

# INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DIGITAL EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE TV PERÚ, 2024

## INFLUENCE OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE TV PERÚ DIGITAL PLATFORM, 2024

Recibido: 12 de marzo de 2025 | Aprobado: 4 de junio de 2025

ROBERTO A. FRANCO ULCO<sup>1</sup>

### RESUMEN

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de servicio digital en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú durante el año 2024. A partir de ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, la muestra consta de 384 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 29 preguntas en escala de Likert y la metodología fue la regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron una influencia significativa (p-valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (33.4%), seguridad (15.4%), interactividad (18%) y calidad del sistema (17.6%) en la satisfacción. El modelo obtuvo un R2 de 0.470 y un p-valor de 0.000, por lo que se concluye que la calidad de servicio digital influye sobre la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú. Las plataformas digitales del Estado son vitales para promover transparencia, acceso a información y participación en los servicios públicos, además refleja la interacción del gobierno y lo acerca a la ciudadanía; la importancia del estudio radica en conocer los factores que explican la satisfacción para propiciar dicho uso.

**Palabras clave:** Calidad de servicio digital; satisfacción; plataforma digital del gobierno; interactividad; calidad de información.

### ABSTRACT

The research was developed with the purpose of determining the influence of the quality of digital service on the satisfaction of users of the TVPerú digital platform during the year 2024. From this, a quantitative approach, explanatory level and non-experimental design were used, the sample consisted of 384 users, the data collection technique was the survey and the instrument was a questionnaire of 29 questions on a Likert scale and the methodology was multiple linear regression. The results showed a significant influence (p-value of 0.000) of the dimensions of information quality (33.4%), security (15.4%), interactivity (18%) and system quality (17.6%) on satisfaction. The model obtained an R2 of 0.470 and a p-value of 0.000, so it is concluded that the quality of digital service influences the satisfaction of users of the TVPerú digital platform. The government's digital platforms are vital for promoting transparency, access to information, and participation in public services. They also reflect the government's interaction and bring it closer to citizens. The importance of this study lies in understanding the factors that explain satisfaction and in promoting such use.

<sup>1</sup> Economista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
roberto.franco@unmsm.edu.pe  
<https://orcid.org/0009-0007-8738-165X>

**Keywords:** Digital service quality; satisfaction; government digital platform; interactivity; information quality.

## INTRODUCCIÓN

La era digital exige servicios públicos accesibles y en el Perú se han evidenciado los esfuerzos por mejorar la plataforma y señal de TV Perú que enfrenta desafíos con resultados mixtos en sus esfuerzos por mantener un enfoque educativo, comunicativo y cultural que acerque a los ciudadanos al Estado. Los retos se basan en la masificación del uso de plataformas digitales, por lo que es importante evaluar la satisfacción que se genera a partir de la calidad de servicio digital percibida por los usuarios. Asimismo, se requiere una evaluación desde la gestión pública a fin de priorizar la relación de ciudadano - Estado. La plataforma digital de TV Perú posee una gran responsabilidad, debido a su rol como medio estatal; en este sentido, también cuenta con la obligación de generar alto nivel de satisfacción que refleje un adecuado empleo de recursos públicos. La satisfacción depende de la experiencia digital; una plataforma ineficiente aleja audiencias con rapidez, por lo que se requiere la innovación de los gestores públicos para actuar con visión estratégica. El artículo invita a explorar estos retos y analiza la influencia desde un modelo de regresión línea múltiple a fin de descubrir los factores hacia una experiencia digital transformadora que mejore la satisfacción de los usuarios de la plataforma de TV Perú.

El análisis de la investigación corresponde TV Perú y su plataforma digital que pertenecen al Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú - IRTP, adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de ofrecer contenido educativo, cultural e informativo a nivel nacional. A través de su sitio web y aplicaciones móviles, TV Perú permite a los usuarios acceder a transmisiones en vivo, programas a la carta y contenidos especiales, en tanto que su programación se destaca por promover la identidad cultural, la diversidad y el acceso a información veraz. Además, utiliza redes sociales y plataformas digitales para ampliar su alcance y fomentar la participación ciudadana (IRTP, 2021). A partir de lo anterior, se planteó el siguiente objetivo.

## OBJETIVOS

**Objetivo general (OG):** Determinar la influencia de la calidad de servicio digital en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.

### Objetivos específicos:

- OE1: Determinar la influencia de la calidad del sistema en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE2: Determinar la influencia de la confiabilidad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE3: Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE4: Determinar la influencia de la accesibilidad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE5: Determinar la influencia de la capacidad del servicio en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE6: Determinar la influencia de la calidad de información en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE7: Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE8: Determinar la influencia de la interactividad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.

El empleo de la regresión lineal múltiple es clave para relaciones entre una variable dependiente y múltiples variables independientes. El uso de esta técnica es importante para identificar patrones de la calidad de servicio digital, además evidencia relevancia de los factores que lo influyen en el análisis de cuantificación de efectos para la satisfacción.

La relevancia del tema se basa en el análisis de la calidad de servicio desde la perspectiva digital, en medios de comunicación estatal, tal como la plataforma digital del TV Perú, dado que en los últimos años esta institución ha ampliado el alcance geográfico de su señal con contenido informativo y cultural que se extiende por el territorio peruano, tanto en zonas rurales (con alcance de internet) como urbanas; adicionalmente, cuenta con contenido para todas las edades, formación educativa para los menores de edad, entretenimiento y cultura para los jóvenes e información de noticias y actividades oficiales para adultos. En este sentido, la difusión de este contenido es de interés público y se requiere analizar la experiencia del usuario lo que permitirá fortalecer el rol de TV Perú en la comunicación pública. Por otro lado, el estudio tiene implicancias significativas para la gestión pública, en tanto que permite identificar aspectos relevantes para el diseño de plataformas más efectivas, orientadas en las necesidades del ciudadano y promoviendo transparencia, eficiencia y participación. Además, posee implicancias

para la sociedad, dado que fortalece la confianza del ciudadano en el Estado al ofrecer servicios accesibles y de calidad que reflejen alto valor público, uso adecuado de recursos y que también fomenten una mayor interacción con el gobierno.

## MARCO TEÓRICO

### Calidad de servicio digital

La calidad de servicio digital se refiere a interrelación entre la expectativa que tienen los clientes de una empresa y el servicio que esta brinda (Parra et al., 2020); de manera conceptual, se puede señalar que la calidad de servicio se trata del desarrollo de un sistema de mejora enfocado en superar los estándares y generar satisfacción en los ciudadanos (Aljukhadar, et al., 2022). Además, en la actualidad existen lineamientos y técnicas que tiene como finalidad medir la calidad de servicios digital proporcionados por una entidad (Rivero et al., 2023). Se implementa a través de pasos que incluyen definir la calidad, identificar dimensiones clave, elaborar ítems representativos, realizar encuestas y aplicar correcciones estadísticas (Nookhao & Kiattisin, 2023).

