



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un instituto
de educación superior del Callao, 2022**

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

AUTOR:

Gutierrez Rosario, Luis Arcelio (orcid.org/0000-0001-9286-5551)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A toda mi familia y en especial a mi madre quien en todo momento me brindo sus consejos asimismo a mi hija quien fue la generadora de mis motivaciones de manera permanente para alcanzar mis metas.

Luis

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruiz quien me brindo las orientaciones para lograr esta investigación
Al personal del instituto de educación superior por su colaboración en la presente investigación.

Luis

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	35
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez por juicio de expertos.....	19
Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 3. Prueba de bondad de ajuste (K-S)	21
Tabla 4. Correlación entre las variables de Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario.....	22
Tabla 5. Frecuencias de las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario.....	23
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión interna de la variable Gobierno electrónico y variable de Satisfacción del usuario	25
Tabla 7. Correlación entre la dimensión interna y la variable Satisfacción del usuario.....	26
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión externo de la variable Gobierno electrónico y la variable de Satisfacción del usuario.....	27
Tabla 9. Correlación entre la dimensión externa y la variable Satisfacción del usuario.....	28
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión relacional de la variable Gobierno electrónico y la variable de Satisfacción del usuario	29
Tabla 11. Correlación entre la dimensión relacional y la variable Satisfacción del usuario.....	30
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión promocional de la variable Gobierno digital y la variable de Satisfacción del usuario.....	31
Tabla 13. Correlación entre la dimensión promocional y la variable Satisfacción del usuario.....	32
Tabla 14. Frecuencia de la variable Gobierno electrónico y las dimensiones de Confiabilidad, Seguridad y Elementos tangibles de la variable de Satisfacción del usuario.....	33
Tabla 15. Correlación entre la variable de Gobierno electrónico y las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de dispersión de puntos.....	24

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la influencia del gobierno electrónico en la satisfacción al usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022. Teniendo en consideración que es un estudio de tipo aplicada y diseño no experimental correlacional. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario para la variable gobierno electrónico y otro para la variable satisfacción del usuario. La muestra fue de 184 usuarios.

La prueba de hipótesis determinó que existe relación entre las variables de Gobierno electrónico y satisfacción del usuario esta es significativa y directa con un valor de correlación alta (Rho de Spearman = 0.819 y un $p < 0.05$). Por lo tanto, se afirma que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción, usuarios.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of electronic government on user satisfaction in a higher education institute in Callao, 2022. Taking into account that it is an applied study and a non-experimental correlational design. The instruments used were a questionnaire for the electronic government variable and another for the user satisfaction variable. The sample was 184 users. The hypothesis test determined that there is a relationship between the variables of electronic government and user satisfaction, this is significant and direct with a high correlation value (Spearman's Rho = 0.819 and $p < 0.05$). Therefore, it is stated that electronic government significantly influences user satisfaction in a higher education institute in Callao, 2022.

Keywords: Electronic government on user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En algunos países de Latinoamérica como en México las instituciones de gestión públicas muestran deficiencias en los procesos de atención a los ciudadanos toda vez que la Estrategia Digital Nacional de dicho país aún se encuentra en su primera fase de implementación; tal es así en 2017 se ha podido evidenciar que los servidores públicos o funcionarios no disponen de información actualizada o desconocen la vigencia de la misma así lo describe Valenzuela *et. al* (2018); por ello consideran estos autores que es de suma importancia fortalecer y alinear las políticas instituciones en el marco de un Gobierno Electrónico con el propósito de promover el intercambio de datos de modo tal pueda ser gestionada en tiempo real entre las diversas instituciones públicas.

Por otro lado en Ecuador también se viene impulsando la implementación de servicios públicos utilizando las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) siendo aún insuficiente dado las limitantes de integración e interacción del ciudadano y la gestión pública local por el desinterés de las autoridades y funcionarios por ello se evidencia la ineficiencia en los servicios públicos, la insatisfacción de la ciudadanía y restricciones para una gestión transparente Barragán, (2019) dado esta situación es necesario impulsar estrategias para un desarrollo y madurez del gobierno electrónico que contribuya a la satisfacción de los usuarios y mejora de sus condiciones.

