capítulos se hicieron referencia a 7. Al definir los servicios de baja calidad, el municipio de Puno necesita ser más competente en el ámbito de la prestación de servicios, dado que la relación entre la calidad del



servicio y la satisfacción es fundamental para desarrollar la lealtad y consolidar la gestión pública.

El objetivo del análisis de Tuni (2023) es examinar la relación entre la digitalización y la gestión de los funcionarios del Gobierno Regional de Puno. Se diseñó un enfoque correlacional y se utilizó un muestreo probabilístico. Se seleccionó una muestra de 162 de los 280 funcionarios. Los resultados mostraron una relación correlacional positiva y fuerte. En resumen, la investigación indica que la digitalización mejora notablemente la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos, afirmando que la gestión pública en el Gobierno Regional de Puno podría optimizarse con un cambio tecnológico adecuado y una mayor disposición al cambio por parte de los funcionarios.

3.2. Bases teóricas

Cada vez más, la digitalización se apodera de servicios. Para las organizaciones, en el cambio en la administración pública incipiente en la prestación de servicios, la interrelación con los usuarios y la entrega de valor se transforman. Laudon y Laudon (2020) consideran que la digitalización de servicios en las organizaciones facilita la automatización de procesos rutinarios, incrementando la eficiencia en la prestación del servicio y, por ende, la satisfacción del cliente. Hoy en día, la satisfacción del cliente se ha vuelto uno de los indicadores más utilizados para medir la efectividad del aprovechamiento de las tecnologías digitales en el servicio. Zeithaml y otros (2002) indican que la satisfacción de los clientes es el resultado que se espera cuando la calidad del servicio se entrega y se recibe, pero la entrega del servicio se puede alterar tecnológicamente de forma positiva y también de forma negativa. Vargo y Lusch (2004) sugieren que el valor de la digitalización se encuentra en la posibilidad de co-creación de servicios. Este aspecto fortalece la



relación entre la empresa y el cliente. Por tanto, la incorporación de tecnologías digitales optimiza procesos y, al mismo tiempo, mejora la satisfacción del cliente. Esto se traduce en el incremento del cliente y, por ende, la organización mejora en el cumplimiento de sus metas.

3.2.1. Digitalización de servicios

3.2.1.1. Concepto y evolución de la digitalización de servicios públicos

La digitalización de servicios públicos comprende la optimización de la atención al ciudadano y la administración de servicios prestados por las instituciones estatales a través del uso de tecnologías digitales. Westerman et al. (2011) define la digitalización como la integración de nuevas tecnologías como la automatización de procesos, plataformas electrónicas y analítica de datos, con la finalidad de otorgar servicios de forma más rápida, accesible y transparente. Su objetivo principal es agilizar los procesos y servicios con la opción de gestionarlos de forma remota, evitando la necesidad de desplazamientos físicos y trámites manuales. En la administración pública, la culminación de la digitalización de los servicios es la mejora de la eficacia del sistema político, junto con un aumento de la convergencia de los servicios públicos.

En las últimas décadas, la digitalización de los servicios públicos ha crecido notablemente como consecuencia de los avances en tecnología y las demandas de la población. Según la UNDESA (2018), los primeros intentos en la digitalización de la administración pública ocurrieron a finales del siglo XX, con la creación de portales web simples y la instalación de sistemas de información que asistían la administración interna del gobierno. Sin embargo, en la década de 2010, la digitalización cobró un fuerte impulso gracias al desarrollo de plataformas interactivas que permitían a los ciudadanos realizar trámites en línea, como el pago



de impuestos, la solicitud de documentos y otros servicios administrativos. Estas plataformas estaban en el marco de la digitalización de la economía, el internet y la telefonía móvil, que promovieron la globalización de estos servicios.

La introducción de la digitalización en la administración pública trajo mejoras en la efectividad de la administración pública en la prestación de servicios. Asimismo, tuvo un impacto en la consolidación de la transparencia y la inclusión de la ciudadanía en la prestación de servicios. Según Daoud et al. (2020), la digitalización transforma la relación entre el estado y la ciudadanía, ya que la administración pública en línea permite un contacto más estrecho e incluso un diálogo instantáneo en ciertas circunstancias. Esto se traduce en una más activa y participativa ciudadanía en los trámites administrativos, la cual se consulta en la toma de decisiones y se ofrece recursos como encuestas y herramientas de retroalimentación. Los sistemas también facilitan un contacto más inmediato en los procesos de rendición de cuentas e imagen pública que afecta la gestión de recursos, y el estado y la ciudadanía pueden hacer un control intermedio del estado, seguimiento de recursos, y, en general, disminuir opacidad y corrupción, y aumentar confianza.

Desde el punto de vista de la historia de la digitalización de los servicios públicos, la digitalización ha pasado de la simple automatización de procesos, a la incorporación de tecnologías disruptivas como la IA, el blockchain y la big data. Heeks (2018) menciona que, en las primeras etapas de la digitalización, el interés seguía en la digitalización de los archivos y la creación de bases de datos para el mejoramiento de la eficiencia operativa. Aun así, las tecnologías propuestas por los gobiernos, con el paso del tiempo, facilitaron la adopción de soluciones avanzadas que permitían no solo digitalizar documentos, sino la reingeniería total de los



servicios a ser diseñados y entregados a los usuarios. Esto fue lo que hizo posible la creación de gobiernos “inteligentes”, en donde la personalización de la prestación de los servicios públicos se realiza a través de datos que las administraciones públicas poseen y análisis predictivos que permiten anticiparse a las demandas de los ciudadanos.

La digitalización de servicios estatales ha sido una prioridad en muchos países del mundo, sobre todo en naciones desarrolladas como Estonia, Dinamarca y Finlandia, donde se han implementado plataformas digitales y servicios públicos con notable eficiencia y satisfacción de la ciudadanía. Uno de los logros más destacados de Estonia ha sido la creación de un sistema que permite a los ciudadanos realizar completamente de forma remota y en línea todos los trámites administrativos, incluyendo el voto y el acceso a servicios de salud, a través de la plataforma “e-Estonia” (Lind, 2016). Estas iniciativas han comenzado a establecer la referencia y el camino que otros países deben seguir en la digitalización de sus servicios públicos. Además, los esfuerzos globales por promover la digitalización en el sector público fueron apoyados por organismos internacionales como la OCDE, que ha desarrollado marcos de políticas públicas para ayudar a los gobiernos a adoptar tecnologías digitales de manera efectiva.

La digitalización de los servicios en países en desarrollo, como Perú, ha encontrado ciertos desafíos, principalmente debido a la infraestructura insuficiente y la escasez de capacitación del personal en tecnologías digitales. Sin embargo, la digitalización sigue siendo vista como una técnica fundamental para optimar la eficiencia en la gestión pública, fundamentalmente en sitios como la recolección de impuestos, la gestión de trámites y la atención a la ciudadanía. Según la Secretaría de Gobierno Digital (2020), a pesar de los obstáculos, los gobiernos locales han



comenzado a implementar proyectos piloto que contienen plataformas de pago en línea y sistemas de atención virtual, lo que ha permitido una mayor accesibilidad a los servicios y una mejor experiencia para los usuarios. Estos avances son importantes, pero aún queda trabajo por hacer para asegurar que todos los sectores poblacionales se beneficien de la digitalización, en particular las áreas rurales donde el acceso a internet sigue siendo escaso.

3.2.1.2. Impacto de la digitalización en la eficiencia administrativa

La digitalización se ha convertido en una técnica donde se ha optimado la eficiencia administrativa en las entidades públicas, principalmente por la optimización de procesos y la reducción de costos operativos. Una de las ventajas, de la digitalización de tareas repetitivas, y citando a Westerman et al. (2011), se encuentra en la posibilidad de automatizar dichas tareas. La digitalización de las actividades quita de la carga administrativa a los empleados, permitiéndoles concentrarse en tareas de mayor valor. La eliminación de los procesos manuales y del papel disminuye los costos de gestión y los costos de almacenamiento de documentos, lo que se traduce en una gestión más eficiente y más económicamente. Agregar la digitalización de procesos también aceleran, desde el punto de vista económico, el acceso a información que permiten la toma de decisiones de manera más rápida, precisa y eficiente, lo que se traduce en una mejora en la operativa de las entidades públicas.

Adicionalmente, la digitalización disminuye el tiempo de respuesta de la administración pública. La administración de trámites y servicios de manera digital permite que los ciudadanos los accedan en cualquier momento y desde cualquier lugar. De esta manera, los ciudadanos se ahorran los servicios presenciales, las largas colas y el tiempo de espera que estos requieren. Al respecto, Heeks (2018)



apunta que los ciudadanos pueden interactuar con los servicios administrativos en prácticamente tiempo real a través de sistemas digitales, lo cual permite un cierre más ágil de los trámites administrativos. Esto disminuye el tiempo que el personal siquiera administrativo libremente cuenta a la tarea y facilita la concentración en tareas más complejas.

El aumento de la digitalización en las organizaciones públicas permite una optimización de recursos, de la gestión de recursos disponibles, y de la mejora en la gestión de la transparencia de recursos. De acuerdo a Daoud et al. (2020), la digitalización de los sistemas de información permite a las organizaciones públicas el control y la trazabilidad del uso de los recursos. Además, los sistemas de información generados en la digitalización permiten ajustes sobre el uso de los recursos en tiempo real, procesando datos analíticos sobre el desempeño de los recursos. El uso de estos datos en la gestión de recursos, planificación, y la asignación mejora el desempeño de la gestión pública y disminuye el desperdicio de recursos.

3.2.1.3. Tecnologías clave en la digitalización de servicios públicos

El avance de ciertas tecnologías esenciales ha hecho posible la digitalización de diferentes etapas de los servicios del Estado. Esto abarca tanto los procesos internos de las instituciones como la atención externa a los ciudadanos. La automatización de los servicios estatales, su prestación en tiempo real, y la interacción del ciudadano con la entidad estatal son posibles a través de la tecnología de las plataformas electrónicas. Westerman et al. (2011) hace referencia a las plataformas electrónicas, específicamente los portales de servicios en línea del Estado, como un medio que permite acceder de manera unificada y la prestación de servicios públicos, mejorando, al mismo tiempo, su eficiencia y la operatividad al



proporcionar la atención en línea. Las solicitudes de documentos, el pago de impuestos y las consultas, todo ello englobado en una sola plataforma, mejoran la experiencia del usuario y facilitan la optimización de los recursos administrativos al eliminar la interacción presencial con los servicios. Esta optimización del uso de los recursos es ventajosa tanto para los ciudadanos como para las instituciones estatales.

Inteligencia artificial (IA, por su siglas en inglés) se incorpora junto con plataformas digitales como una de las tecnologías que ayudan con la digitalización de la esfera pública. Cuando se utiliza de la forma correcta, la IA puede transformar la automatización y la gestión de los servicios y hacerlos más inteligentes. Como Heeks (2018) menciona, la IA puede analizar datos y anticipar las necesidades de los ciudadanos, lo que permite ofrecer servicios más personalizados y recursos más ajustados. Además, la IA ahorra tiempo en la gestión de servicios públicos, la planificación urbana, la gestión del tráfico y la prestación de servicios públicos, al automatizar ciertas tareas, diagnosticar problemas, anticipar soluciones y, por lo tanto, acelerar procesos. No solo se aumenta la eficacia en la operación de la tecnología pública, IA también permite una mejor y más rápida evaluación de las políticas públicas y los resultados que ellas generan.

En el contexto de la digitalización, la implementación de chatbots se ha desarrollado y consolidado como una técnica fundamental en la atención al público en línea. Según Daoud et al. (2020), los chatbots son aplicaciones de IA que automatizan el diálogo con usuarios, respondiendo interrogantes y realizando varias actividades administrativas simples como actualizar datos, agendar citas, etc. En la administración pública, los chatbots app optimizan la atención al público, posibilitan la atención 24/7 sin requerir a personal humano, y disminuyen los



tiempos de espera. Su inmediata respuesta a las consultas también ayuda a satisfacer la demanda que se vuelve incontrolable ante el recurso limitado. Por cierto, los chatbots no pueden reemplazar la atención personalizada en los casos más complejos. Sin embargo, en la gestión de los servicios públicos, los chatbots deben implementarse para mejorar el sistema interaccional en la gestión de las interacciones.

Así como la IA y los chatbots, los sistemas de gestión de datos tienen un impacto significativo en la digitalización de los servicios públicos. Estas tecnologías gestionan el almacenamiento, la organización y el procesamiento de la información, optimizando el sistema de servicios públicos por la data generada. Lind (2016) destaca que la implementación de sistemas de gestión de datos en tiempo real posibilita a los gobiernos la toma de decisiones más oportunas, y mejora la transparencia y rendición de cuentas. Esto sucede, por ejemplo, con la información de los sectores salud, educación, transporte y seguridad, que permite a los gobiernos mejorar la interinstitucionalidad y responder a las demandas ciudadanas con mayor seguridad y eficacia. En la gestión de servicios públicos, los sistemas de datos también posibilitan la organización a largo plazo, y el ajuste rápido e incremento en la organización por medio de la evaluación continua de la efectividad.