La calidad de servicio digital mide la efectividad en la interacción de los usuarios con plataformas tecnológicas y es crucial para garantizar experiencias positivas (Kester et al., 2023); además fomenta la confianza, impulsa el uso continuo de servicios digitales y optimiza la relación entre usuarios y organizaciones en entornos virtuales (Yang & Li, 2021). La calidad de servicio digital permite una evaluación exhaustiva y precisa de la experiencia del usuario, identificando áreas de mejora y fortalezas en el servicio ofrecido a fin de comprender de las expectativas y percepciones de sus clientes, lo que les permite ajustar estratégicamente sus operaciones (Parra et al., 2020). El análisis de esta variable comprende las siguientes dimensiones (Li & Shang, 2020):

- Calidad del sistema: Navegabilidad de la plataforma y las facilidades que brinda con características como en línea, imagen institucional, diseño fácil de entender, entre otros.
- Confiabilidad: Nivel en que las funciones del servicio se desarrollan en base a los estándares predefinidos.
- Seguridad: Protección que posee una plataforma electrónica, tanto para los servicios públicos en línea u otras operaciones que requieran de información personal.
- Accesibilidad: Grado de disponibilidad que poseen los ciudadanos para disponer de las plataformas electrónicas.
- Capacidad del servicio: Comprende la medida en que una plataforma responde a las necesidades y condiciones.
- Calidad de la información: Capacidad de una organización para brindar información fidedigna, oportuna, completa y de importancia para los ciudadanos.
- Capacidad de respuesta: Medida en que una plataforma responde a las necesidades de los usuarios, constituye una evaluación de calidad por parte del usuario respecto al servicio brindado.
- Interactividad: Medida entre el uso de plataformas de servicio público electrónico y el interés de los usuarios, representa el nivel de influencia que poseen dichas plataformas en la sociedad.

Asimismo, es clave contar con la participación ciudadana para revelar sus preferencias sobre la calidad de servicio en las plataformas y por otro lado, es vital que el gobierno mantenga una adecuada comunicación con los ciudadanos para reflejar confianza y transparencia, lo cual representa un desafío de transformación digital (Bendezú et al., 2024). En muchos casos los ciudadanos se ven obligados a emplear plataformas para gestionar pagos o trámites; por ello se requiere que las estrategias de digitalización en las principales actividades del gobierno (como la información) formen parte de la modernización necesaria y exigida por la ciudadanía para lograr un servicio exitoso, con frecuente interacción de usuarios que refleje un gobierno eficiente, ello permitiría una mayor satisfacción de los ciudadanos (Arbaiza et al., 2023). De igual manera, se señala la relevancia de centrar el enfoque en el usuario, empleando la innovación para superar las barreras de la visión tradicional de la comunicación del sector público y se centre en la interacción con ciudadanos; ello genera sinergias en el aparato estatal para mejorar la satisfacción del ciudadano (Velarde, 2025).

### Satisfacción

La satisfacción es la sensación de bienestar en la provisión de un bien o servicio, además es el predictor más fuerte de la reutilización e intención, y la relación entre la satisfacción y el uso continuo de intención (Torres, 2023). La satisfacción se define como el bienestar de los consumidores, es decir, como una medida de rendimiento de los servicios, donde se destacan las ventajas competitivas de la empresa respecto a la industria (Alruwaie et al., 2020), además, no solo impacta en su experiencia individual (Wang et al., 2023), sino que también influye en su motivación y compromiso con el proceso de información (Sumi & Kabir, 2021).

El estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es crucial dado que influye directamente en la adopción y el uso continuo de la plataforma (Kim, 2023). Una plataforma que logra satisfacer a sus usuarios puede estimular su participación en las actividades, lo que, a su vez, puede tener efectos positivos en la interacción con el ciudadano (Sharma et al., 2021). El estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es crucial por varias razones, dado que permite identificar áreas de mejora y colabora en ajustar y optimizar sus funcionalidades para proporcionar una experiencia más efectiva y agradable (Mata et al., 2023). Por otro lado, los usuarios incrementan su satisfacción cuando la experiencia de adquirir el servicio supera sus expectativas en cuestión de precio y calidad; en ese sentido, se aplican sistemas innovadores para mejorar la satisfacción que se presenta como la finalidad máxima, pues ello se determina el consumo futuro (Figuerero & Mancinas, 2021).

En este sentido, se ha determinado que la satisfacción fue medida a través de indicadores como la satisfacción del servicio (percepción positiva tras comparar expectativas y resultados del servicio recibido), la satisfacción de experiencias pasadas (agrado obtenido al evaluar servicios previos recibidos en diferentes momentos) y la satisfacción de necesidades (cumplimiento efectivo de expectativas mediante servicios adquiridos oportunamente), lo cual permitió evaluar el nivel de percepción de los usuarios de la plataforma del gobierno (Li & Shang, 2020).

En los últimos años los gobiernos han transformado su alcance y relación con la ciudadanía a través del desarrollo de plataformas digitales que generen alto nivel de satisfacción, por lo que se requiere un análisis multidimensional para analizar los factores de influencia en la búsqueda de una mayor interactividad (Moser & Schmidhuber, 2023). A partir de ello, el estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es necesario como parte de la evaluación de la comunicación estatal que es un elemento trascendental para validar la opinión de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno y los esfuerzos para masificar los servicios. (Albuainain, 2022). Además, es necesario analizar los factores predictivos de la satisfacción para el diseño de políticas gubernamentales en estrategias de tecnología de la información que agilicen las transacciones de los ciudadanos y promuevan su participación en las plataformas, lo cual desencadena en una mayor lealtad (Qatawneh et al., 2024).

A pesar de los esfuerzos mediante estrategias por optimizar la prestación de servicios públicos, aún existen desafíos en el diseño de plataformas digitales que logren una alta satisfacción, todo ello considerando la perspectiva del ciudadano sobre el uso inteligente de los recursos de la administración pública (Chan et al., 2022). Adicionalmente, al tratarse de un servicio del gobierno, debe evaluarse desde la gestión pública como un elemento diferenciador en la generación de innovación por parte del Estado en su esfuerzo de informar a los ciudadanos sobre sus estrategias y directivas, así como brindar plataformas que mejoren su satisfacción y permitan acércalos a la era digital (Rukanova et al., 2023), además esta visión también se expresa en el uso de plataformas digitales del gobierno como un elemento para acercar a los ciudadanos a los asuntos del gobierno, generar transparencia, fomentar participación en opiniones y así se perciba la eficiencia del Estado, lo cual generaría satisfacción (Styrin et al., 2022).