En Venezuela según López (2018) en su ensayo científico señala la accesibilidad a la utilización de las tecnologías de información es muy deficiente tal es así que para la atención a los ciudadanos y puedan realizar alguna gestión o trámite documentarios en las instituciones del estado muchas veces realizan colas en la oficinas para ser atendidos generando malestar, pérdida de tiempo, conglomeración de personas entre otros; solo obteniendo respuestas como restricción de horario, cantidad de números de personas que serán atendidas en el día todo ello son indicadores que hay mucha deficiencia en los procesos de implementación del gobierno electrónico en comparación con los países vecinos y la de otros países que aplican las buenas prácticas en el uso de las tecnologías de información.

La situación en Chile según Gutiérrez (2019) en su artículo científico señala que el gobierno electrónico viene siendo implementado ya algunos años atrás por ello ahora se evidencian aspectos positivos y logros que vienen contribuyendo en los procesos de modernización tal es así existe una relación directa y rápida con la ciudadanía; pero también es importante señalar que aún que hay un grupo poblacional que se encuentran en condiciones no favorables para acceder y hacer el uso de los servicios digitales que el estado dispone generalmente son habitantes de zonas rurales y/o personas de la tercera edad.

Stable et ál. (2020) en un artículo científico realizó un análisis y evaluación sobre las normas y estándares referidas a la accesibilidad de los portales web en el marco del gobierno electrónico considerando 4 principios elementales tales perceptible, operable, comprensible y robusto con el propósito de disponer y brindar información los usuarios de manera eficaz y oportuna; dicho estudio fue realizado a nivel de América Latina; países como Uruguay, Chile, Argentina y Brasil son identificados como los pioneros en desarrollar las mejores prácticas sobre el gobierno electrónico por ello son identificados como referentes para los demás países; por otro lado tenemos a Cuba, Nicaragua y Haití que vienen desarrollando acciones iniciales en políticas del gobierno electrónico; el autor señaló que en América Latina tiene avances sustanciales en lo que se refiere a los portales web de GE pero a la vez en otros casos siguen con deficiencias en la accesibilidad web.

La instituciones de educación superior tecnológica que depende de la gestión pública de nuestro país; en lo que se refiere a los procesos administrativos de atención a los usuarios es deficiente toda vez que las áreas responsables no disponen de información actualizada por la falta de procedimientos automatizados para brindar los servicios públicos con valor así se evidencio con mayor énfasis durante la emergencia sanitaria del Covid-19; esto quiere decir que los lineamientos y políticas del gobierno electrónico se hallan en su fase naciente de implementación; situación que debe ser impulsada en marco de la reforma y modernización de la gestión en las instituciones públicas con el propósito de promover hacia un gobierno abierto, transparente y electrónico por ello Sovero (2021), en su investigación recomienda que se deben garantizar financiamiento para la gestión de la TIC.

El instituto de educación superior de gestión pública ubicada en la Región Callao con más de 45 años de vida institucional depende de la Dirección de Regional de Educación del Callao y se encarga de brindar servicios de formación técnico profesional de acuerdo al licenciamiento según R.M. N° 051-2020-MINEDU; en esta institución de gestión pública se puede observar la percepción directa de la población usuaria tales como los egresados, los estudiantes y ciudadanía en general con relación a la atención en los trámites administrativos o solicitud de alguna de una petición formal es deficiente y al mismo tiempo burocrático generando insatisfacción en los usuarios por servicios recibidos o requeridos; por lo que la investigación se planteo la siguiente interrogante como un problema general ¿En qué medida el gobierno electrónico influye en la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022?; en relación al problemas específicos se formuló las siguientes preguntas ¿Cómo incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la satisfacción del usuario en el instituto de educación superior del Callao, 2022?; ¿Cómo influye la dimensión externa del gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del instituto de educación superior del Callao, 2022?; ¿En qué medida la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la satisfacción de los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022? y ¿Cómo influye la dimensión promocional del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022?

El presente estudio se justifica en identificar con claridad las deficiencias en los procesos de atención al usuario con el propósito de implementar mejoras y poner en marcha las buenas prácticas del gobierno electrónico en el marco de la modernización del estado con la finalidad de contribuir a la reducción de tiempos de atención, simplificación de procesos y una gestión transparente en la atención a los usuarios mediante el uso eficiente de las plataformas de interoperabilidad ante la ineficiencia en la atención de los trámites administrativos en las diversas oficinas de la institución por la falta de información actualizada, solicitud de documentos innecesarios, falta de procesos automatizados vienen propiciando la insatisfacción a los usuarios.