Las tecnologías clave se han implementado en el medio público, lo que ha permitido el surgimiento de gobiernos inteligentes que, gracias a la digitalización, pueden ofrecer servicios más personalizados que, a su vez, son más veloces y eficientes. Heeks (2018) menciona, que el gobierno inteligente, utiliza todas las tecnologías mencionadas, la integración de múltiples servicios en una sola plataforma, donde los ciudadanos pueden realizar transacciones, recibir algún tipo



de asistencia y acceder a datos relacionados en tiempo real. Esta transformación mejora y origina la participación de los habitantes en los procesos de gobernanza. A medida que más gobiernos adoptan estas tecnologías, se espera que la digitalización continúe siendo un motor clave para el desarrollo de servicios públicos más inclusivos, accesibles y sostenibles.

3.2.1.4. Desafíos en la implementación de servicios digitales en el sector público

Uno de los primeros desafíos que tiene las entidades estatales al implementar servicios digitales es la falta de infraestructura tecnológica países en progreso, carecen de la infraestructura necesaria para soportar plataformas digitales a gran escala. La carencia de infraestructura adecuada y de servicios de internet, particularmente en regiones rurales, agrava la escasez de equipamiento. La suficiencia de la infraestructura para la digitalización de los servicios depende de la capacidad para manejar el flujo de información y datos, y proporcionar acceso permanente, confiable y asequible a los ciudadanos. Sin los niveles de infraestructura requeridos, la digitalización de los servicios públicos se torna inútil, lo que causa problemas de frustración en los ciudadanos y empleados públicos, y disminuye el resultado de la digitalización en el servicio público.

En adición a las infraestructuras, la resistencia del personal administrativo a los cambios constituye un obstáculo significativo en el proceso de digitalización. Daoud et al. (2020) señala que, en las instituciones públicas, el personal tiene la costumbre de desempeñar su labor primordialmente de forma presencial, es decir, a través de la interacción nominal y de los trámites en papel. Esta familiaridad con la forma de trabajo en el presente genera, de manera casi automática, resistencia al trabajo adoptado con nuevos sistemas tecnológicos. Esto es, el personal teme la



desprofesionalización o el despido en el caso de no poder manejar la nueva y desautonómica el sistema digital. Esta resistencia también puede originarse en el estimado que, en realidad, el sistema digital es poco confiable, poco colaborativo, y sobre todo que, en cualquier caso, el trabajo aumenta. Cerrar estas brechas de resistencia planteadas en la digitalización requiere un enfoque en la adopción del cambio estratégico y la integración de los sistemas a los procesos laborales, así como el reconocimiento de las colaboraciones y el trabajo.

La escasa formación y habilidades digitales de los empleados del sector público también es un desafío. Westerman et al. (2011) consideran que uno de los pilares de la digitalización es la formación del personal en la gestión de nuevas técnicas digitales. Esto resulta en un impacto negativo en la calidad del servicio que las y los funcionarios públicas les otorgan a los y las ciudadanas. En adición, la escasa digitalización de los recursos públicos se debe a que la formación en tecnología sigue ausente de la formación base de la administración pública. Este reto requiere formación continua de los empleados en la administración pública con un enfoque específico que trate los problemas de la digitalización que enfrentan las distintas administraciones públicas.

Por último, el desajuste entre los niveles de digitalización y la desregulación de los gobiernos se convierte en otro obstáculo importante. Daoud et al. (2020) han tipificado la inadaptabilidad de políticas públicas y normativas en muchos países, particularmente en el ámbito de servicios y tecnologías digitales. Muchas de las leyes que regulan el aula de servicios públicos se enmarcan en condiciones que no son compatibles con las nuevas tecnologías, lo que provoca cuellos de botella en la oferta de servicios y el cumplimiento de los mismos. Falta, por otro lado, un orden normativo en el ámbito de la digitalización y de la protección de datos, lo que genera

inseguridad en los usuarios y en los prestadores de servicios. Por ello, los gobiernos deben trabajar en la inaplazable actualización de los ordenamientos jurídicos y en la creación de políticas que faciliten, controlen y acompañen el uso de tecnologías digitales en la administración pública.

3.2.1.5. El rol de la digitalización en la mejora de la satisfacción del usuario

La digitalización de los servicios estatales es fundamental en la expansión del acceso a los servicios que las entidades públicas ofrecen. Según Daoud et al. (2020), la digitalización de los servicios estatales permite a los gobiernos ofrecer a los ciudadanos acceso a los servicios públicos y a las interacciones administrativas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y sin fronteras geográficas. Las oficinas digitales permiten a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios, pagar impuestos y solicitar documentos sin tener que desplazarse a las oficinas, lo cual, en términos de acceso a los servicios, mejora la experiencia de los usuarios al hacer los procesos menos engorrosos. Este incremento en la accesibilidad es ventajoso en especial para la población urbana, pero los servicios también alcanzan a aquellas zonas rurales que carecen de infraestructura física para atender a la población, contribuyendo, de esta forma, de forma positiva, a la inclusión.

Además de la accesibilidad, la digitalización tiene un impacto positivo en la transparencia de la administración pública, lo que aumenta la satisfacción de los usuarios. Como afirman Westerman et al. (2011), las plataformas digitales permiten a los ciudadanos realizar un seguimiento del progreso de sus trámites, obtener información en tiempo real sobre el estado de sus solicitudes y recibir alertas automáticas, lo que contribuye a reducir la incertidumbre en la tramitación. Conocer el estado de la tramitación ayuda a los ciudadanos a gestionar sus expectativas y a



ganar confianza en el valor de los servicios gubernamentales. La transparencia genera confianza en el sector público; los usuarios aprecian poder ver el uso de los recursos y la gobernanza de los servicios. Esta mayor visibilidad no solo desarrolla la satisfacción de los usuarios, sino que también combate la corrupción al hacer que los procesos sean más verificables y rastreables por los ciudadanos.

Por otro lado, la mejora en la interacción con los ciudadanos es otro aspecto fundamental que impulsa la satisfacción del usuario. La digitalización consiente que los gobiernos interactúen con los ciudadanos de manera más directa y eficiente. De acuerdo con Heeks (2018), la integración de tecnologías como los chatbots y las interfaces de usuario intuitivas facilita que los ciudadanos obtengan respuestas rápidas a sus preguntas sin la necesidad de esperar largas horas para ser atendidos por un funcionario. Esta automatización de la atención al público no solo aumenta la velocidad y la eficiencia, también mejora la percepción de los usuarios al recibir respuestas oportunas y precisas, sin la frustración de tener que lidiar con procesos burocráticos largos o la falta de atención personalizada.

La digitalización también fomenta la colaboración de la comunidad en los procesos de toma de medidas. Según Lind (2016), cuando los gobiernos utilizan plataformas digitales para recoger retroalimentación, realizar encuestas y permitir a los ciudadanos expresar sus opiniones, se crea un entorno de mayor colaboración entre los funcionarios públicos y los ciudadanos. Este enfoque mejora la satisfacción del usuario y fortifica la democracia participativa, permitiendo que los ciudadanos sientan que su voz es escuchada y que sus necesidades están siendo dadas en cuenta en plantear de políticas públicas.



3.2.2. Satisfacción

3.2.2.1. Concepto y dimensiones de la satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios en el área de los servicios públicos son un elemento fundamental. para calcular la calidad de los servicios que brindan las organizaciones gubernamentales. De acuerdo con Oliver (1997), esta satisfacción es la valoración global que hace una persona sobre un servicio que ha recibido, comparando lo que esperaba con lo que realmente experimentó. En el marco de los servicios públicos, esta valoración abarca varios elementos, tales como la facilidad para acceder, la eficacia en la prestación, la amabilidad del personal y la transparencia en los procedimientos. Esta percepción impacta directamente en la confianza de los habitantes a las instituciones estatales, lo que a su vez afecta su grado de participación y satisfacción general respecto al gobierno. Asimismo, la satisfacción del usuario podría funcionar como un indicador fundamental para la mejora continua de los servicios que ofrecen las administraciones locales.

La efectividad de atención al usuario en servicios estatales también incluye los servicios dispensados en este ámbito. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) destacan que la calidad de los servicios implica de una manera u otra la atención en los componentes tangibles e intangibles que la satisfacción de los usuarios de los servicios estatales. Desde esta perspectiva, la calidad de los servicios debe contemplar la efectividad en la atención, pero también debe contemplar la interacción que los ciudadanos perciben en los servidores, es decir, la atención debe ser amable, confiable y profesional. Aunque en menor medida, calidad también depende de la atención a la solicitud (disponibilidad de los servicios) y de la



administración de procesos. Por todo esto es que las entidades estatales deben focalizar su atención en la calidad.

A la atención rápida y oportuna que prestan los servicios públicos, también se les reconoce una importancia notable. Con relación a la gratificación de las personas, la atención rápida y oportuna que prestan los servicios públicos, también se les reconoce una importancia notable. Con relación a la gratificación de las personas, la atención veloz y oportuna al requerimiento que prestan los servicios les otorga a los usuarios una satisfacción notable. Especialmente en el caso de los servicios públicos, el incremento de las molestias burocráticas y la lentitud que caracterizan la atención a las personas, el malestar, la frustración y el impacto, en el caso de los servicios públicos, la satisfacción se coloca como el principal objetivo. Por lo tanto, la digitalización deviene como una estrategia necesaria, la minimización de los tiempos de espera, y controlar y gestionar el servicio. La automatización, la digitalización y la percepción del servicio se mejora, en consecuencia, la satisfacción del usuario también.

La toma de decisiones en la administración pública y en la gestión de recursos del erario facilitarán el entendimiento por parte de la población del alcance y el desarrollo de las medidas administrativas. La Transparency, en términos de Heeks (2018), se ha proporcionado por la digitalización, permite el acceso a información actualizada y en línea, el avance de los trámites se puede consultar de manera remota y se obtiene respuesta explícita a las peticiones. Tal visibilidad disminuye la desconfianza que los pobladores tienen en las entidades estatales y les permite aumentar la satisfacción en la “honestidad” (parentesis) y “transparencia” (parentesis) del los funcionarios de los gobiernos.



Una dimensión adicional de la satisfacción del usuario acerca de los servicios públicos es la satisfacción con la distintas formas en que se puede acceder a los servicios. Para la valoración de esta dimensión es importante la consideración de los servicios en su forma tradicional y en su versión digital. Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1990) subrayan que la satisfacción del usuario se ve potenciada por la acceso a los servicios en la desaparición de barreras físicas, como la asistencia a oficinas y filas. En esta línea, la tecnología electrónica otorga a los usuarios la opción de realizar trámites y acceder a servicios en línea de forma eficaz, suprimiendo trasladarte, de manera que se facilita la interconexión con la administración pública y se mejora en la satisfacción total del usuario.

La percepción de equidad o justicia en el trato de los usuarios es una de las dimensiones que impactan en la satisfacción general. Tyler (2006) plantea que los usuarios de servicios públicos se encuentran más satisfechos cuando los procedimientos son percibidos como justos y equitativos. De esta manera, es un requisito de las instituciones públicas que todos los ciudadanos, independientemente de su situación económica y ubicación geográfica, tengan acceso a servicios de igual calidad. La eliminación de barreras físicas y el acceso remoto a servicios que hacen la digitalización, en un primer momento, pueden contribuir a la reducción de las diferencias en la atención al público y a asegurar un trato más equitativo a todos los ciudadanos. La adopción de políticas inclusivas y el avance continuo en la prestación de servicios, desde la gestión, dan mayor incidencia en la percepción de equidad a los usuarios, lo que se traduce en una mayor satisfacción.



3.2.2.2. Modelos teóricos de satisfacción en el sector público

Uno de los enfoques más útiles para determinar la satisfacción de los usuarios en el sector público es el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985). Este autor se interesa en medir la disparidad que existe entre las expectativas de los usuarios y la percepción que tienen sobre la calidad del servicio recibido. El modelo SERVQUAL establece cinco dimensiones de la calidad del servicio: fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En el sector público, estas dimensiones permiten comprender los fenómenos administrativos que los ciudadanos evalúan en cuanto a la atención que se les dispensa, la agilidad con que los servicios se les proveen, la competencia que el personal exhibe en la resolución de problemas, y la disponibilidad de los servicios. SERVQUAL se ha empleado de manera predominante en la literatura del sector público para medir la calidad del servicio y la satisfacción en la atención recibida, documentando que la disparidad entre las expectativas y las percepciones de los usuarios constituye un verdadero problema en la experiencia que los ciudadanos tienen.