## Antecedentes

En esta sección se revisan estudios previos sobre calidad de servicio digital y la satisfacción en donde se exploran contextos diversos con enfoques variados. Los trabajos provienen de realidades distintas, dado que a nivel internacional el empleo de plataformas digitales se ha masificado; sin embargo, en el Perú, la heterogeneidad territorial marca diferencias significativas y la brecha digital acentúa estas disparidades., en tanto que la plataforma de TVPerú opera en escenarios complejos con retos. Por lo tanto, este análisis colabora en contextualizar hallazgos sobre las variables de interés; los antecedentes orientan, pero no definen, la realidad peruana.

A nivel internacional, en la investigación de Taufiqurokhman et al. (2024) el objetivo fue explorar en qué medida la calidad del servicio electrónico puede influir en el nivel de satisfacción. El método de investigación fue de nivel explicativo y de diseño no experimental, en tanto que la muestra utilizada fue de 262 usuarios de Indonesia. Los resultados muestran que la calidad de los servicios electrónicos afecta significativamente ( $\beta = 0.412$  y p-valor de 0.000) a la satisfacción pública; además, la confianza pública contribuye directamente a la satisfacción ( $\beta = 0.200$  y p-valor de 0.000) de los servicios públicos.

Aljukhadar et al. (2024) se centraron en diseñar una escala para analizar la calidad de servicio y determinar el uso continuo de plataformas digitales del gobierno. La metodología de investigación se basó en un enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental; la muestra se conformó por 1015 ciudadanos canadienses. Los resultados demostraron que las dimensiones de interactividad ( $\beta = 0.66$ ), calidad de información ( $\beta = 0.76$ ), calidad de asistencia ( $\beta = 0.47$ ), facilidad de uso ( $\beta = 0.76$ ), funcionalidad de la web ( $\beta = 0.58$ ), privacidad y seguridad ( $\beta = 0.61$ ) y estética ( $\beta = 0.61$ ) fueron factores significativos (p-valor de 0.000) para determinar la calidad del servicio, además dicha calidad de servicio influye en 28% en el uso de plataformas digitales.

Pham et al. (2023) en tuvieron el objetivo de evaluar las relaciones de la calidad del servicio de gobierno electrónico, el valor percibido, la satisfacción y la lealtad hacia los servicios de gobierno. Se empleó un enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la muestra fue de 340 usuarios de servicios de gobierno electrónico seleccionados al azar en Vietnam. El análisis de los resultados indicó que la calidad del servicio de gobierno electrónico ( $\beta = 0.363$ ) y la satisfacción ( $\beta = 0.658$ ) se influyen significativamente (p-valor de 0.000) con el valor percibido, es decir, el gobierno electrónico genera un valor positivo en la percepción de los ciudadanos al mejorar la calidad del servicio, lo que puede ayudar a satisfacer las expectativas de los ciudadanos y contribuir en la lealtad a las plataformas digitales.

Tareq et al. (2023) se basaron en el propósito de analizar las tendencias en la satisfacción con los servicios de gobierno digital observadas a través de la utilidad del servicio, la facilidad de uso del servicio, el conocimiento de información y calidad del servicio en Emiratos Árabes Unidos. La muestra utilizada fue de 364 usuarios. Los resultados confirman que existe un impacto significativo (p-valor de menor a 0.05) y positivo de la utilidad del servicio electrónico ( $\beta = 0.150$ ), el conocimiento de la información ( $\beta = 0.114$ ), la calidad digital ( $\beta = 0.182$ ), y la confianza ( $\beta = 0.344$ ), en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno.

El-Gamal et al. (2022) el objetivo fue investiga las dimensiones clave de la calidad del servicio digital de gobierno de Egipto que afectan la satisfacción. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y la muestra se conformó por 350 usuarios, además. Los resultados revelaron que las dimensiones de la calidad de servicio de confianza ( $\beta = 0.329$ ) y cumplimiento ( $\beta = 0.366$ ) influyen de manera significativa (p-valor de 0.000) en la satisfacción de usuarios. A pesar de la influencia significativa de la consistencia ( $\beta = 0.831$  y p-valor de 0.000) sobre la satisfacción, no se ha demostrado que la conciencia modere de manera significativa (p-valor  $> 0.05$ ) la relación entre las dimensiones de calidad del servicio electrónico y la satisfacción de los usuarios.

En la investigación de Sichone y Mbamba (2021) la finalidad fue analizar la influencia de calidad del servicio, desde la perspectiva del gobierno electrónico en las operaciones tributarias sobre la satisfacción en Tanzania. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la muestra se conformó por 412 usuarios. Los datos se analizaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales. El análisis de resultados evidenció que la calidad de servicio influye en la satisfacción de usuarios ( $\beta = 0.86$  y p-valor de 0.000); sin embargo, el servicio integral y la seguridad no lograron un efecto significativo (p-valor  $> 0.05$ ) sobre la calidad de servicio.

A nivel nacional, la investigación de Calsina et al (2023) tuvo la finalidad de establecer el grado de relación de calidad de servicio respecto a la satisfacción en las redes asistenciales de salud, lo cual se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, de nivel correlacional y de diseño no experimental; la información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a 382 usuarios. El detalle de los resultados reveló, respecto al nivel de satisfacción, que el 49% respondieron que se encuentran poco satisfechos con el servicio, lo cual evidencia una situación preocupante. A nivel inferencial, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,816 con significancia de  $0.001 < 0.05$ , la cual evidencia indica que existe una correlación positiva y alta entre las variables.

El estudio de Huamaní et al. (2022) se basó en determinar el grado de relación entre la calidad de servicio respecto a la satisfacción en ciudadanos del distrito de Tambobamba (Apurímac); a partir de ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional, en tanto que a mediante encuestas se recolectó la información de 371 usuarios. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y de intensidad moderada en las variables; además, a nivel descriptivo el 37.7% indicó un nivel regular de la calidad de servicios públicos y el 29.1% indicó sentirse indiferente con la satisfacción del servicio.

Flores et al. (2022) tuvieron la finalidad fue establecer el grado de influencia del gobierno electrónico, en el marco de la gestión pública sobre la satisfacción de los usuarios en Lima durante el año 2021. A partir de ello, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con un diseño metodológico no experimental; por otro lado, los datos fueron recolectados mediante una encuesta aplicada a una muestra de 303 usuarios. En análisis de los resultados inferenciales de la influencia evidenció un nivel de significancia menor a 0.05. Se concluyó que el gobierno digital impacta de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, en base al estadístico de Nagelkerke de 59.9%, considerado como un nivel moderado al explicar dicha relación.