En ese sentido se planteó el objetivo general de determinar la influencia del gobierno electrónico en la satisfacción al usuario de un instituto de educación

superior del Callao, 2022, de igual modo se formulo los siguientes objetivos tales como: Determinar la influencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; Determinar la influencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; Determinar la influencia de la dimensión relacional del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; Determinar la influencia de la dimensión promocional del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.

Finalmente esta investigación presenta posibles resultados en esa medida se formuló como hipótesis general que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022. Respecto a las hipótesis específicas se planteó que la dimensión interna del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; la dimensión externa del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; la dimensión relacional del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022; la dimensión promocional del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes del ámbito internacional se tiene a Ripalda, (2019), quien en su artículo científico concluye que las instituciones deben implementar estrategias que estén orientadas a garantizar al acceso al gobierno electrónico y al mismo tiempo el estado está en la obligación de transferir recursos para brindar la sostenibilidad y desarrollo de las mismas brindando acceso a las tecnologías actuales y al mismo tiempo promoviendo capacitaciones a los empleados y funcionarios para fortalecer competencias digitales y responder a los objetivos de la institución, para llegar a esta conclusión realizó el análisis, revisión de documentos científicos, observación de diferentes plataformas digitales que se gestionan en los portales web encontrando que las instituciones públicas de Ecuador se apoyan de las tecnologías para brindar servicios con el propósito de satisfacer los requerimientos y perspectivas de los ciudadanos; los entrevistados fueron 360 personas entre empleados y usuarios un 70% manifestaron que ha mejorado la atención en lo que se refiere a tramitaciones y un 18% indicaron que aún está en un proceso de mejora y que deberían ser corregidas. El 12% señalaron desconocer los servicios del gobierno electrónico, que prefieren realizarlo de manera presencial.

En tanto Guédez, (2019) , en su artículo señala que para construir un Estado eficiente y transparente es necesario establecer mecanismos formales de comunicación, coordinación y desde luego promover el trabajo de manera colectiva empleando Tecnologías de Información y Comunicación entre los distintos niveles o instancias del gobierno, organizaciones y la ciudadanía con el propósito de mejorar procesos de actualización, recopilación, distribución y alojamiento de información para luego tomar las decisiones gubernamentales más adecuadas. En ese sentido hace hincapié que el gobierno electrónico asume la responsabilidad del diseño y ejecución de las políticas públicas para mejorar la prestación de servicios públicos con acceso a la información a la sociedad. Por otro lado el autor señala la importancia de la interacción de los actores como el caso de Gobierno a ciudadano: Tenemos aquí el acceso a la información, trámites simples en mínimo tiempo y costo, confianza y transparencia; en la relación de Gobierno a empleado: Tenemos las competencias tecnológicas y aumenta la

participación en el desarrollo de sus funciones; con relación de Gobierno a Empresa: Permite ahorro en costos administrativos, agiliza procesos y mayor transparencia y en el caso de Gobierno a Gobierno podemos destacar la necesidad de coordinación y realizar gestiones intragubernamental. Esta investigación concluye que la gestión de la atención a los diversos actores por medio del Gobierno electrónico implica garantizar condiciones para cubrir con las necesidades y requerimientos de acuerdo a sus objetivos y planes de las diversas instancias del estado; por ello es de suma importancia la del componente tecnológico incluyendo lineamientos para la manejo de las tecnologías de información desde la planificación, ejecución, evaluación y control así mismo el uso adecuado de la plataforma de interoperabilidad para garantizar la disponibilidad de canales de comunicación, seguridad, acceso e intercambio de la información.

Agurto, (2020) en su investigación señala que no existe competencias estandarizadas para la aplicación del gobierno electrónico a nivel de los gobiernos subnacional de Ecuador; sin embargo, de acuerdo a las normativas nacionales estas habilitan a los gobiernos autónomos y descentralizados a crear sus propias iniciativas para impulsar el gobierno digital. Por otro lado en una evaluación realizada el años 2018 y 2019 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quijos sobre aspectos importantes como la transparencia, el acceso a la información de carácter público y la promoción de datos abiertos arrojó resultados no favorables por causas como la deficiencia en la infraestructura tecnológica, normativas así como documentos de carácter técnico desactualizados y poca iniciativa para impulsar la transformación digital. Además se han encontrado sistemas de información incipientes, malas prácticas en la gestión de la información, información desactualizada, portal web que no cumple su propósito, es decir el GAD Municipal no tiene iniciativas, programas o planes enmarcados en el gobierno electrónico. Por ello el autor propone implementar políticas institucionales en el marco de un gobierno digital con el propósito de mejorar las acciones a realizar para brindar servicios públicos orientados al ciudadano.