Otro marco teórico importante para estudiar la satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios públicos es el modelo de satisfacción de las expectativas y el rendimiento propuesto por Oliver (1997). Según este modelo, los usuarios se sienten satisfechos cuando uno de los niveles de prestación del servicio supera sus expectativas previas. En el caso de los servicios públicos, los ciudadanos en cuestión llegan con expectativas debido a sus experiencias previas, sus ocupaciones o los discursos gubernamentales, y su satisfacción exige que el servicio que reciben iguale o supere esas expectativas. A los gestores públicos les resulta más útil este modelo, dado que el contraste entre las expectativas y el desempeño



permite identificar áreas de mejora y el incremento de la gestión por desempeño ofrece métodos para el rediseño de servicios.

El modelo de calidad de la administración pública de Grönroos (2000) incorpora la calidad observada como uno de los elementos definatorios de la satisfacción del usuario. Para Grönroos, la calidad estatal del servicio no solo depende de la competencia técnica del servicio prestado, sino que también está condicionada por la capacidad de los funcionarios públicos de interactuar y comunicarse con la ciudadanía. El modelo pone de relieve la necesidad de la intervención humana y la experiencia que el usuario de un servicio público tiene que atravesar al momento de aprehender el servicio. Es de este modelo que se resalta que las entidades estatales deben preocuparse no solo por la eficiencia de los procesos, sino también por la forma en que los funcionarios públicos inciden en la percepción ciudadana a través de su trato, empatía y voluntad frente a la resolución de problemas.

La adaptación del modelo de Tyler (2006) sobre satisfacción del usuario y justicia procedimental se realiza principalmente en el sector estatal. En este sector, las percepciones de equidad en el proceso administrativo desempeñan un papel central en la satisfacción de los usuarios. El modelo sostiene que los ciudadanos valoran, de forma comparativa, la calidad de los resultados y la justicia de los procedimientos. En el sector público, los resultados y el proceso por el cual se obtuvieron se estiman en forma conjunta. Para que los ciudadanos estén satisfechos, se justifica la expectativa de que el sistema funcione de forma equitativa, sin discriminación y sin favoritismos. Por ello, este modelo se traduce, en el sector público, en el valor que se puede ofrecer en la equidad en el trato y la justicia en los procedimientos, aspecto relevante para la satisfacción del usuario.



3.2.2.3. Factores determinantes de la satisfacción del usuario

Uno de los aspectos clave en la satisfacción de un usuario de un servicio público es la calidad de dicho servicio. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) señalan que la calidad del servicio se define como la capacidad de la organización de cumplir de manera coherente y continuo con las expectativas del usuario. En el ámbito estatal, la calidad de los servicios también implica el valor de los servicios que se entrega y la eficiencia en los trámites. Las entidades del servicio público deben dar la sensación de que los servicios que se les están entregando cumplen los requisitos de exactitud y que se entregan dentro de un marco temporal que el usuario espera. Un servicio de calidad muy por encima de la media ayuda a mitigar las necesidades de la población y les hace sentir confiados en los servicios públicos, un aspecto que se relaciona de manera primaria con la satisfacción del usuario.

El servicio al cliente es otro factor clave para la satisfacción del usuario. Bitner, Booms y Tetreault (1990) sostienen que la calidad de la relación con el personal de servicio es fundamental para la experiencia del ciudadano. Los usuarios aprecian la atención, la disposición y la capacidad de resolución de problemas del personal público. En el contexto del Estado, el servicio al cliente público va más allá de una simple interacción, ya que implica empatía, paciencia y la capacidad de escuchar y comprender las demandas de los ciudadanos. Cuando los funcionarios públicos reciben formación en estos aspectos, mejoran la experiencia del usuario y contribuyen a crear un entorno de confianza y respeto mutuo, lo que en última instancia impulsa la satisfacción del usuario.

Otro componente esencial es la rapidez de respuesta, la cual afecta la percepción que tiene el cliente respecto la eficiencia del servicio. Heeks (2018) sostiene que la satisfacción del usuario es un fenómeno que depende, entre otras



cosas, de la rapidez del servicio y la resolución de los trámites administrativos, pues los retrasos y espera incluyen los trámites de los servicios públicos, lo cual genera desconfianza. Gracias a la combinación del uso de la tecnología y el servicio público se ha podido automatizar, en parte, los trámites administrativos, así como la creación de sistemas que permiten a los usuarios realizar trámites desde su hogar, evitando la necesidad de ir a la atención de los servicios. En la administración pública la rapidez y la puntualidad, traducidas en respuestas a solicitudes de los usuarios, fortalecen la confianza de los usuarios en la administración y en el Estado.

La satisfacción de los usuarios depende en gran medida de la accesibilidad. La accesibilidad implica no solo la facilidad de acceso de los usuarios y la disponibilidad de los servicios en varias plataformas. Grönroos (2000) menciona que la accesibilidad de un servicio implica que debe ser simple de utilizar y estar disponible en el momento y lugar que el usuario lo requiera. En el sector público, la digitalización ha sido fundamental, ya que permite a la ciudadanía el acceso remoto a los servicios públicos, que antes tenían barreras geográficas y horarios. Esto aumenta la satisfacción de la ciudadanía, y la comodidad de la ciudadanía también mejora al proporcionarles servicios de manera más eficiente y con menos complicación.

3.2.2.4. Impacto de la tecnología en la satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios ha estado recibiendo importantes cambios en sus estados gracias a la digitalización de los servicios estatales. Para Heeks (2018), la digitalización de los servicios administrativos ha posado los trámites y servicios en cuestión de minutos y ha disminuido la burocracia. Por otro lado, la experiencia ha tenido cambios positivos debido a la disminución en los tiempos de espera. Hoy en día, las plataformas electrónicas permiten a los usuarios realizar varias



transacciones, además de acceder a servicios administrativos desde la comodidad de su hogar. Esta digitalización elimina largas y tediosas esperas en los servicios de atención al público, lo que en consecuencia se traduce en una mayor percepción favorable en la atención y en la capacidad del estado para responder a las solicitudes de los ciudadanos.

Grönroos (2000) señala que otra dimensión del servicio que ha mejorado notablemente con la digitalización de los servicios es la accesibilidad. Para los habitantes, la accesibilidad es una dimensión de la satisfacción, pues esperan que los servicios públicos sean disponibles y consumidos en cualquier momento y en cualquier lugar. Gracias a la digitalización, los servicios son disponibles todas las horas y durante toda la semana. Esto es especialmente útil a aquellos ciudadanos con problemas de tiempo o que les es difícil llegar a la ventanilla de servicio. La posibilidad de realizar trámites en línea, y de sumarse a la cola virtual del servicio, promueve la inclusión social, pues áreas rurales, personas con problemas de movilidad y personas que de otra forma no podrían acceder al servicio, no tienen restricciones para realizar trámites. Esta mejora en la satisfacción, sin duda, se debe a la forma en que las personas les es posible, en términos de tiempo y de flexibilidad, participar en los procesos gubernamentales.

Transparencia en los procesos gubernamentales es otro fundamento que ha recibido buenos resultados a raíz de la digitalización. Lind (2016) señala que la digitalización permite a los ciudadanos ser capaz de consultar en tiempo real el rastreo de sus solicitudes y procedimientos, lo que aporta en visibilidad y rendición de cuentas. Este incremento en la transparencia provoca el acercamiento del pueblo y el estado, e incluso la reducción de corrupción, y el desconfío sobre el estado. Las herramientas digitales detienen información sobre los pasos y estado del



procedimiento, lo que reduce incertidumbre y mejora la gestión pública. La digitalización ofrece un acceso rápido y directo a la información, lo que mejora la desconfianza que el usuario pueda percibir sobre el procedimiento.

Las mejoras en rapidez y claridad que ofreció la tecnología a la relación con el cliente supera el rendimiento de la atención personalizada tradicional que incluye la espera física. Daoud et al. (2020) señala que la automatización de procesos a través de chatbots y sistemas de gestión y solicitud digitales acorta y simplifica de forma notable la espera en el acceso a los servicios. Esta digitalización de servicios es fuente importante de satisfacción para los usuarios. Los ciudadanos valoran la rapidez y facilidad de acceso que las interfaces digitales proporcionan a los servicios público. El diseño de acceso digital a los servicios estatales incrementa la interacción con el usuario y, por lo tanto, establece una conexión más efectiva y proactiva en el servicio de ciudadanía.

3.2.2.5. Métricas y herramientas para evaluar la satisfacción

La valoración de la satisfacción del cliente en los servicios públicos se apoya en distintos indicadores y en variedad de técnicas para cuantificar y registrar la experiencia de los ciudadanos. Entre los métodos más usados están las encuestas de satisfacción. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), dichas encuestas constituyen unas de las técnicas más acometidas que permiten capturar de manera directa las valoraciones que los usuarios tienen respecto de la calidad del servicio. Las encuestas, además, suelen incluir preguntas sobre la amabilidad de los empleados, la eficiencia, el nivel de servicio, la accesibilidad, etc. El atributo más relevante de las encuestas de satisfacción es que después de ser analizadas permiten a las entidades públicas conocer las expectativas y necesidades de los usuarios y, en consecuencia, facilitan la atención y la toma de decisiones. La información



recopilada en las encuestas permite identificar áreas críticas que luego se proponen para que en su atención se tomen decisiones de carácter administrativo; esto sirve para el aumento del estándar de calidad y la eficiencia en la atención de los servicios públicos.

Además de las encuestas, los indicadores de desempeño ayudan a evaluar los servicios públicos desde un punto de vista más objetivo. Como lo indica Grönroos (2000), los parámetros de desempeño, en particular el tiempo de reacción, las tasas de resolución de problemas y la eficiencia en la entrega de servicios, permiten a las entidades gubernamentales analizar ciertos elementos de la calidad de los servicios. Ellos permiten el análisis de la calidad operacional y el desempeño en relación con las métricas que se habían normado previamente. En la gestión de la administración pública, los parámetros reales del desempeño alcanzan a sugerir el ordenamiento de una gestión más eficiente y más transparente, las acciones que se deben implementar y el nivel de control que se ejerce sobre las ordenes públicas. Los parámetros de desempeño también permiten detectar y resolver problemas en el servicio para que éste sea mejorado.

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios por medio de herramientas de retroalimentación digital es igualmente notable, pues permite una retroalimentación continua y en tiempo real. Heeks (2018) también comenta de manera positiva sobre el uso de retroalimentación digital, en este caso, a través de aplicaciones móviles y programas web, que ofrecen interactividad en tiempo real entre los usuarios y el sector público. Los ciudadanos pueden opinar, quejarse o sugerir algo, en el mismo momento que reciben un servicio. El involucramiento digital es, por lo tanto, una modalidad en el uso de servicios que permite a las instituciones recibir retroalimentación continua, lo cual es sumamente importante



para la optimización y ajuste de los servicios ofrecidos. Este tipo de retroalimentación es indispensable, sobre todo en el sector público, donde la satisfacción del usuario depende sobre todo de la velocidad de la prestación del servicio.

El uso conjunto de estas herramientas y métricas para evaluar la satisfacción permite a las autoridades tener una totalidad más completa y bien fundamentada sobre la vivencia de los ciudadanos y sobre el paulatino avance en el uso de la atención ciudadana. El solo uso integrado de las encuestas, calificaciones y retroalimentación digital cimienta una metodología amplia y completa, asegurando que las políticas y los servicios sean más eficaces, inclusivos y, sobre todo, más acordes a las demandas de la ciudadanía.

3.3. Marco conceptual

Accesibilidad Digital. Es la capacidad de los habitantes para tener los servicios estatales a través de plataformas digitales, sin restricciones geográficas, temporales ni tecnológicas. Esto, es fundamental que los usuarios podrían interactuar con los sistemas de manera sencilla, ya sea a través de computadoras, teléfonos móviles o aplicaciones específicas.

Calidad del Servicio. Es una dimensión crucial para medir la satisfacción del usuario, especialmente en el medio de los servicios estatales. Es el desempeño de una institución para efectuar con los estándares esperados por los usuarios, proporcionando un servicio eficiente, confiable y sin errores.

Expectativas y Cumplimiento. Las expectativas y el cumplimiento están estrechamente relacionados con la idea que tiene beneficiario el de los servicios estatales cumplen con lo prometido. Los ciudadanos llegan a los servicios públicos con ciertas



expectativas sobre la calidad, la eficiencia y el acceso de los servicios. La satisfacción se genera cuando estas expectativas son superadas o al menos cumplidas.

Experiencia del Usuario. En el medio de los servicios digitales públicos se ajusta en la percepción global que poseen los habitantes de la calidad de los servicios recibidos a través de plataformas tecnológicas. Esta dimensión no solo abarca la eficiencia del servicio, sino también la facilidad de uso, la satisfacción con la interfaz, la resolución de problemas y la percepción de la atención brindada.