Díaz et al. (2022) se centraron en determinar la relación entre los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en un municipio distrital. La metodología fue con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 145 usuarios de la plataforma del municipio distrital. Los resultados indican que el nivel de servicios de gobierno electrónico es de 75% promedio debido a que los usuarios no cuentan con datos actualizados; por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios en un municipio

distrital, San Martín, es de 77% promedio. La relación entre las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios fue significativa (p-valor de 0,000) y un nivel de coeficiente determinante Rho de Spearman de 0,701, lo cual indica una intensidad moderada entre la calidad de servicio y satisfacción.

El estudio de Huamaní y Béjar (2022) se basó en indicar el nivel de relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Challhuahuacho, departamento de Apurímac. La metodología de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental; además, se determinó una muestra de 81 usuarios, en tanto que la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados de la investigación mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.756 y significancia de 0.000 menor a 0.05, lo cual evidenció una relación positiva, significativa y de intensidad media alta de la calidad de servicio y la satisfacción.

## METODOLOGÍA

La metodología de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de diseño no experimental y de corte temporal transversal en base a la clasificación realizada por Hernández y Mendoza (2018).

En este sentido, es preciso señalar que el empleo de la regresión lineal múltiple es una herramienta de análisis importante para relaciones entre variable dependiente y múltiples variables independientes en tanto que evalúa cómo afecta cada factor al resultado (Montgomery et al., 2021); por lo tanto, esta técnica identifica patrones y evidencia relevancia significativa en el análisis de cuantificación de efectos (Greene, 2019).

La muestra se compuso por 384 de usuarios distribuidos a nivel nacional, en tanto que se empleó el muestreo aleatorio simple y se tomó en cuenta la población de cada departamento, por lo que se consideraron los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022) sobre la población del Perú y luego el aporte de cada departamento al total nacional; a partir de ello, se estimaron valores referenciales de muestra para cada departamento y su aporte para el total de la muestra de la investigación. Esta consideración permite que el muestreo se acerque más a la descripción de la realidad, puesto que, en nuestro país, si bien es cierto que la gran cantidad de usuarios se encuentra en Lima, también es importante considerar los ciudadanos de otras regiones. Los criterios de inclusión para la selección de la muestra fueron que el usuario haya empleado la plataforma “TV Perú Digital” (<https://www.tvperu.gob.pe/>) en el año 2024 y sea mayor de edad, en tanto que el criterio de exclusión señala aquellos usuarios que no hayan empleado dicha plataforma en el periodo de análisis y no sea adulto.

La recolección de datos fue a posible con la técnica de la encuesta y la herramienta correspondió al cuestionario, distribuido de manera virtual por Google Forms, que se compuso de 29 ítems en escala de Likert y se adaptó del cuestionario empleado por Li y Shang (2020). El valor de consistencia interna del cuestionario fue de 0.978, lo cual indica que el instrumento es altamente fiable. El cuestionario fue llenado de febrero a setiembre del año 2024 de manera virtual. A fin de identificar la relación de influencia entre las variables se utilizó una regresión lineal múltiple, tal como sugiere la siguiente ecuación de la satisfacción (SAT) y las dimensiones de la calidad de servicio digital (e-SQ).

$$SAT = \alpha + b_1 SQY + b_2 REL + b_3 SCT + b_4 ACB + b_5 SEC + b_6 IQ + b_7 RSP + b_8 INT + \varepsilon_i$$

Dónde:

SAT: Satisfacción de usuarios (variable dependiente)

$\alpha$ : Intercepto o constante

$b_i$ : coeficiente de regresión

SQY: Calidad del sistema, dimensión 1 de e-SQ (variable independiente)

REL: Confiabilidad, dimensión 2 de e-SQ (variable independiente)

SCT: Seguridad, dimensión 3 de e-SQ (variable independiente)

ACB: Accesibilidad, dimensión 4 de e-SQ (variable independiente)

SEC: Capacidad de servicio, dimensión 5 de e-SQ (variable independiente)

IQ: Calidad de información, dimensión 6 de e-SQ (variable independiente)

RSP: Capacidad de respuesta, dimensión 7 de e-SQ (variable independiente)

SQY: Interactividad, dimensión 8 de e-SQ (variable independiente)

$\varepsilon_i$ : Error

Adicionalmente, se utilizó la prueba estadística ANOVA y el nivel de confianza (Z) utilizado para la aprobación o rechazo de las hipótesis en el modelo propuesto fue 95%; luego, se empleó el coeficiente R2 para determinar la precisión del modelo de regresión y su capacidad predictiva (Galindo, 2020).

## ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

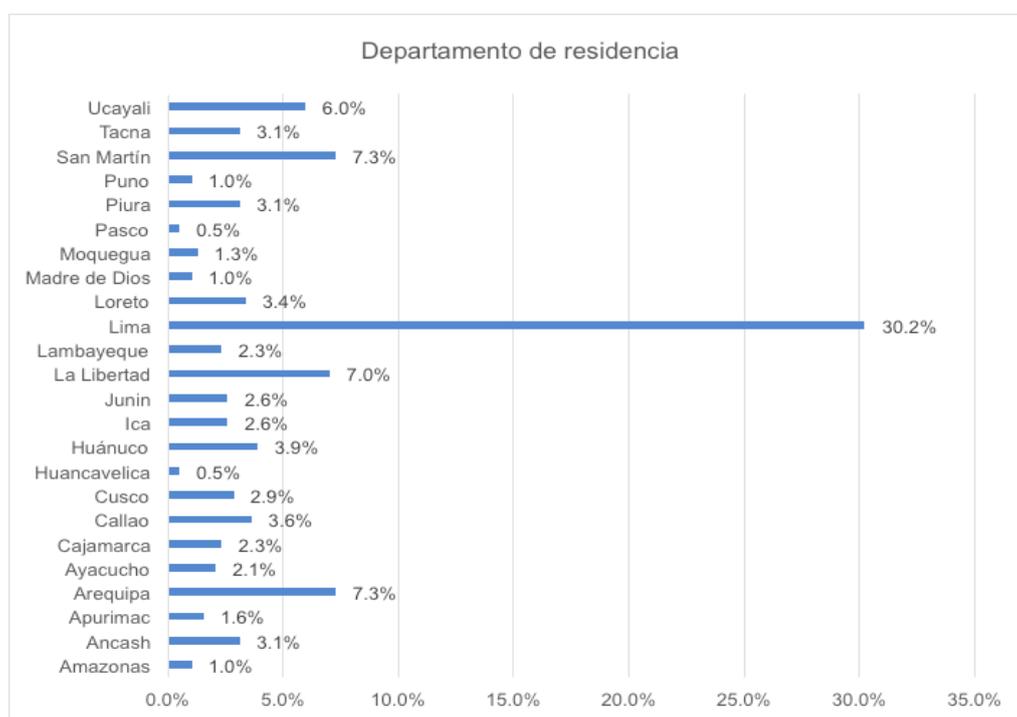
El análisis de resultados se orientó a responder a los objetivos de investigación; a partir de ello se plantearon dos secciones. La primera de análisis descriptivo para caracterizar la percepción de los usuarios de la plataforma digital de TVPerú sobre la satisfacción y calidad de servicio digital, lo cual permite profundizar en la realidad. Luego, la segunda sección sobre el análisis inferencial explica las relaciones de influencia de la calidad de servicio digital y sus dimensiones sobre la satisfacción.