Asimismo Tirenti, (2019) en su tesis realiza un estudio y se enfoca en la Gestión Documentar Electrónica y su contribución a la transparencia donde identifica los

aportes y logros de la implementación del gobierno electrónico aplicada en la gestión de organismos públicos tal es así que desde el año 2009 en Buenos Aires impulsa la eliminación del papel para pasar a una gestión documental digital y esto no fue suficiente; por ello en los años posteriores buscan promover un sistema electrónico que permita la gestión de documentos que faciliten su organización, su clasificación, su validación, su circulación y acceso a la misma de manera segura. El autor concluye que la introducción del sistema GDE como parte del gobierno electrónico contribuyó de manera significativa a favor de la transparencia, acceso a la información y la atención en los servicios públicos generando un mayor acercamiento con la ciudadanía.

Alderete y Díaz (2020), en su artículo concluyen en el estudio realizado en el Municipio de Bahía Blanca, Argentina que solo un 12,5% identificaron que el gobierno electrónico es empleada a nivel transaccional, un 24% a nivel interactivo, un 38,5% a nivel informativo y la diferencia no aplica ningún nivel del gobierno electrónico; situación precaria que requiere atención por ello el autor señala que es necesario que los gobiernos locales deben impulsar acciones y medidas concretas del gobierno electrónico; tal es así promocionando y difundiendo casos éxitos con la intención de generar confianza en los usuarios y puedan realizar transacciones en línea de manera segura.

Finalmente en el ámbito internacional Salvador, (2021) en su artículo científico concluye que para lograr un verdadero valor del servicio público en las entidades es necesario orientar acciones hacia una transformación digital vale decir que las instituciones estén en condiciones de asumir y capitalizar nuevos cambios de carácter estratégico y al mismo tiempo el capital humano responda a situaciones disruptivas en un nuevo modelo de gestión pública como una fórmula integral e indispensable; por ello el autor señala que un gobierno digital suele destacar por los incrementos de la eficiencia y eficacia basados en nuevas dinámicas, formulación de alternativas, evaluación y atención de procesos para la toma de decisiones en base sustentos o evidencias concretas.

En el ámbito nacional, tenemos a Chavez, (2018) , quien señala en su trabajo de investigación que el uso de la tecnología por medio de la plataforma de interoperabilidad del Estado de nuestro país tiene por finalidad facilitar información adecuada y oportuna a los ciudadanos incorporando múltiples

canales de atención enfatizando en el buen trato, optimización del tiempo de atención y reducción de costos. Por otro lado menciona que las instituciones públicas aún están en proceso de compartir información automatizada, dado a las organizaciones en condiciones dispares y diversas para intercambiar, transferir y reutilizar datos, información o documentos por sistema de información o medios electrónicos. El autor describe y sustenta su investigación aplicada sobre la interoperabilidad entre las instituciones de MINSA, RENIEC y CONADIS para optimar la atención de los servicios al ciudadano mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) reutilizando información de otras instituciones del estado y demuestra que la atención a los usuarios aplicando la interoperabilidad en un día es significativamente mayor respecto a la atención sin interoperabilidad. De acuerdo al análisis es significativo mencionar que el Gobierno electrónico es un eje transversal que se debe impulsar en todas las instituciones de gestión pública para incrementar de manera sustantiva la entrega de servicios y trámites a la ciudadanía, organizaciones o empresas; logrando facilitar la información con la finalidad de tomar decisiones en la gestión institucional.

Por otro lado Moreno, (2019) , en su tesis, concluye que a pesar de que existe normas que brindan lineamientos para la implementación en el marco de un gobierno electrónico esto se encuentra en un proceso incipiente para brindar valor en atención al público por ende se evidencia en las deficiencias en brindar sus servicios; tal es así que no se ha encontrado un plan operativo informático que garantice la infraestructura de equipamiento tecnológico que permita brindar la sostenibilidad de los servicios del gobierno electrónico. Por lo expuesto es necesario enfatizar e indispensable asegurar y aplicar las estrategias de articulación orientadas a la reforma y modernización del estado y políticas del gobierno electrónico en todos los niveles del organismo estatal; implementando diversas herramientas para la gestión de información y optimización de las labores y funciones de los empleados y funcionarios para la atención de los requerimientos de los usuarios de forma adecuada y ágil todo ello se complementa con el liderazgo de las autoridades de la entidad y adaptabilidad de los colaboradores para desarrollar nuevas formas de trabajo.