Innovación Tecnológica. En la digitalización de servicios es el manejo de tecnologías modernas para desarrollar la eficiencia, efectividad y tener los servicios públicos. Incluye la implementación de sistemas de automatización, inteligencia artificial, chatbots y otras soluciones tecnológicas que permiten una gestión más ágil, precisa y personalizada de los servicios.

Relación con el Cliente. Implica la interacción directa y constante entre las instituciones y los ciudadanos. Esta dimensión abarca la disposición, amabilidad, y profesionalismo del personal encargado de atender a los usuarios, ya sea de manera digital o presencial.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La digitalización de servicios tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La accesibilidad digital tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

HE2. La innovación tecnológica tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

HE3. La experiencia del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

4.3. Variables

V1. Digitalización de servicios

- ✓ Accesibilidad digital
- ✓ Innovación tecnológica
- ✓ Experiencia del usuario

V2. Satisfacción

- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Relación con el cliente
- ✓ Expectativas y cumplimiento

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
1. DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS (Westerman et al., 2011).	1.1. Accesibilidad digital	1.1.1. Servicios disponibles en plataformas digitales. 1.1.2. Facilidad para acceder a los servicios. 1.1.3. variedad de plataformas digitales.	
	1.2. Innovación tecnológica	1.2.1. Actualizaciones en las plataformas. 1.2.2. Incorporación de nuevas tecnologías. 1.2.3. Funcionalidades digitales introducidas.	
	1.3. Experiencia del usuario	1.3.1. Satisfacción con la interfaz de la plataforma digital. 1.3.2. Facilidad de navegación en la plataforma. 1.3.3. Problemas reportados por los usuarios.	
	2.1. Calidad del servicio	2.1.1. Rapidez en la entrega del servicio. 2.1.2. Porcentaje de errores o fallos. 2.1.3. Calidad de la atención recibida.	
	2. SATISFACCIÓN (Oliver, 1997).	2.2. Relación con el cliente	2.2.1. Comunicación efectiva con el cliente. 2.2.2. Trato recibido por el personal. 2.2.3. Nivel de resolución de problemas.
		2.3. Expectativas y cumplimiento	2.3.1. Expectativas del cliente y la experiencia. 2.3.2. El servicio cumplió con lo prometido. 2.3.3. Aceptación del servicio.

Nota. La tabla presenta las variables junto con sus dimensiones e indicadores correspondientes.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Tuvo un enfoque cuantitativo, en el que define por el análisis numerales de datos recolectados sistemáticamente. Mediante este enfoque se quiere medir relaciones utilizando herramientas estadísticas, permitiendo obtener resultados objetivos, comparables y replicables. El enfoque cuantitativo permite comprobar hipótesis formuladas previamente y proporciona evidencia empírica sobre los fenómenos observados (Hernández et al., 2014).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

La investigación se sustentó en el método deductivo, que va desde principios generales o teorías ya dadas para emplearlos a casos específicos. Por este método se busca verificar si las premisas teóricas se cumplen en una situación particular, contrastando hipótesis con datos obtenidos de la realidad. Este enfoque permite estructurar el análisis bajo un razonamiento lógico y fundamentado en marcos teóricos previamente definidos (Ñaupas et al., 2014).

5.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, y tiene como finalidad resolver un problema específico y práctico en el medio de la administración pública. Busca generar conocimientos útiles para la toma de medidas institucionales, orientándose a la mejora de

procesos, en este caso, los relacionados con la digitalización de servicios y la atención al ciudadano en el medio municipal (Santamaría et al., 2024).

5.4. Nivel de investigación

El estudio es de nivel correlacional, pues se enfoca en identificar la existencia y el grado de relación en las variables. En este caso, se analiza cómo la digitalización de los servicios se asocia con la satisfacción de los usuarios. Este nivel de investigación no busca establecer causalidad, sino evidenciar patrones de asociación mediante el uso de estadísticos adecuados como el Spearman (Charaja, 2011).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

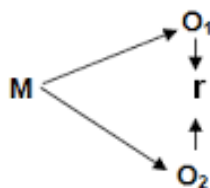
n= número de puntos de datos de las dos variables

di= diferencia de rango del elemento «n»

El Coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1

5.5. Diseño de investigación

El diseño elegido es no experimental y de tipo transversal, se examinan las variables como aparecen en la realidad, sin ser alteradas. Asimismo, el corte transversal señala que los datos se recopilan en un instante, lo que posibilita obtener una imagen de la situación presente en cuanto a la digitalización de servicios y su efecto percibido en la satisfacción del usuario. (Canales, 2006).



Donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Observación de la V.1 (Digitalización de servicios)

O₂ = Observación de la V.2. (satisfacción)

r = Correlación entre ambas variables de estudio.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Es el grupo de sujetos u objetos lo que se quiere buscar en un estudio. La totalidad de elementos de lo que puede mostrarse determinada peculiaridad (Hernández et al., 2014).

La población dada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad San Román, por la ordenanza municipal N° 031-2017 de que se da el CAP provisional, quienes constituyen el grupo lo que se quiere dar los resultados. Con un total de 453 trabajadores.

Fórmula de cálculo de una población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- n: tamaño de la muestra
- N: población total (453)
- Z = Grado de confianza (95% = 1.96)
- p = Probabilidad de éxito (50%=0.5)
- q = (1 - p) Probabilidad de fracaso (50%=0.5)
- d = Precisión (error máximo admisible=5%=0.05)
- **Criterios de inclusión:** Contiene los empleados de los distintos regímenes laborales.
- **Criterio de exclusión:** Se excluye a los empleados temporal o los que tercerizan servicios.

5.6.2. Muestra

Corresponde a un subconjunto representativo de la población total, elegido por criterios estadísticos (Hernández et al., 2014). Está compuesta por aquellos trabajadores

que cumplen con las condiciones de inclusión establecidas y que han sido elegidos para participar en el estudio. El tamaño muestral fue calculado utilizando una fórmula para poblaciones finitas, asegurando precisión y representatividad en los resultados.

Según los datos dados:

$$n = \frac{453 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(453 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{435.0612}{1.13 + 0.9604}$$

$$n = \frac{435.0612}{2.0904}$$

$$n = 208.12342135476$$

Al convertir a número entero la cifra 208.12342135476, que resulta de aplicar la fórmula, obtenemos 209, el cual corresponde al muestreo probabilístico de individuos que trabajan para la municipalidad provincial de San Román.

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

5.7.1. Técnica

La técnica de recojo de datos dados en la encuesta, la que permite recoger datos en los participantes mediante preguntas estructuradas. Esta técnica es útil para conocer opiniones, actitudes y percepciones sobre fenómenos sociales, proporcionando la adquisición de datos cuantificables que podrían ser estudiados estadísticamente (Ñaupas et al., 2014).

5.7.2. Instrumento

El instrumento fue un cuestionario diseñado con base en las dimensiones e indicadores. Está dado por ítems con escala tipo Likert que dejan medir el nivel de acuerdo

o frecuencia de los encuestados. El cuestionario fue elaborado para garantizar claridad, pertinencia y adecuación a los objetivos de la investigación (Ñaupas et al., 2014).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Fue determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual evalúa la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Un valor elevado de este coeficiente indica que los ítems miden de forma homogénea la misma variable, asegurando estabilidad y precisión en los resultados logrados desde el instrumento empleado (Medina y Verdejo, 2020).

Fórmula de cálculo de la confiabilidad:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	Nº elementos	Encuestados
Digitalización de servicios	,903	9	209
Satisfacción	,879	9	209

Los resultados de la prueba de confiabilidad, obtenidos por el coeficiente Alfa de Cronbach, evidencian una alta consistencia interna. La variable "digitalización de servicios" alcanzó un coeficiente de 0.903 y la variable "satisfacción" obtuvo un valor de 0.879, lo que da que los ítems del cuestionario presentan una fuerte homogeneidad en la medición de cada constructo.

5.8.2. Validez

Es una técnica que plantea el cuestionario a la revisión de expertos en el área de estudio. Evaluaron la pertinencia, claridad y congruencia de los ítems en vínculo con los propósitos de estudio, lo que permitió asegurar la adecuación conceptual y metodológica del instrumento (Medina y Verdejo, 2020).

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Se desarrolló mediante un conjunto de etapas secuenciales llevadas a avalar la integridad, calidad y utilidad de la información recolectada. En primera instancia, se gestionó la autorización formal por parte del Municipio de San Román para la emplear del instrumento, asegurando el cumplimiento de criterios éticos y la voluntariedad de los participantes.

Una vez aplicadas las encuestas a la muestra seleccionada, los formularios fueron revisados para verificar su completitud y coherencia interna. Posteriormente, los datos se hicieron digitalizados en una hoja de cálculo en Microsoft Excel, en el conllevó a su depuración, identificando y corrigiendo registros incompletos o inconsistentes, para avalar la confiabilidad de la base de datos.

La información limpia fue llevada al software estadístico IBM SPSS, versión 25, donde se ejecutaron los análisis descriptivos y las pruebas inferenciales. Para describir la muestra y las variables fundamentales, en el análisis descriptivo se determinaron frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Ya que las variables eran ordinales y no se suponía normalidad en la distribución de los datos, para igualar las hipótesis formuladas se empleó Tau b de Kendall. Este procedimiento permitió establecer el grado de relación.

5.10. Contrastación de hipótesis

a. Prueba de la hipótesis general

H0. La digitalización de servicios no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

H1. La digitalización de servicios tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H0.

c. Prueba estadística**Tabla 3***Prueba estadística de la hipótesis general*

	Error estándar			Significación aproximada	
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b		
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,492	,037	13,376	,000
N de casos válidos		209			

d. Resultado de la prueba

La prueba Tau-b de Kendall, mediante un análisis estadístico aplicado, dio como resultado un valor p (de significancia aproximada) de 0.000. Este resultado está por debajo del nivel de significación de 0.05, lo que indica que es muy improbable que la relación observada sea producto de la casualidad.

e. Decisión

En función del valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula (H0), que sostenía el no tener de una relación significativa. Se acepta la hipótesis alterna (H1), concluyendo que sí hay relación. Este hallazgo apoya empíricamente la influencia positiva que puede tener la transformación digital en la percepción y experiencia del poblador con los servicios.

a. Prueba de la hipótesis específica 1

H0. La accesibilidad digital no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

H1. La accesibilidad digital tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H_0 .

c. Prueba estadística

Tabla 4

Prueba estadística de la hipótesis específica 1

	Error estándar			Significación aproximada
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,378	,040	9,290	,000
N de casos válidos	209			

d. Resultado de la prueba

El nivel alfa fijado de 0.05 es mayor que el valor de significación que da la prueba Tau-b de Kendall, que es 0.000. Este hallazgo indica que la posibilidad de error es pequeña cuando se sostiene que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la accesibilidad digital, lo cual permite continuar con el análisis inferencial basado en los datos.

e. Decisión

El p-valor obtenido es menor al umbral de significancia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo cual indica que mejorar los niveles de accesibilidad a servicios digitales podría influir positivamente en la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio.

a. Prueba de la hipótesis específica 2

H0. La innovación tecnológica no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

H1. La innovación tecnológica tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H0.

c. Prueba estadística**Tabla 5***Prueba estadística de la hipótesis específica 2*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,506	,037	13,347	,000
N de casos válidos	209			

d. Resultado de la prueba

El valor de significancia de 0.000 se obtuvo al utilizar la prueba estadística Tau-b de Kendall para examinar la conexión entre la satisfacción del usuario y la innovación tecnológica. Como este valor es inferior al umbral crítico de 0.05, se puede concluir que existe una probabilidad estadísticamente significativa de que la relación observada no sea producto del azar, lo cual confirma la relevancia del análisis inferencial.

e. Decisión

En función de este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), confirmando que hay una relación significativa entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario.

a. Prueba de la hipótesis específica 3

H0. La experiencia del usuario no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

H1. La experiencia del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 indica una probabilidad del 5% de cometer un error al rechazar la H₀.

c. Prueba estadística

Tabla 6

Prueba estadística de la hipótesis específica 3

	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,468	,041	11,476	,000
N de casos válidos	209			

d. Resultado de la prueba

El análisis estadístico realizado por la prueba Tau-b de Kendall reportó un valor de significancia de 0.000 para la relación entre experiencia del usuario y satisfacción. Este resultado, al ser inferior al nivel alfa de 0.05, señala que la conexión observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar, lo cual permite proceder con una interpretación fundamentada de los resultados.

e. Decisión

En base a este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), lo que permite afirmar que hay una relación significativa entre la experiencia del usuario y la satisfacción con los servicios digitales.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este capítulo expone los resultados dados desde el análisis estadístico de los datos elegidos, con la intención de responder a los objetivos e hipótesis formuladas. Mediante tablas, figuras y análisis interpretativos, se presenta el nivel de relación entre la digitalización de los servicios municipales y la satisfacción del usuario, proporcionando evidencia empírica relevante para entender el impacto de las tecnologías digitales en la gestión pública local.