### Análisis descriptivo

El análisis descriptivo se basó en la recolección de información de la muestra de 384 usuarios de la plataforma de TV Perú y para caracterizar su perfil se analizaron aspectos demográficos como la región de residencia, la edad y la ocupación, principalmente mediante las encuestas virtuales. A partir de la información, se analizaron las variables y sus dimensiones en tablas y figuras, utilizando herramientas estadísticas descriptivas para proporcionar una visión detallada. Al tratarse de un enfoque cuantitativo, es posible identificar patrones y tendencias que son cruciales para evaluar y mejorar los servicios de plataformas digitales en busca de una alta satisfacción. El análisis según la región de residencia se presenta en la Figura 1.

**Figura 1**

*Región de residencia de participantes*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Figura 1 se observa la región en la que viven los participantes de la encuesta. En esta se puede apreciar una variación en cada una de las regiones de residencia, siendo Lima el que concentra la mayor cantidad de participantes alcanzando el 30.2% del total. Le siguen Arequipa con el 7.3%, San Martín 7.3%, La Libertad con 7.0%, entre otros. Asimismo, las regiones con menor porcentaje de participantes se encuentran en Huancavelica, Lambayeque, Tacna y Pasco con menos del 2%. De esta forma, se observa que el menor porcentaje de participantes se encuentra en las regiones de Selva, mientras que la mayor cantidad se encuentra en la Costa, específicamente Lima que es la región resaltante por encima del resto de los encuestados. Asimismo, el análisis según el sexo y ocupación de los participantes se presenta en la Tabla 1

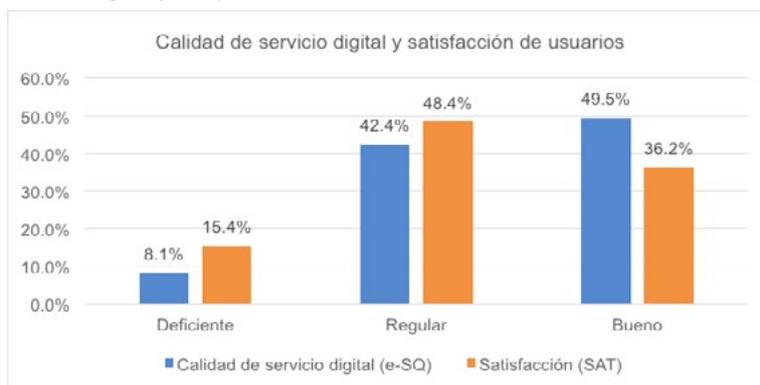
**Tabla 1**  
*Análisis de sexo y ocupación de participantes*

Ocupación	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Ama de casa (Hogar)	46	12.0%	0	0.0%	46	12.0%
Estudiante a tiempo completo	40	10.4%	57	14.8%	97	25.3%
Ninguna de las anteriores	3	0.8%	5	1.3%	8	2.1%
Trabajador dependiente	62	16.1%	80	20.8%	142	37.0%
Trabajador independiente	47	12.2%	44	11.5%	91	23.7%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>51.6%</b>	<b>186</b>	<b>48.4%</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Tabla 1 se sintetizaron las características de sexo y ocupación de los usuarios de la plataforma digital, en donde se observa que en la encuesta participaron 198 mujeres (51.6%) y 186 varones (48.4%). En cuanto al empleo, hubo principalmente trabajadores dependientes, que ascendieron a 37% de encuestados, seguido de los estudiantes a tiempo completo que fueron 97, es decir, el 25.3%, luego 91 trabajadores independientes y finalmente participaron también 46 trabajadoras del hogar que representan el 12%. Se puede apreciar también que, si bien de las encuestadas participan en todas las categorías de ocupación, de los encuestados no se encuentra ninguna de las opciones anteriores lo cual representó el 2.1%.

**Figura 2**  
*Análisis de calidad de servicio digital y satisfacción de usuarios*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

La Figura 2 muestra que el análisis de la calidad de servicio digital obtuvo una calificación mayoritariamente buena con el 49.5% de los resultados, luego, el 42.2% la calificó como regular y solo el 8.1% mencionó que fue deficiente. En el caso de la satisfacción de usuarios, la mayoría mencionó un nivel regular (48.4%), seguido por una opinión buena (36.2%); sin embargo, se evidenció un importante nivel deficiente con un 15.4%. Asimismo, se presenta el análisis descriptivo de las dimensiones de la calidad de servicio en la Tabla 2 a continuación.

**Tabla 2**  
*Análisis de dimensiones de calidad de servicio*

Categoría		Deficiente	Regular	Bueno
Calidad del sistema (SYQ)	Cantidad	38	169	177
	Porcentaje	9.9%	44.0%	46.1%
Confiabilidad (REL)	Cantidad	31	155	198
	Porcentaje	8.1%	40.4%	51.6%

Seguridad (SCT)	Cantidad	50	168	166
	Porcentaje	13.0%	43.8%	43.2%
Accesibilidad (ACB)	Cantidad	34	186	164
	Porcentaje	8.9%	48.4%	42.7%
Capacidad de servicio (SEC)	Cantidad	27	194	163
	Porcentaje	7.0%	50.5%	42.4%
Calidad de información (IQ)	Cantidad	35	165	184
	Porcentaje	9.1%	43.0%	47.9%
Capacidad de respuesta (RSP)	Cantidad	61	175	148
	Porcentaje	15.9%	45.6%	38.5%
Interactividad (INT)	Cantidad	47	169	168
	Porcentaje	12.2%	44.0%	43.8%

*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Tabla 2 se presentó la cantidad de participantes que calificó si es deficiente, regular o bueno cada una de las dimensiones de la calidad de servicio digital. La información revela que la categoría que resalta en cada una de las variables es el regular o bueno, lo cual refleja un adecuado desempeño de la plataforma digital, en tanto que los valores más importantes calificados como buenos corresponde a la confiabilidad (51.6%), la calidad de información (47.9%) y la calidad del sistema (46.1%). Los hallazgos evidencian que para los usuarios de la plataforma de TV Perú existen oportunidades de mejora en base a una calificación deficiente en respecto a la seguridad (13%), capacidad de respuesta (15.9%) e interactividad (12.2%), en tanto que un aumento en estas dimensiones lograría optimizar el servicio.

### Análisis inferencial

Por otro lado, el análisis inferencial presenta los resultados a fin de dar respuesta al objetivo planteado y detalla el modelo de regresión lineal múltiple y su significancia; a partir de ello, se sintetizan los principales hallazgos en la explicación de la precisión del modelo a continuación.

**Tabla 3**

*Resumen del modelo*

Resumen						
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación		
RML_TVPerú	0.686 <sup>a</sup>	0.470	0.464	0.505		
ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
RML_TVPerú	Regresión	85.763	4	21.441	84.010	0.000e
	Residuo	96.727	379	.255		
	Total	182.490	383			

a. Variable dependiente: SAT. b. Predictores: (Constante), SQY, REL, SCT, ACB, SEC, IQ, RSP, INT

*Nota.* Elaboración con el programa SPSS v.25

En la Tabla 3 se indica que el modelo de la calidad de servicio digital (basado en sus dimensiones) para determinar la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú resultó significativo al obtener un p-valor (significancia) de 0.000 menor a 0.05. Asimismo, se obtuvo un R2 de 0.470 lo que indica que el 47% de la variabilidad de la satisfacción es explicada por las dimensiones del modelo de calidad de servicio digital, y al

ser un valor moderado implica que tiene un buen ajuste. Asimismo, el R2 ajustado de 0.464 resultó cercano al R2 original indicando que efectivamente el modelo se ajusta a los datos y cuenta con precisión.

A partir de este hallazgo, se procede a evaluar mediante una regresión lineal múltiple la influencia y significancia de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio digital sobre la satisfacción de usuarios de plataformas digitales en donde se ha tomado en cuenta el empleo de coeficientes estandarizados, dado que miden el impacto de las variables independientes en términos comparativo y el análisis es útil para comparar la magnitud del efecto de las variables independientes entre sí (Gujarati, 2018).

**Tabla 4.**  
*Análisis de coeficientes significativos del modelo*

Modelo	Coeficientes estandarizados		Sig. (p-valor)
	Beta		
SQY	0.167		0.002*
REL	0.050		0.403
SCT	0.153		0.004*
ACB	0.052		0.389
SEC	0.054		0.418
IQ	0.314x		0.000*
RSP	-0.024		0.725
INT	0.177		0.001*

*Nota.* Elaboración con el programa SPSS v.25; (\*) señala significancia al 0.05

En la Tabla 4 se muestra la información de la influencia de las dimensiones significativas a nivel desagregado, en donde solo cuatro aspectos (calidad de información, seguridad, interactividad y calidad del sistema) lograron un nivel de significancia por debajo del 0.05, en tanto que también se consideró el intercepto como significativo. En base a los coeficientes estandarizados (beta) el análisis de datos de la regresión lineal múltiple se sintetiza con la siguiente función:

$$SAT = 0,176 SQY + 0,153 SCT + 0,314 IQ + 0,177 INT + \epsilon_i$$

Tomando en cuenta los valores de la Tabla 4 para esta función se encuentra que, en la ecuación, la satisfacción (SAT) depende de varios factores con los siguientes coeficientes: la calidad del sistema (SQY) indica que una unidad adicional incrementa la satisfacción en 0.176 unidades. Luego, respecto a la seguridad (SCT) se muestra que una unidad adicional de este factor mejora la satisfacción en 0.153 unidades. Asimismo, la calidad de información (IQ), el coeficiente más alto, señala que un punto extra en este aspecto incrementa la satisfacción en 0.314 unidades y lo posiciona como el factor más influyente. Por último, una unidad adicional de la interactividad (INT) mejora la satisfacción en 0.177 unidades. En este sentido, los predictores mostraron una relación positiva con la variable dependiente de satisfacción y el incremento de cualquiera de las dimensiones mencionadas resulta en un aumento significativo de este aspecto. A modo de síntesis, se presenta la Tabla 5 con los resultados según los objetivos de investigación.

**Tabla 5**  
*Síntesis de resultados*

Objetivo	Influencia	p-valor	Cumple
OE1: Calidad del sistema (SYQ) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.167$	$0.002 < 0.05$	Si
OE2: Confiabilidad (REL) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.050$	$0.403 > 0.05$	No
OE3: Seguridad (SCT)-> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.153$	$0.004 < 0.05$	Si
OE4: Accesibilidad (ACB) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.052$	$0.389 > 0.05$	No
OE5: Capacidad de servicio (SEC) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.054$	$0.418 > 0.05$	No
OE6: Calidad de información (IQ)-> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.314$	$0.000 < 0.05$	Si

OE7: Capacidad de respuesta (RSP) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = -0.024$	$0.725 > 0.05$	No
OE8: Interactividad (INT) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.177$	$0.001 < 0.05$	Sí
OG: La calidad del servicio digital (e-SQ) -> Satisfacción (SAT)	$R^2$ ajustado de 0.464	$0.000 < 0.05$	Sí

*Nota.* Elaboración con el programa SPSS v.25

La Tabla 5 los resultados del análisis estadístico sobre la influencia de la calidad del servicio digital (e-SQ) en la satisfacción de los usuarios de la plataforma digital de TV Perú en 2024 en donde el modelo general (OG) muestra una relación significativa ( $p = 0.000$ ,  $R^2$  ajustado = 0.464); la calidad del servicio digital explica el 46.4% de la varianza en la satisfacción, confirmando su relevancia en la gestión pública digital.

Entre los objetivos específicos, cuatro dimensiones destacan por su influencia significativa ( $p$ -valor  $< 0.05$ ). La calidad de la información ( $\beta = 0.314$ ) ejerce el mayor impacto; los usuarios valoran contenidos claros y relevantes con gran intensidad. La interactividad ( $\beta = 0.177$ ) también contribuye notablemente entre las herramientas que facilitan la participación y fortalecen la experiencia digital. La calidad del sistema ( $\beta = 0.167$ ) y la seguridad ( $\beta = 0.153$ ) son igualmente significativas, dado que una plataforma estable y confiable genera confianza en los usuarios.

Sin embargo, cuatro dimensiones no muestran influencia significativa ( $p$ -valor  $> 0.05$ ). La confiabilidad ( $\beta = 0.050$ ,  $p$ -valor = 0.403), accesibilidad ( $\beta = 0.052$ ,  $p$ -valor = 0.389), capacidad de servicio ( $\beta = 0.054$ ,  $p$ -valor = 0.418) y capacidad de respuesta ( $\beta = -0.024$ ,  $p$ -valor = 0.725) no impactan la satisfacción; estos resultados sugieren deficiencias en la ejecución técnica y operativa de la plataforma. La capacidad de respuesta, con un coeficiente negativo, podría indicar experiencias frustrantes; los usuarios perciben demoras o ineficiencias con claridad.