6.2. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Digitalización de servicios	Satisfacción
N		209	209
Parámetros normales ^{a,b}	Media	30,79	22,19
	Desv. Desviación	7,454	6,235
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,107	,096
	Positivo	,073	,096
	Negativo	-,107	-,048
Estadístico de prueba		,107	,096
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Los valores de significancia asintótica de 0.000 se observan en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las dos variables: satisfacción del usuario y digitalización de servicios. Como estos valores son más bajos que el nivel crítico de 0.05, se niega la hipótesis nula de normalidad. Y, se deduce que los datos no tienen una distribución normal, ya que es pertinente emplear métodos estadísticos no paramétricos para analizar las relaciones, como el coeficiente de correlación de Spearman.

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación

Tabla 8

Escala de valoración de las correlaciones

Positiva	Correlación	Negativa	Correlación
0.90 a 1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a 0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a 0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a 0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a 0.30	Si existe correlación, es pequeña	-0.00 a -0.30	la correlación, es pequeña

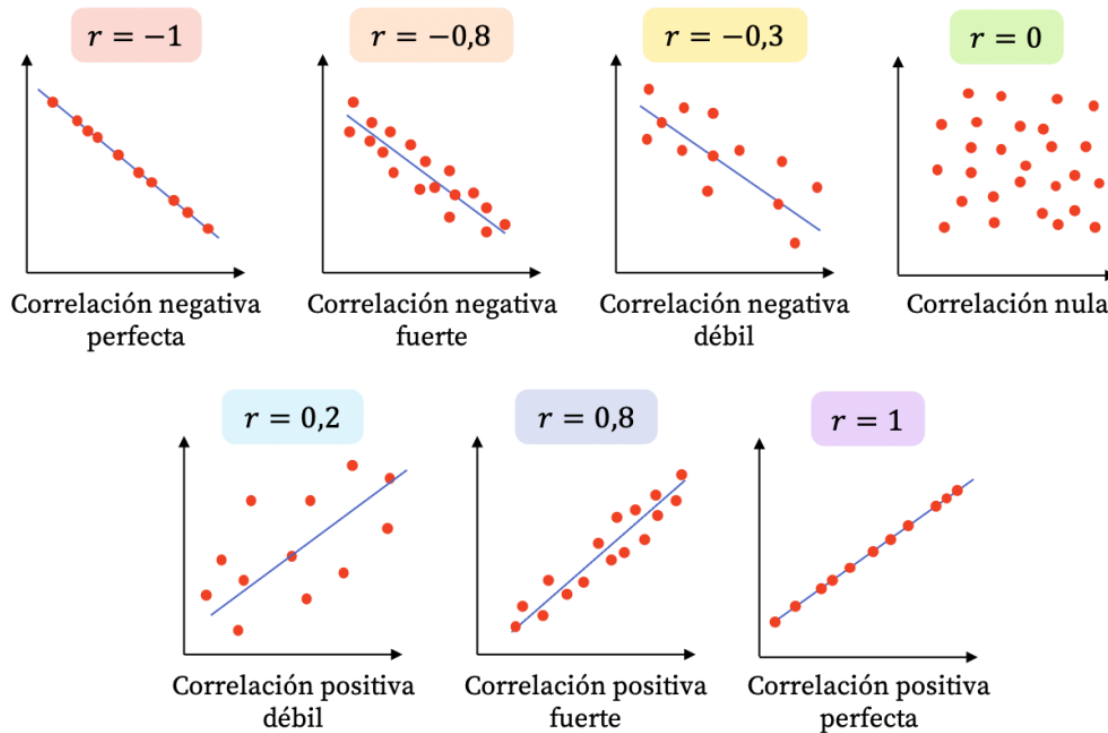
Nota. La tabla muestra la escala de valoración de correlación para (Hinkle et al. 2003).

La tabla 8 se ve una escala elaborada para decifrar los niveles de relación observados en las correlaciones analizadas mediante el coeficiente Rho de Spearman, que serán presentadas en las secciones siguientes. Esta escala permite clasificar las correlaciones en distintos grados, desde un nivel muy bajo hasta uno muy alto, lo que facilita una lectura clara y estandarizada de los resultados. Su uso permite interpretar con mayor exactitud los valores correlacionales, lo cual mejora la comprensión y análisis comparativo de las asociaciones.

6.4. Interpretación de las figuras de dispersión

Figura 1

Escala del diagrama de dispersión



La figura 1 muestra una escala elaborada para descifrar visualmente de los diagramas de dispersión, y usará en conjunto con las tablas de análisis en las secciones siguientes. Esta herramienta permite identificar de forma gráfica tanto el grado como el sentido de la relación, ordenándolas en varios niveles que van desde relaciones muy débiles hasta muy fuertes. Su función principal es proporcionar un método sistemático, claro y objetivo para examinar los gráficos de dispersión, favoreciendo una lectura detallada de las interacciones entre variables. Asimismo, esta escala es útil para validar visualmente los resultados obtenidos en las pruebas correlacionales, permitiendo una interpretación más completa y rigurosa de los hallazgos.

6.5. Resultados correlacionales

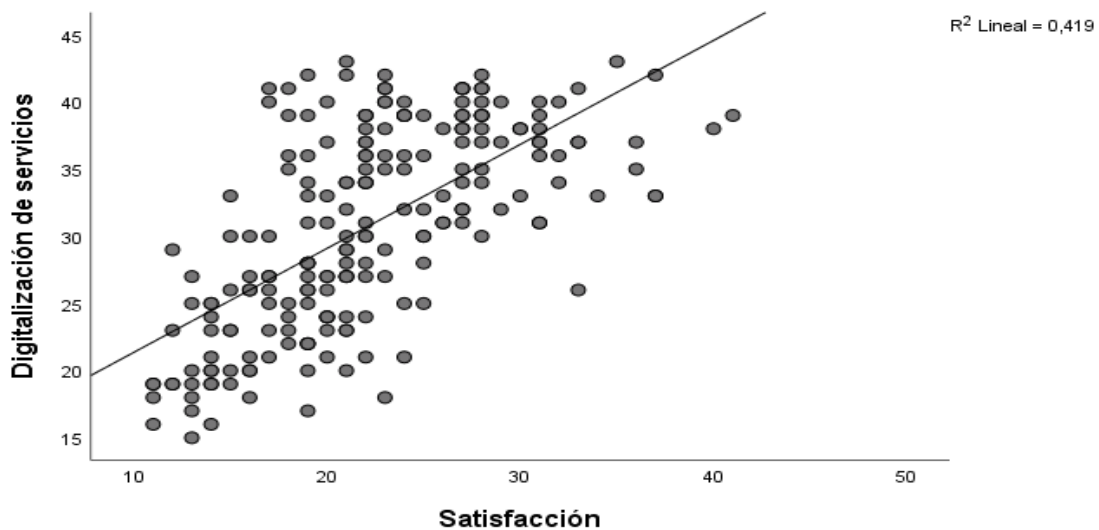
6.5.1. Resultado del objetivo general

El **objetivo general** del estudio fue; determinar el grado de relación entre la digitalización de servicios y satisfacción del usuario.

Tabla 9
Resultado del objetivo general del estudio

		Digitalización de		
			servicios	Satisfacción
Rho de	Digitalización de	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
Spearman	servicios	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Figura 2
Diagrama de dispersión del objetivo general



El análisis correlacional mediante el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.660, y da una relación positiva moderada entre la digitalización de los servicios municipales y la satisfacción del usuario. Este resultado sugiere que, a mayor grado de digitalización en los procesos de atención y gestión, mayor es la percepción de satisfacción por los ciudadanos. La relación observada se representa en el diagrama de dispersión, en el

que se evidencia una tendencia ascendente en la concentración de los datos, lo cual refuerza la asociación positiva identificada. En términos prácticos, este hallazgo implica que fortalecer y ampliar los servicios digitales en el Municipio Provincial de San Román puede tener un impacto directo en mejorar la experiencia del usuario, consolidando así una administración más eficiente, moderna y centrada en las necesidades del ciudadano.

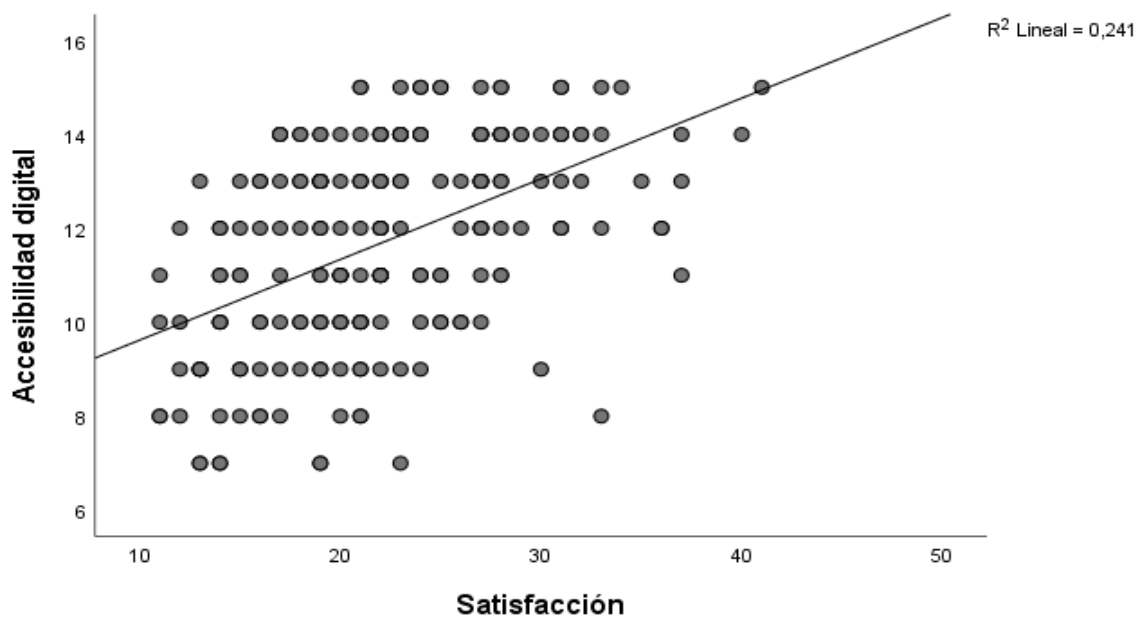
6.5.2. Resultados de los objetivos específicos

El **objetivo específico 1** del estudio fue; Analizar el grado de relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario.

Tabla 10
Resultado del objetivo específico 1 del estudio

			Accesibilidad digital	Satisfacción
Rho de Spearman	Accesibilidad digital	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Figura 3
Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



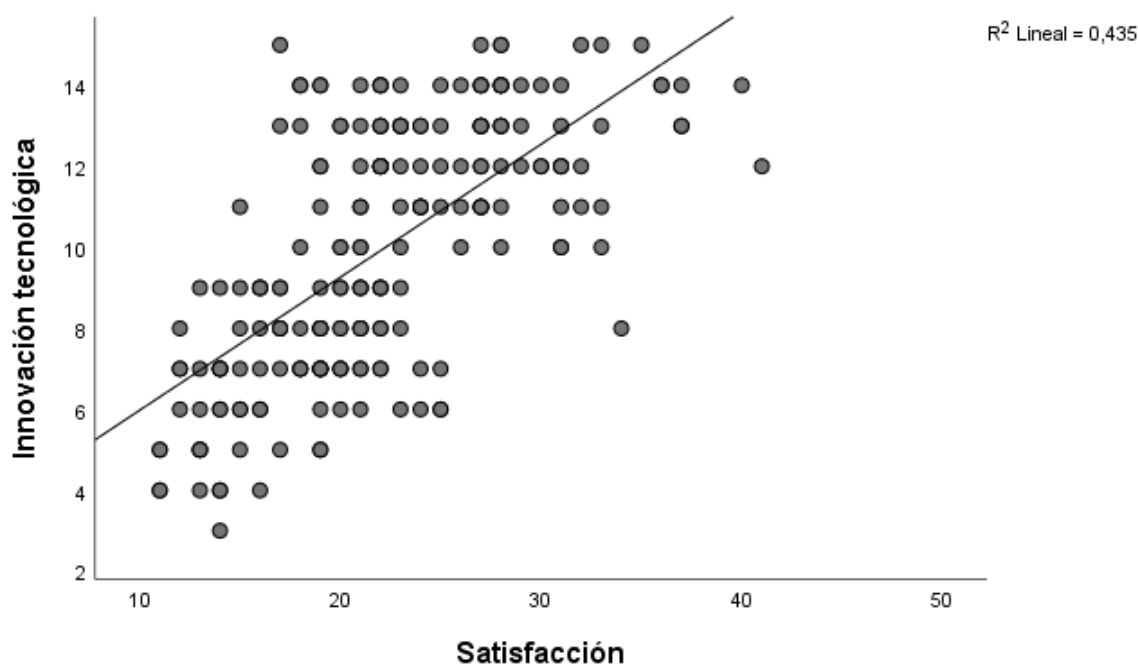
El coeficiente de correlación de Spearman obtenido para el objetivo específico 1 fue de 0.505, da relación positiva moderada entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario. Este resultado refleja que, en la medida en que los servicios digitales sean más accesibles para los ciudadanos en términos de facilidad de uso, disponibilidad y comprensión, se incrementa también su nivel de satisfacción con la atención municipal. Esta asociación se ve reforzada por el diagrama de dispersión, que muestra una alineación creciente entre ambas variables, sugiriendo coherencia visual con el resultado numérico. En términos sustantivos, este hallazgo resalta el valor de eliminar barreras tecnológicas y promover entornos digitales inclusivos como técnica clave para elevar la percepción positiva del servicio público de la ciudadanía.