Es preciso resaltar que, en un contexto peruano marcado por la heterogeneidad territorial a partir de la distribución de la muestra a nivel nacional, los hallazgos subrayan la necesidad de priorizar la calidad de la información, seguridad, calidad de sistema e interactividad; a partir de ello, los gestores deben abordar las fallas en accesibilidad y respuesta con urgencia. En este sentido, la plataforma de TV Perú posee potencial para liderar la innovación digital debido a su relevancia en el contexto nacional, basado en una buena reputación y alto nivel de aceptación; por lo tanto, los resultados se orientan hacia una gestión pública más efectiva y centrada en el usuario.

## Discusión de resultados

El presente estudio determinó que la calidad de servicio digital influye de manera significativa ( $p$ -valor de 0.0000) en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú, en tanto que se halló un  $R^2$  de 0.464, es decir, el modelo de regresión explica el 46.4% de la satisfacción en el uso de la plataforma, lo cual converge con los hallazgos nacionales e internacionales. Adicionalmente, los resultados evidenciaron una influencia significativa ( $p$ -valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (31.4%), seguridad (15.3%), interactividad (17.7%) y calidad del sistema (16.7%) en la satisfacción de usuarios.

Los guardan relación con a investigación de Taufiqurokhman et al. (2024) en Indonesia, donde se halló que la calidad del servicio electrónico influye significativamente en la satisfacción de usuarios en una plataforma pública ( $\beta$  de 0.412 y  $p$ -valor de 0.000). Asimismo, en Aljukhadar et al. (2022) donde se identificaron aspectos claves como la interactividad ( $\beta = 0.66$ ), calidad de información ( $\beta = 0.76$ ), calidad de asistencia ( $\beta = 0.47$ ), estos valores también fueron importantes en la investigación, pero en menor medida de impacto; además el estudio canadiense también identificó la facilidad de uso y estética como factores relevantes, dimensiones que no fueron evaluadas en el presente trabajo. Por otra parte, el estudio de Tareq et al. (2023) también determinó que la calidad del servicio digital (18.2%) influye significativamente en la satisfacción ciudadana, lo que se alinea con la presente investigación, la diferencia radica en que el estudio árabe tomó en cuenta la utilidad del servicio y el conocimiento de la información como factores relevantes, por lo que podrían incluirse en futuras investigaciones sobre la plataforma de TV Perú. De manera complementaria, en Sichone y Mbamba (2021) se evidenció que la calidad de servicio influye en la satisfacción de usuarios (86%) en una medida mucho más alta que en la presente investigación (47%).

A nivel nacional, los resultados también son coherentes, en tanto que se aplicaron análisis correlacionales para evidenciar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, tal es el caso de Calsina et al. (2023) con un Rho de Spearman de 0.816 para usuarios de Puno y en Huamaní y Béjar (2022) se obtuvo un Rho de Spearman de 0.756, ambos resultados indican una alta correlación. Asimismo, en Flores et al. (2022) se evidenció la influencia de la calidad de servicio y la satisfacción de manera significativa ( $p$ -valor de 0.000 y estadístico de nagelkerke de 0.599) para el caso de usuarios de un hospital.

Es preciso resaltar que en el escenario nacional se han encontrado vacíos para determinar relaciones de influencia en el caso de plataformas digitales, lo cual es una oportunidad para futuras investigaciones en base a la importancia e impulso de plataformas de este tipo en el gobierno. Por último, la convergencia entre estos hallazgos refuerza la necesidad de optimizar la calidad de las plataformas digitales para asegurar su uso continuo y satisfacer las expectativas.

## CONCLUSIONES

El análisis de la investigación concluye que la calidad de servicio digital influye sobre la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú, debido a que en la evaluación del modelo completo en la regresión lineal se obtuvo un R<sup>2</sup> ajustado de 0.464 y un p-valor de 0.0000. Adicionalmente, Los resultados evidenciaron una influencia significativa (p-valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (31.4%), seguridad (15.3%), interactividad (17.7%) y calidad del sistema (16.7%) en la satisfacción de usuarios. Asimismo, el análisis descriptivo evidenció una opinión mayoritariamente regular, tanto para la calidad de servicio digital (42.4%) y para la satisfacción de usuarios (48.4%).

En este sentido, los resultados del presente estudio proporcionan una base sólida para plantear alternativas de mejora en la calidad de las plataformas digitales de TV Perú con el objetivo de impactar en el valor público que ello refleja y mejorar la interacción de los usuarios. El análisis a través de la regresión lineal múltiple permitió una mirada más compleja y profunda sobre los aspectos que comprenden las relaciones entre las variables de interés, dado que no solo se manejan vinculaciones individuales, sino efectos globales que suceden en el desarrollo de operaciones electrónicas; una visión en conjunto permitió comprender lo que percibe el ciudadano y permite profundizar en el análisis con modelos que expliquen dichas relaciones.

Por otro lado, a fin de mejorar la calidad de servicio digital, en base a experiencias y buenas prácticas a nivel internacional en la revisión de la literatura, se plantean estrategias innovadoras que mejoren aún más la experiencia del usuario; ello, a partir de los resultados que reflejan oportunidades de mejora en algunas dimensiones. Se sugiere emplear la inteligencia artificial para el análisis de datos de tiempo de conexión o patrones de preferencias que permitan personalizar los contenidos, ello mejoraría la experiencia respecto a la interactividad de los usuarios que arrojó un desempeño mayoritariamente regular (44%) y tiene una influencia del 18% sobre la satisfacción. Asimismo, es importante optimizar la estructura tecnológica con servidores de mayor capacidad para reducir los tiempos de carga de las plataformas digitales, ello en base a una opinión en gran medida regular sobre la capacidad del servicio (50.5%) y capacidad de respuesta (45.6%). A fin de mejorar la accesibilidad (48.4% en opinión regular) se recomienda renovar la interfaz con un enfoque intuitivo, adaptable a todo tipo de dispositivos y con más herramientas para la diversidad de usuarios de que conectan a la plataforma. Finalmente, respecto a la seguridad (43.8% de opinión regular) se propone el uso de herramientas de blockchain colaborará en la inmutabilidad y trazabilidad de datos, evitando alteraciones no autorizadas en contenidos y registros de usuario.

Por último, el estudio a profundidad de las relaciones entre los aspectos que plantea la investigación pretende dar un nuevo giro a la atención del ciudadano para enfocarse en su satisfacción a través de una adecuada calidad de servicio en la plataforma digital de análisis, puesto que el contenido de TV Perú llega a todos los rincones del país y la información que se difunde contribuye a la información sobre aspectos importantes a nivel informativo, impulso de la cultura, temas de salud, orientación hacia el aprendizaje; todo ello colabora en la búsqueda de la mejora continua en la visión de país.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albuainain, M. (2022). How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain. *Cities Vol 128*, 103790. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103790>
- Aljukhadar, M., Belisle, J., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications Vol 55*, 101182. doi: <https://doi.org/10.1016/j.eierap.2022.101182>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly 37* (3), 101485. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Arbaiza Godos, K., Tarrillo Vásquez, M., Fernández Pisfil, G., & Rojas Guanilo, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 7* (2), 3620-3642. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5602](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602)
- Bendezú Huaroto, J., Ortiz Rojas, J., & Valencia Tola, C. (2024). Comunicación Gubernamental Digital en la Percepción Ciudadana del Valor Público de las Gestiones Gubernamentales Iqueñas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 8* (6), 7460-7480. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6.15435](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15435)

- Calsina Calsina, B., Cahuana Huichi, M., & Rado Miranda, G. (20203). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. *Waynarroque - Revista De Ciencias Sociales Aplicadas* 3(1), 33-46. doi: <https://doi.org/10.47190/rscaw.v3i1.53>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review* 81 (5), 874-894. doi: <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales Bardalez, C., Reátegui Salas, J., & Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* 3 (1), 728-744. doi: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- El-Gamal, S., Abd, E. A., & Farouk Abouelseoud, M. (2022). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International Journal of Electronic Government Research* 18 (1), 1-21. doi: [10.4018/IJEGR.288072](https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072)
- Figueroa Beníte, J., & Mancinas Chávez, R. (2021). *Las redes de la comunicación. Estudios multidisciplinares actuales*. Dykinson S.L.
- Flores Farro, A., Arribasplata Rodas, L., Muñoz Lopez, J., de Gonzaga Zarzosa de Rivera, N., & Yangales Vega, J. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (5), 2153-2169. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243)
- Flores Yallico, C., Ramón Osorio, A., Flores Yallico, G., Capcha Córdor, J., & Ubillús Farfán, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 10999-11020. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4180](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180)
- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3 Ciencias.
- Greene, W. (2019). *Econometric Analysis, Global Edition*. Pearson Education. ISBN: 9781292231150.
- Gujarati, D. (2018). *Linear Regression. A Mathematical Introduction*. SAGE Publications. ISBN: 9781544336589.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huamán Coronel, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo* 13 (2), 93-105. doi: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Huamán Arone, J., & Bejar Callañaupa, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 4834-4848. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Huamán Cayllahua, J., León Vicencio, J., Huayapa Huaynacho, M., Marcella Garay, V., & Huamán Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 2184-2198. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Proyecciones de Población Total según Departamento, Provincia y Distrito, 2018-2022*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3464927-peru-proyecciones-de-poblacion-total-segun-departamento-provincia-y-distrito-2018-2022>
- Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú. (2021). *Memoria Anual. Año Fiscal 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/irtp/informes-publicaciones/6379198-memorias>
- Kester S. Ong, A., Tri Prasetyo, Y., Coleen Lagura, F., Ramos, R., Sigua, K., Villas, J., . . . Diaz, J. (2023). Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach. *Cities* 137, 104339. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104339>
- Kim, S. (2023). Quality of smart-work support service, perceived value and intention to continue smart-work: empirical evidence from Korea. *Information Technology & People* 36 (5), 2137-2160. doi: <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2020-0544>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management* 57 (3), 103197. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mata, P., Cullano, R., Myril Tiu, A., Gonzales, G., Selerio, E., Maturan, F., . . . Ocampo, L. (2023). Public satisfaction with the government's disaster response during Typhoon Odette (Rai). *International Journal of Disaster Risk Reduction* 84, 103483. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103483>
- Montgomery, D., Peck, E., & Vining, G. (2021). *Introduction to Linear Regression Analysis*. Wiley. ISBN: 9781119578727.
- Morán Ore, M., De La Cruz Mucha, G., López Jordán, M., & Zegarra Perales, A. (2024). Transformación digital de la administración pública Caso: gobierno de la alcaldía provincial de Junín, Perú. *Cuestiones Políticas* 42 (81), 186-205. doi: [10.5281/zenodo.14927722](https://doi.org/10.5281/zenodo.14927722)

- Moser-Plautz, B., & Schmidhuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly* 40 (3), 101815. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon* 9 (8), e18944. doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Parra Ferié, C., Negrin Sosa, E., & Gómez Figueroa, O. (2020). *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*. Editorial Universitaria EDUNIV.
- Pham, L., Limbu, Y., Thu Le, M., & Nguyen, N. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy* 43 (4), 812-833. doi: [10.1017/S0143814X23000296](https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296)
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2014). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
- Rukanova, B., van Engelenburg, S., Ubacht, J., Tan, Y.-H., Geurts, M., Sies, M., . . . van Dijk, D. (2023). Public value creation through voluntary business to government information sharing enabled by digital infrastructure innovations: a framework for analysis. *Government Information Quarterly* 40 (2), 101786. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101786>
- Salas Rubio, M., Hinojosa López, J., & Rangel Lyne, L. (2024). Determinantes de la satisfacción del usuario en plataformas de pago en línea. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad* 14 (26), 1-23. doi: <https://doi.org/10.32870/pk.a14n26.812>
- Sharma, R., Mishra, R., & Mishra, A. (2021). Determinants of satisfaction among social entrepreneurs in e-Government services. *International Journal of Information Management* 60, 102386. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102386>
- Sichone, J., & Mbamba, U. (2021). E-government service quality evaluation on tax operations: a test of users' satisfaction perception in Tanzania. *International Journal of Information, Business and Management* 13 (3), 107-119. <https://bitly.cx/hogsz>
- Styrin, E., Mossberger, K., & Zhulin, A. (2022). Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation. *Government Information Quarterly* 39 (1), 101627. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101627>
- Sumi, R., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7 (4), 227. doi: <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Tareq Alblooshi, Azli, M., Faiz Hilmi, M., Abudaqa, A., & Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management* 14 (1), 58-77. doi: <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2023.129597>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science* 8, 765-772. <https://repository.umj.ac.id/19798/>
- Torres Gómez, C. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial. ISBN: 9788411033763.
- Velarde Barrionuevo, N. (2025). Design Thinking y Experiencias de Vida: Enfoques Innovadores para la Satisfacción Ciudadana en la Gestión Pública Peruana. *Revista Veritas De Difusão Científica* 6 (1), 815-834. doi: <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.436>
- Wang, Y., Li, J., Ma, W., Li, Y., Xiong, X., & Yu, X. (2024). Fiscal decentralization and citizens' satisfaction with public services: Evidence from a micro survey in China. *Cities* 150, 105095. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105095>
- Yang, Y., & Li, X. (2021). The quality of host government and China's OFDI: Construction of micro-evaluation model of government quality. *Journal of Asian Economics* 74, 101313. doi: <https://doi.org/10.1016/j.asieco.2021.101313>