El objetivo específico 2 del estudio fue; indentificar el grado de relación entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario.

Tabla 11
Resultado del objetivo específico 2 del estudio

		Innovación tecnológica		
			Satisfacción	
Rho de Spearman	Innovación tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Figura 4
Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



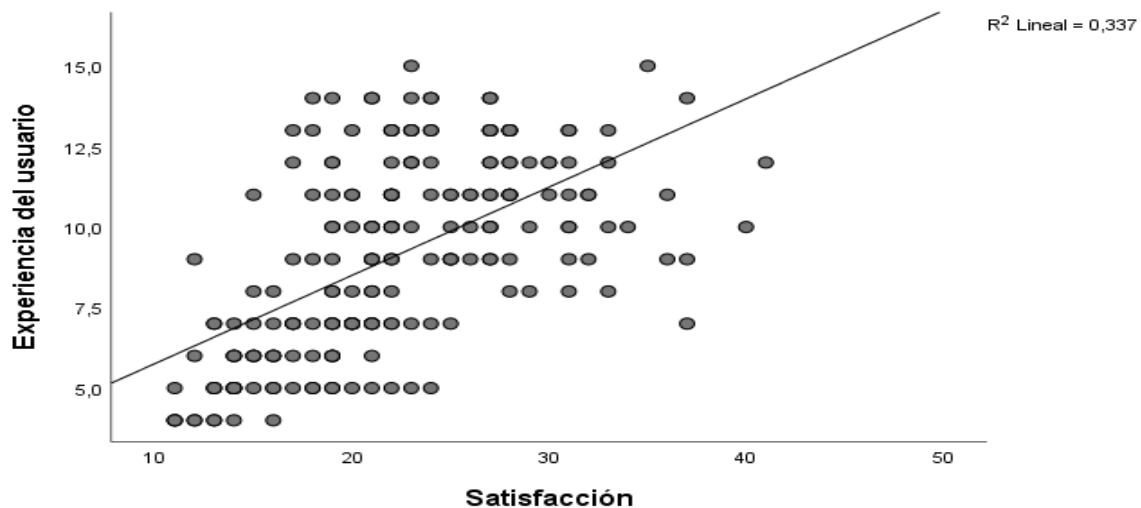
El coeficiente de Rho de Spearman para el objetivo específico 2 fue de 0.663, lo cual revela una correlación positiva moderada la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario. Este resultado sugiere que la admisión de soluciones tecnológicas novedosas en los procesos municipales como nuevas plataformas, herramientas digitales o mejoras en la automatización de trámites se asocia con una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos. Esta relación se ve reflejada también en el diagrama de dispersión, que da una tendencia clara de alineación positiva. En términos prácticos, el resultado indica que invertir en innovación tecnológica no solo mejora la eficiencia institucional, también influye directamente en la percepción de calidad del servicio, posicionando a la municipalidad como una entidad moderna y orientada al ciudadano.

El objetivo específico 3 del estudio fue; establecer el grado de relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario.

Tabla 12
Resultado del objetivo específico 3 del estudio

		Experiencia del		
			usuario	Satisfacción
Rho de	Experiencia	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
Spearman	del usuario	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Figura 5
Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



El valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido para el objetivo específico 3 fue de 0.622, y evidencia una correlación positiva moderada entre la experiencia del usuario y su satisfacción con los servicios municipales. Este resultado indica que una experiencia fluida, clara y eficiente en el uso de las plataformas digitales municipales se asocia con una mayor percepción de satisfacción por parte de los ciudadanos. Esta tendencia se protege visualmente en el diagrama de dispersión, que da una distribución ascendente y coherente con la relación estadística vista. En términos funcionales, el hallazgo subraya la importancia de diseñar interfaces amigables, ofrecer soporte adecuado y garantizar la usabilidad de los sistemas, ya que la calidad de la experiencia digital impacta directamente en la valoración positiva del servicio público recibido.

6.6. Discusión de resultados

La correlación ($Rho = 0.660$; $p < 0.05$) indica una correlación moderadamente positiva entre la digitalización de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo también concuerda con el de Díaz et al. (2020), que demostró que los procesos digitales aumentan los niveles de motivación y satisfacción dentro de las organizaciones en México. Este aumento de la motivación y la satisfacción se produce especialmente cuando se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada. En ambos estudios, el acceso a herramientas digitales funcionales y eficaces aumentó la percepción de la calidad del servicio entre los usuarios. Esto sirve como confirmación empírica de que los entornos digitalizados afectan positivamente a la experiencia del servicio.

Además, los presentes hallazgos son coherentes con los de Saltos y Quimiz (2023), quienes informaron de que el sistema de programación de citas en línea en Ecuador aumentó la satisfacción de los pacientes, principalmente debido a la eficiencia y la claridad del servicio. El presente estudio, al igual que el de Saltos y Quimiz, demostró que el uso de plataformas digitales mejoró los tiempos de respuesta y redujo las barreras de acceso, lo que condujo a una percepción más positiva del servicio. Estos hallazgos confirman que la digitalización orientada al usuario mejora el valor funcional y práctico de un servicio municipal.

Del mismo modo, el estudio de Tuni (2023) apoya esta conclusión al mostrar que la transformación digital tiene un impacto positivo en la gestión administrativa de Puno, evidenciando una relación más fuerte en la utilización de tecnologías y la eficiencia institucional. En la misma línea, los resultados muestran que una digitalización correctamente realizada, además de modernizar los procesos municipales, mejora la percepción de los ciudadanos, en cuanto a confianza y satisfacción respecto a la atención en los servicios públicos municipales.



El resultado ($Rho = 0.505$; $p < 0.05$) muestra una relación moderada y positiva en cuanto a la satisfacción del usuario y la accesibilidad digital. Este resultado es consistente con los hallazgos de Lingán et al. (2024), que señalan que en los servicios públicos en el país la falta de accesibilidad y de gestión de los recursos digitales impacta negativamente en la satisfacción de los ciudadanos. En su revisión, es clave la mejora en la disponibilidad, comprensión y usabilidad de los sistemas públicos, para responder a las demandas de los ciudadanos. Esto, junto con el hallazgo del estudio, destaca la importancia del acceso digital como una estrategia para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio municipal.

Al estudiar las opiniones de los contadores ecuatorianos, Tibán y Torres (2024) informan que los encuestados reconocieron mejoras en la transparencia y la eficiencia fiscal atribuidas a la digitalización, aunque señalaron limitaciones en la accesibilidad de las plataformas y el soporte técnico. Al igual que en la presente investigación, los resultados implican que la accesibilidad no depende únicamente de la presencia de instrumentos digitales, sino también de la comprensión, la solidez y la funcionalidad de los sistemas, especialmente en el caso de los entornos públicos.

Otra dimensión de los resultados actuales coincide con las conclusiones de Padilla y Pozo (2023). Estos autores demostraron que la percepción de la calidad de la atención hospitalaria estaba relacionada con la accesibilidad de la comunicación y el posicionamiento del servicio. La dimensión de «facilidad y control» que describe el constructo «seguridad y fiabilidad» defiende la afirmación de que la interactividad del sistema sanitario afecta a la satisfacción de los pacientes. Esto evidencia que los servicios digitales prestados en las instituciones públicas influyen positivamente en la experiencia general del servicio, generando confianza y percepciones favorables sobre el desempeño institucional.



El hallazgo de una correlación positiva moderada ($Rho = 0.663$; $p < 0.05$) entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario concuerda con los resultados de Sanabria (2024), quien analizó el nivel de digitalización en las chiperías de Paraguay. Su estudio mostró que, aunque la adopción tecnológica aún es parcial, las empresas que implementaron herramientas innovadoras como aplicaciones móviles y pagos electrónicos reportaron mejoras en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente. Esto reafirma que la incorporación de tecnologías emergentes, incluso en entornos con limitaciones estructurales, puede transformar positivamente la experiencia del usuario.

Así mismo, los resultados concuerdan con los hallazgos de Molina et al. (2024), quienes dieron que la adopción de tecnologías digitales en las MIPYMES turísticas de México tuvo un efecto significativo sobre la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En particular, el estudio señala que aquellas empresas que integraron la innovación tecnológica desde de una técnica organizacional más extensa lograron impactos sostenibles en su rendimiento y en la percepción de valor por parte de sus usuarios. En este sentido, la investigación presente protege la idea de que la innovación tecnológica no solo moderniza procesos, también mejora la calidad del servicio público percibido.

En el medio nacional, el estudio de Calderón (2021) sobre el Municipalidad Provincial de Puno demostró que variables como la efectividad del servicio y la comunicación interpersonal, facilitadas por plataformas digitales, influyen de modo significativa en la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el manejo de tecnologías adecuadas en la administración pública admite mejorar la interacción con los ciudadanos, optimizar tiempos de respuesta y reforzar la transparencia, elementos que también se reflejan en la presente investigación. Por tanto, la implementación estratégica de innovaciones tecnológicas representa un factor clave para fortificar la seguridad y satisfacción ciudadana en los gobiernos locales.



El resultado obtenido ($Rho = 0.622$; $p < 0.05$) que demuestra una correlación positiva moderada entre la experiencia del usuario y la satisfacción, guarda relación con el estudio realizado por Meza (2024), quien encontró que la calidad del servicio en oficinas municipales influye directamente en la percepción de los ciudadanos. Reveló que aspectos como la atención del personal, la resolución eficiente de trámites y la interacción con los sistemas informáticos inciden significativamente en la satisfacción del usuario. En ese sentido, una experiencia bien estructurada y centrada en el ciudadano, como la que se promueve en el entorno digital municipal, fortalece la percepción positiva del servicio público.

Del mismo modo, los resultados se relacionan con los descubrimientos de Albújar et al. (2024), quienes evaluaron la satisfacción de los habitantes de Chachapoyas con el servicio de recojo de residuos sólidos y concluyeron que la experiencia del usuario mejora cuando los procesos son comprensibles, accesibles y acompañados por una buena comunicación institucional. A pesar de tratarse de un servicio físico, el principio es equivalente: cuando la experiencia de servicio es clara y eficaz, la percepción ciudadana mejora, lo cual reafirma que el enfoque en el usuario debe ser prioritario tanto en servicios presenciales como digitales.

Finalmente, el estudio de Juchani (2022) sobre la gestión del servicio de agua potable en Puno también refuerza esta relación, al demostrar que una adecuada administración, operación y mantenimiento del servicio genera altos niveles de satisfacción entre los beneficiarios. Estos elementos se traducen, en el ámbito digital, en plataformas intuitivas, tiempos de respuesta rápidos y soporte eficiente, factores que contribuyen a una experiencia del usuario más favorable. Por lo tanto, se concluye que la optimización de la experiencia digital es un elemento básico para consolidar la seguridad y satisfacción de los habitantes.



Demostrar, desde un punto de vista empírico, que la digitalización de los servicios públicos impacta positivamente en la satisfacción de los ciudadanos, siempre que la digitalización cumpla con los criterios de accesibilidad, innovación y diseño centrado en la experiencia del usuario, es el principal aporte de este estudio, de acuerdo con el análisis de resultados y la discusión correspondiente. La incorporación de gestión de servicios públicos con tecnologías digitales sugiere que la recepción del servicio es positiva, tal como lo menciona la literatura. La evidencia cuantitativa obtenida con este trabajo sugiere que, en la gestión pública, la utilización de tecnologías digitales debe ser considerada dentro del arsenal de alternativas para el servicio. La relación positiva, aunque moderada, entre las dimensiones y la satisfacción, cuantificada en este estudio, refuerza la afirmación de la literatura en el sentido de que el servicio público debe ser gestionado con tecnologías digitales.

Este hallazgo no solo refuerza la pertinencia del uso de herramientas digitales en contextos locales como el Municipio de San Román, también ofrece una base teórica y metodológica para siguientes investigaciones e intervenciones en otras entidades gubernamentales del país. Asimismo, el estudio contribuye a la literatura existente al vincular dimensiones específicas de la digitalización con indicadores de satisfacción, permitiendo orientar decisiones estratégicas y políticas públicas enfocadas en la modernización, eficiencia y legitimidad institucional frente a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general fue; Determinar el grado de relación entre la digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. Se encontró una relación positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.660, según el análisis correlacional. El p-valor de significación se determinó en 0.000. Dado que este valor es inferior al límite crítico de 0.05, se infiere que existe una relación estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que los ciudadanos tienen una percepción de satisfacción más alta cuando los procesos de gestión y atención están más digitalizados.

SEGUNDA: El objetivo específico 1 fue; analizar el grado de relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido para el objetivo específico 1 fue de 0.505, da una relación positiva moderada. El p-valor de significancia fue de 0.000. Al ser este valor menor al umbral crítico de 0.05, se concluye que hay relación estadísticamente significativa. Este resultado refleja que, en la medida en que los servicios digitales sean más accesibles para los habitantes en términos de facilidad de uso, disponibilidad y comprensión, se incrementa también su nivel de satisfacción con la atención municipal.

TERCERA: El objetivo específico 2 fue; Determinar el nivel de conexión entre la satisfacción del usuario y la innovación tecnológica en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. El coeficiente de rho de Spearman para el segundo objetivo concreto fue 0.663, lo que indica una correlación positiva moderada. El p-valor de significación se determinó en 0.000. Dado que este



valor es inferior al umbral crítico de 0.05, se determina que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico. Este resultado plantea que la incorporación de soluciones tecnológicas novedosas en los procesos municipales como nuevas plataformas, herramientas digitales o mejoras en la automatización de trámites se asocia con una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos.

CUARTA: El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. El valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido para el objetivo específico 3 fue de 0.622, y evidencia una correlación positiva moderada. El p-valor de significancia fue de 0.000. Al ser este valor menor al umbral crítico de 0.05, se concluye que hay relación estadísticamente significativa. Este resultado indica que una experiencia fluida, clara y eficiente en el uso de las plataformas digitales municipales se asocia con una mayor percepción de satisfacción por parte de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al gerente municipal en coordinación con el jefe de recursos humanos, liderar un plan estratégico de transformación digital que priorice la integración de plataformas eficientes, interoperables y centradas en el usuario. Este plan debe incluir auditorías tecnológicas, capacitación continua del personal y la actualización de los sistemas existentes, con el fin de garantizar procesos ágiles, seguros y adaptados a las demandas ciudadanas. Esta medida permitirá fortalecer la relación entre digitalización y satisfacción, optimizando los tiempos de atención y aumentando la confianza institucional.

SEGUNDA: Se sugiere al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) implementar mejoras en la accesibilidad de los portales y servicios digitales municipales, asegurando su disponibilidad en formatos comprensibles, adaptados a distintos niveles de alfabetización digital y accesibles desde dispositivos móviles. Asimismo, se recomienda desarrollar campañas de alfabetización digital comunitaria que involucren a los ciudadanos, especialmente en zonas rurales, para reducir brechas tecnológicas y promover el uso autónomo de los servicios digitales.

TERCERA: Se aconseja al gerente de Administración, impulsar la incorporación de nuevas tecnologías, como sistemas de automatización de trámites, inteligencia artificial para consultas frecuentes y canales de atención multicanal, priorizando la simplicidad y eficiencia. Esta innovación debe ir acompañada de pruebas piloto, retroalimentación ciudadana y monitoreo constante para asegurar que las soluciones tecnológicas respondan efectivamente a las necesidades de los usuarios y contribuyan a elevar su nivel de satisfacción.



CUARTA: Se recomienda al jefe de Atención al Usuario rediseñar los procesos de interacción con el público desde una perspectiva de experiencia del usuario (UX), estableciendo protocolos claros, tiempos de respuesta eficientes, lenguaje sencillo en los formularios y seguimiento personalizado a los trámites. Además, se propone habilitar un sistema de retroalimentación directa donde los usuarios puedan evaluar su experiencia y sugerir mejoras, lo que permitirá mantener una cultura de mejora continua dada en la percepción ciudadana.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albújar, C. E., Medina, I. I., & Castro, R. E. (2024). Gestión del servicio de recojo y tratamiento de residuos sólidos y satisfacción de la población en la ciudad de Chachapoyas-Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(106), 609–622. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.10>
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). *The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents*. *Journal of Marketing*, 54(1), 71–84. <https://doi.org/10.1177/002224299005400107>
- Calderon, J. C. (2021). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17743>
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. LOM ediciones.
- Cazorla, Á. (2023). Procesos de digitalización, seguimiento de la información política y cambios en la cultura política de América Latina. *Razón y Palabra*, 26(115), 152–172. <https://doi.org/10.26807/rp.v26i115.1879>
- Cazorla, Á., Rebollo, M., & Jarque, M. (2022). Procesos de digitalización, seguimiento de la información política y cambios en la cultura política de América Latina. *RIPS: Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 21(1). <https://doi.org/10.15304/rips.21.1.8366>
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Santiago Impresores.



- Chávez, A. M. (2022). *Satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico de una posta médica de Huancané - Puno 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82266>
- Daoud, M., Ghazal, A., & Ghoneim, A. (2020). *Digital transformation in public sector management: Opportunities and challenges*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-27374-1>
- Díaz, M. A., Román, R. V., Santiago, A. D., Barrios, C. M., & Cruz, R. Z. (2020). Industria 4.0 y la digitalización hacia la satisfacción laboral de las organizaciones en Tampico, Tamaulipas, México. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 30, 43–57. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3992>
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118601937>
- Heeks, R. (2018). *Public sector digital transformation: Innovation, governance, and impact*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429456855>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.
- Juchani, A. F. (2022). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96140>
- Lind, J. (2016). *E-Estonia: Transforming society through digital services*. Estonia e-Government. <https://e-estonia.com>
- Lingán, Y. G., Ramón, A. B., Flores, C. P., Flores, G. L., & Capcha, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión



literaria entre los años 2018 – 2023. *Revista de Climatología*, 24, 722–729.

<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>

Maydana, A. D. (2022). *Evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en base al modelo SERVQUAL del Gobierno Regional Puno, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano].

<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19815>

Medina, M. del R., & Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284.

<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Meza, A. A. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1–11.

<https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>

Molina, R., Hernández, C. J. H. V., & Medina, I. (2024). Impacto de las tecnologías digitales y estrategias sustentables en la rentabilidad de las Mipyme del sector turístico en México. *Acta Universitaria*, 34, 1–21. <https://doi.org/10.15174/au.2024.4119>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

OECD. (2020). *Digital Government Review of Chile: Leading with Trust and Technology*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3f89476d-en>

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.



- Padilla, M., & Pozo, M. (2023). Percepción de Calidad y Satisfacción del Paciente en Hospitales Especializados del Centro del Perú. *Revista Peruana de Ciencias de La Salud*, 5(4). <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Quispe, R., Huauya, P., & De La Cruz, A. H. (2024). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en instituciones educativas de la región Ayacucho, Perú. *Praxis Educativa*, 19, 1–17. <https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v.19.22834.038>
- Saltos, M. G., & Quimiz, M. A. (2023). Impacto del nivel de satisfacción del agendamiento de citas médicas online. *MQRInvestigar*, 7(3), 4134–4151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.4134-4151>
- Sanabria, M. (2024). Digitalización de Procesos Administrativos y Financieros en las Chiperías de Coronel Bogado, Paraguay. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(6), 554–565. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2761>
- Sánchez, S. V. (2023). Mecanismos de digitalización y transparencia en los procesos de licitaciones y compras en el Perú. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3511>
- Santamaría, J. M., González, A., Fernández, M., Herrero, S., Jiménez, M. L., & González, L. A. (2024). Metodología deductiva del cuidado: descripción y prueba de los modos de investigación acerca del cuidado. *Enfermería Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2023.10.004>



- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (2021). *Estudio de la percepción de los contribuyentes sobre la calidad del servicio de SUNAT*. SUNAT.
- Tibán, N. E., & Torres, A. de las M. (2024). Transformación digital y transparencia fiscal en Ecuador: prácticas de reporte del impuesto a la renta. *Pacha. Revista de Estudios Contemporáneos Del Sur Global*, 5(16), e240299. <https://doi.org/10.46652/pacha.v5i16.299>
- Tuni, S. (2023). *Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21198>
- Tyler, T. R. (2006). *Psychological perspectives on legitimacy and legitimation*. *Annual Review of Psychology*, 57, 375–400. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190038>
- UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2018). *Digital government: The role of information and communications technology in public service delivery*. United Nations. <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/digital-government-report-2018/>
- Westerman, G., Bonnet, D., Ferraris, P., & Acquisti, A. (2011). *Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations*. Massachusetts Institute of Technology. <https://doi.org/10.5555/9780262319141>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la digitalización de servicios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Digitalización de servicios tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La accesibilidad digital tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>HE2. La innovación tecnológica tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>HE3. La experiencia del usuario tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre la digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Analizar el grado de relación entre la accesibilidad digital y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>OE2. Identificar el grado de relación entre la innovación tecnológica y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025.</p>	<p>1. DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>La digitalización de los servicios es la integración de tecnologías digitales para ofrecer servicios de forma más eficiente y accesible (Westerman et al., 2011).</p> <p>2. SATISFACCIÓN</p> <p>La satisfacción del usuario es una evaluación personal de un servicio o producto, basada en si satisface o excede las expectativas del cliente (Oliver, 1997).</p>	<p>1.1. Accesibilidad digital</p> <p>1.2. Innovación tecnológica</p> <p>1.3. Experiencia del usuario</p> <p>2.1. Calidad del servicio</p> <p>2.2. Relación con el cliente</p> <p>2.3. Expectativas y cumplimiento</p>	<p>1.1.1. Servicios disponibles en plataformas digitales.</p> <p>1.1.2. Facilidad para acceder a los servicios.</p> <p>1.1.3. variedad de plataformas digitales.</p> <p>1.2.1. Actualizaciones en las plataformas.</p> <p>1.2.2. Incorporación de nuevas tecnologías.</p> <p>1.2.3. Funcionalidades digitales introducidas.</p> <p>1.3.1. Satisfacción con la interfaz de la plataforma digital.</p> <p>1.3.2. Facilidad de navegación en la plataforma.</p> <p>1.3.3. Problemas reportados por los usuarios.</p> <p>2.1.1. Rapidez en la entrega del servicio.</p> <p>2.1.2. Porcentaje de errores o fallos.</p> <p>2.1.3. Calidad de la atención recibida.</p> <p>2.2.1. Comunicación efectiva con el cliente.</p> <p>2.2.2. Trato recibido por el personal.</p> <p>2.2.3. Nivel de resolución de problemas.</p> <p>2.3.1. Expectativas del cliente y la experiencia.</p> <p>2.3.2. El servicio cumplió con lo prometido.</p> <p>2.3.3. Aceptación del servicio.</p>



Matriz de datos

Digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025																								
Nº	Digitalización de servicios									Satisfacción									Var 1	Var 2	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
	Accesibilidad			Innovación			Experiencia			Calidad			Relación			Expectativas								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18						
1	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	39	41	15	12	12	
2	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	38	40	14	14	10	
3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	37	33	14	11	12	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	42	37	14	14	14	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	3	43	35	13	15	15	
6	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	40	32	14	15	11	
7	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	33	37	11	13	9	
8	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37	33	12	15	10	
9	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	34	32	14	11	9	
10	5	3	4	5	4	5	5	2	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	35	36	12	14	9	
11	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	37	31	15	12	10	
12	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	41	33	15	13	13	
13	5	4	5	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	34	28	14	12	8	
14	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	4	5	3	5	2	5	4	2	26	33	8	10	8	
15	5	5	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	35	28	13	11	11	
16	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	2	2	5	4	2	37	29	14	13	10	
17	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	38	30	14	12	12	
18	5	5	5	3	2	3	4	3	3	5	5	2	4	2	4	5	3	4	33	34	15	8	10	
19	3	4	5	5	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	32	29	12	12	8	
20	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	36	32	13	12	11	
21	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	38	27	14	13	11	
22	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	5	2	3	35	27	12	13	10	
23	5	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	37	27	13	13	11	
24	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	38	30	13	14	11	
25	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	2	2	5	2	3	37	31	15	12	10	
26	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	1	2	41	27	15	14	12	
27	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	40	29	14	14	12	
28	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	2	2	5	2	2	41	27	14	14	13	
29	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	2	3	39	27	13	14	12	
30	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	2	3	2	2	3	1	3	39	24	15	11	13	
31	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	1	3	3	2	2	38	27	12	12	14	
32	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	38	26	13	14	11	
33	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	39	28	13	14	12	
34	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	2	40	31	14	13	13	
35	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	31	31	12	11	8	
36	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31	31	12	10	9	
37	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	4	3	3	38	28	11	14	13	
38	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	36	31	14	10	12	
39	5	5	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	34	27	14	11	9	
40	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	32	27	11	11	10	
41	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	31	26	10	12	9	
42	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	33	30	9	12	12	
43	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	39	28	14	14	11	
44	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	30	28	11	10	9	
45	4	3	3	4	4	5	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	32	25	10	13	9	
46	5	3	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	35	23	12	11	12	
47	4	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	31	27	10	11	10	
48	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	39	22	14	12	13	
49	4	5	5	3	5	5	4	4	5	2	5	3	3	2	4	3	2	3	40	27	14	13	13	
50	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	2	4	3	2	3	2	2	42	23	13	14	15	
51	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	1	1	40	20	14	13	13	
52	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	34	21	14	10	10	
53	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	1	2	3	3	39	27	13	12	14	
54	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	2	2	4	2	3	2	1	4	40	23	14	13	13	
55	4	5	5	5	5	4	2	5	4	3	1	3	2	3	2	2	1	2	39	19	14	14	11	
56	4	5	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	36	22	13	12	11	
57	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	1	2	2	2	1	2	40	17	14	13	13	
58	4	5	4	3	4	3	4	5	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	36	18	13	10	13	
59	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	1	3	2	2	2	3	2	3	43	21	15	14	14	
60	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	37	22	14	13	10	
61	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	39	22	14	12	13	
62	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	41	18	14	13	14	
63	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	41	23	15	13	13	
64	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	39	18	14	14	11	
65	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	41	17	14	15	12	



66	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	39	24	14	11	14
67	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	2	3	2	3	2	40	24	14	13	13
68	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	2	4	3	2	1	2	3	42	21	15	13	14
69	5	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	38	31	13	14	11
70	3	5	5	3	5	5	3	3	1	4	5	5	4	5	4	2	4	4	33	37	13	13	7
71	4	2	3	3	5	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	4	2	3	32	24	9	12	11
72	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	39	31	14	12	13
73	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	40	28	14	13	13
74	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	39	25	15	14	10
75	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	2	3	42	28	14	15	13
76	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	39	28	14	13	12
77	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	39	22	13	14	12
78	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	41	27	13	15	13
79	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	36	24	11	13	12
80	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	41	28	15	15	11
81	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	41	28	15	13	13
82	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	1	2	2	1	2	3	3	2	42	19	14	14	14
83	4	5	3	5	5	4	5	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	4	37	36	12	14	11
84	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	5	2	2	2	2	2	39	24	14	11	14
85	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	3	4	2	3	2	3	1	40	23	14	13	13
86	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	3	2	2	36	25	13	12	11
87	5	5	5	3	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	30	25	15	6	9
88	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	2	1	2	2	3	41	23	14	13	14
89	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	37	28	12	14	11
90	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	2	3	1	4	2	3	2	3	38	23	14	12	12
91	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	34	22	12	12	10
92	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3	32	21	11	11	10
93	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	1	2	2	3	2	4	1	37	22	14	12	11
94	4	3	3	4	3	5	5	3	4	2	3	2	4	1	1	3	1	2	34	19	10	12	12
95	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	36	23	14	10	12
96	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	37	20	13	13	11
97	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	30	21	10	11	9
98	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	1	4	28	25	11	6	11
99	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	33	15	11	11	11
100	4	5	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	1	30	22	12	8	10
101	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	33	26	12	10	11
102	4	3	4	4	5	5	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	36	22	11	14	11
103	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	34	22	11	13	10
104	5	5	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	35	24	15	11	9
105	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	34	22	11	12	11
106	5	4	3	5	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	18	12	14	9
107	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	28	21	10	9	9
108	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	31	26	10	11	10
109	4	5	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	3	2	33	19	12	11	10
110	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	33	20	12	10	11
111	4	4	3	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	38	22	11	14	13
112	3	4	5	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	34	21	12	12	10
113	4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	36	19	12	12	12
114	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	35	22	11	13	11
115	2	5	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	27	21	10	9	8
116	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	27	23	9	8	10
117	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	26	17	9	8	9
118	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	1	1	2	31	20	11	10	10
119	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30	25	10	11	9
120	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	27	20	11	9	7
121	5	4	4	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	29	23	13	9	7
122	4	3	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	32	27	12	11	9
123	5	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	28	22	12	9	7
124	4	5	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	29	21	13	9	7
125	5	4	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	27	21	13	7	7
126	4	5	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	31	22	13	9	9
127	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	29	21	10	10	9
128	5	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	31	19	13	8	10
129	4	5	5	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	30	17	14	9	7
130	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	27	20	11	9	7
131	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	27	21	13	8	6
132	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	25	19	10	8	7
133	5	4	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	28	19	13	8	7
134	3	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	27	19	11	7	9
135	4	4	4	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	26	16	12	8	6



136	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	28	19	11	9	8
137	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	22	18	10	7	5
138	4	4	5	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	27	16	13	9	5
139	5	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	26	19	13	7	6
140	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	24	18	10	7	7
141	4	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	30	16	13	9	8
142	5	4	4	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	25	18	13	7	5
143	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	24	20	10	7	7
144	4	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	20	21	9	6	5
145	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	22	19	9	7	6
146	4	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	22	19	7	8	7
147	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	24	14	10	7	7	
148	4	5	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	27	17	13	9	5
149	5	4	3	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	26	15	12	8	6
150	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	25	14	11	9	5
151	2	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	23	15	9	7	7
152	4	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	23	14	10	7	6
153	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	20	16	8	6	6
154	4	3	4	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	23	15	11	6	6
155	4	5	3	1	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	29	12	12	8	9
156	5	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	27	17	12	8	7
157	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	26	16	10	9	7
158	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	23	12	10	7	6
159	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	20	16	8	7	5
160	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	20	13	9	6	5
161	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2	1	23	17	8	8	7
162	4	4	4	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	25	14	12	7	6
163	3	2	3	2	1	3	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1	20	15	8	6	6
164	5	4	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	27	13	13	7	7
165	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	1	2	2	23	21	8	8	7
166	2	5	4	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	26	20	11	7	8
167	5	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	2	3	25	24	11	7	7
168	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	24	20	9	8	7
169	4	4	5	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	30	15	13	9	8
170	4	3	2	2	3	4	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	25	13	9	9	7
171	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	22	19	9	7	6
172	4	4	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	20	14	12	3	5
173	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	23	18	9	8	6
174	5	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	28	19	13	7	8
175	3	2	3	2	4	2	3	2	3	1	4	3	1	2	2	3	3	2	24	21	8	8	8
176	5	4	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	2	3	3	30	22	12	9	9
177	4	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	1	1	21	16	9	6	6
178	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	18	23	7	6	5
179	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	1	25	25	11	7	7
180	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	27	22	11	8	8
181	4	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	21	22	9	7	5
182	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	23	21	9	7	7
183	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2	1	2	24	22	10	7	7
184	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	23	20	8	8	7
185	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	24	20	10	7	7
186	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	25	17	11	7	7
187	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	19	15	9	5	5
188	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	21	24	10	6	5
189	4	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	18	16	10	4	4
190	5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	26	19	13	6	7
191	4	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	21	20	10	6	5
192	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	17	19	7	5	5
193	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	21	14	11	6	4
194	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	19	14	8	6	5
195	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	20	14	7	7	6
196	3	4	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	1	21	17	10	5	6
197	4	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	20	19	10	5	5	
198	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	16	14	7	4	5
199	4	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	18	13	9	5	4
200	4	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	19	14	10	4	5
201	4	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	19	11	11	4	4
202	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	19	13	9	5	5
203	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	18	11	8	5	5
204	2	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	19	12	9	6	4
205	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	15	13	7	4	4
206	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	17	13	7	5	5
207	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	19	12	8	7	4
208	4	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	19	11	10	5	4
209	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16	11	8	4	4

Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias Administrativas, escuela profesional de Administración y Gestión Pública, con el objetivo de conocer la relación entre la digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Román, 2025. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

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

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS						
Dimensión 1: Accesibilidad digital						
1	Los servicios de la municipalidad están completamente disponibles y accesibles a través de plataformas digitales para los usuarios atendidos.	1	2	3	4	5
2	Los usuarios pueden acceder fácilmente a los servicios municipales a través de las plataformas digitales sin enfrentar dificultades técnicas o de acceso.	1	2	3	4	5
3	La municipalidad ofrece una variedad suficiente de plataformas digitales para que los usuarios elijan el medio que mejor se ajuste a sus necesidades.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Innovación tecnológica						
4	Las plataformas digitales de la municipalidad son actualizadas con regularidad, mejorando constantemente la funcionalidad y seguridad para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.	1	2	3	4	5
5	En la municipalidad se han incorporado tecnologías innovadoras como inteligencia artificial o chatbots para mejorar la atención y gestión de los servicios digitales.	1	2	3	4	5



6	En los últimos meses, la municipalidad ha introducido nuevas funcionalidades digitales que mejoran la experiencia y accesibilidad para los usuarios de sus servicios.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Experiencia de usuario						
7	Los usuarios se sienten satisfechos con la interfaz de las plataformas digitales, ya que resulta clara, intuitiva y fácil de usar.	1	2	3	4	5
8	La plataforma digital de la municipalidad es fácil de navegar, permitiendo a los usuarios realizar gestiones y acceder a la información de manera rápida y eficiente.	1	2	3	4	5
9	Los usuarios han reportado pocos problemas técnicos o inconvenientes al utilizar las plataformas digitales de la municipalidad para acceder a los servicios.	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN						
Dimensión 1: Calidad del servicio						
10	Los usuarios reciben los servicios municipales dentro del tiempo estimado y sin demoras innecesarias en el proceso de entrega.	1	2	3	4	5
11	En el centro de trabajo, se presentan pocos errores o fallos en la ejecución de los servicios, lo que garantiza un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
12	Los usuarios reciben una atención de alta calidad por parte del personal, cumpliendo con sus necesidades y expectativas de manera eficiente.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Relación con el cliente						
13	El personal de la municipalidad mantiene una comunicación clara, efectiva y oportuna con los usuarios, resolviendo sus dudas y necesidades de manera adecuada.	1	2	3	4	5
14	Los usuarios perciben un trato cordial y respetuoso por parte del personal municipal, generando un ambiente agradable en el proceso de atención.	1	2	3	4	5
15	Los problemas o inquietudes de los usuarios se resuelven de manera eficiente y satisfactoria, demostrando una alta capacidad de respuesta por parte del personal.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Equilibrio trabajo-vida						
16	Los usuarios consideran que la experiencia que reciben cumple con o supera sus expectativas sobre los servicios ofrecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	5
17	Los servicios municipales cumplen con los estándares prometidos a los usuarios, sin causarles decepciones o inconvenientes en su experiencia.	1	2	3	4	5
18	Los usuarios muestran una alta aceptación y satisfacción con los servicios ofrecidos, considerándolos adecuados y útiles para sus necesidades.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: Digitalización de servicios y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Provincial de San Román, 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ENRIQUE APARIZO CASTIÑOS
PROFESIÓN : Lic. en Administración
CARGO ACTUAL: docente
GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Table with 6 columns: INDICADORES, CRITERIOS, DEFICIENTE, REGULAR, BUENA, MUY BUENA, EXCELENTE. Rows include indicators like CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA.

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 0.94

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) [checked box]
d. Desaprobado (C < 75% = 0.75) [empty box]

Lugar y fecha: Juliaca 11 de Mayo del 2025

[Handwritten signature]

Firma del experto
DNI N° 02413103
N° celular: 925805061

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 13/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	<u>NATALY LAURA CHURA MONTESINOS</u>		
Dirección:	<u>RESIDENCIAL PERLAS DEL ALTIPLANO Mz. "Q" Lte. 14</u>		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	<u>75901579</u>		
Teléfono:	<u>984401500</u>	email:	<u>NatalyChuraMontesinos@gmail.com</u>
Nombres y Apellidos:	<u>NATALY LAURA CHURA MONTESINOS</u>		
Dirección:	<u>RESIDENCIAL PERLAS DEL ALTIPLANO Mz. "Q" Lte. 14</u>		
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	<u>75901579</u>		
Teléfono:	<u>984401500</u>	email:	<u>NatalyChuraMontesinos@gmail.com</u>
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>		
Escuela Profesional o Mención:	<u>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA</u>		
Título o Grado Académico a optar:	<u>LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA</u>		
Asesor:	<u>DR. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI</u>		
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:			
Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>
Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>
Título:	<u>DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2025</u>		
Palabras claves, (3 a 5 términos):	<u>ACCESIBILIDAD, DIGITALIZACIÓN, INNOVACIÓN, SATISFACCIÓN, USUARIO</u>		
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2} ?	<u>2</u>		

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

13/10/2025

Fecha