Asimismo, en el ámbito nacional tenemos a Acevedo, (2021) donde presenta su tesis y realiza una investigación en el proceso de atención al ciudadano en la entidad del Poder Judicial de Lima, donde allí ha identificado sistemas no integrados, procedimientos administrativos burocráticos, deficiente cultura digital, algunos procesos aun no automatizados sumado a ello funcionarios que se resisten al cambio o un nuevo modelo de gestión pública. En su investigación señala y hace énfasis que toda entidad del estado debe incluir en sus políticas institucionales la implementación del gobierno electrónico con el propósito de atender a las necesidades y requerimientos de la población usuaria para ello demuestra que es necesaria impulsar el uso adecuado de la infraestructura tecnológica, orientar y promover servicios digitales, generar canales digitales de comunicación accesibles e inclusivos, gestión de la información y fortalecer competencias digitales al personal para brindar servicios satisfactorios generando confianza en la institución. El autor halló que existe correlación entre el gobierno electrónico y la atención a los ciudadanos evidenciando un Rho Spearman de 0,835 siendo una relación positiva alta, el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$; por lo que es necesaria que las instituciones deben aprovechar la bondades de las tecnologías de información para mejorar sus procesos.

Por otra parte Santos (2021) en su tesis, cuyo propósito fue hallar la correlación entre las variables de gobierno electrónico respecto a satisfacción del usuario, la investigación fue de metodología cuantitativa, básica, no experimental, transversal y correlacional, halló que existe una relación positiva fuerte o alta entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario con un valor Rho de 0,712. Indica además que al incrementarse las estrategias y herramientas del gobierno electrónico la satisfacción de los usuarios será mayor. Además que existe correlación positiva moderada entre la dimensión promoción de gobierno electrónico y satisfacción del usuario con un valor r de 0,632.

Arce, (2022) en su investigación realizada a la SUNARP de Lima determinó que la percepción de los usuarios no es satisfactorio por poca tolerancia de los empleados en facilitar los servicios públicos basado en la eficiencia y eficacia; por ello indica que es necesario reducir los niveles de errores, duplicidad de actividades o funciones, reducción de tiempo de atención, fallas administrativas entre otros. El autor concluye que es de suma importancia asignar recursos al

mismo tiempo fortalecer los alcances del gobierno electrónico para mejorar la correspondencia del organismo público con los usuarios y también plantea que se debe reducir el grado de desconfianza de los usuarios por ende se ve la necesidad de garantizar una atención simple y clara ofreciendo una gestión transparente; asimismo es necesario que los usuarios tengan alcance a las herramientas de gestión para acceder a los servicios desde cualquier parte del país de una forma intuitiva y puedan acceder a la información.

Finalmente Rojas, (2019) en su investigación analiza y fundamenta que el gobierno electrónico ofrece un conjunto de ventajas que pueden ser aprovechadas para orientar una gestión pública en el marco de un estado moderno y transparente al mismo tiempo el autor identifica el nivel de desconocimiento de los ciudadanos respecto estas tecnologías; por ello dentro de las implicancia de esta investigación demuestra que los beneficios que permiten generar un mejor servicio a los ciudadanos por ello cuantifica la correlación que existe entre el gobierno electrónico respecto a la satisfacción del usuario en la RENIEC de Chimbote en el 2019, por ello concluye que existe una relación directa, significativa y alta entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario con un valor r de 0,672; Por otro lado también señala que gobierno electrónico muestra un nivel deficiente en un 42.6% y un nivel regular y eficiente de un 37% y 20% respectivamente; respecto a la satisfacción del usuario presenta un nivel deficiente en 38.3% y un nivel regular del 41.7% por ello el autor afirma una correlación de alto grado significativo finalmente señala que los procesos de mejora deben ser constantes de acuerdo a las innovaciones y generar interés y confianza en la población.

Asimismo Calmett (2019), en su tesis concluyo que el e- gobierno interviene de manera significativa en la gestión pública generando cercanía de los servicios digitales en los usuarios y ciudadanía en general; asimismo el autor señala que el e-gobierno influye positivamente en el acceso a la información, en la participación ciudadana y en una gestión transparente en las entidades del estado por ello es de suma importancia la implementación del gobierno electrónico y buscando la sostenibilidad en el tiempo.

Por otro lado Utrilla (2022) en su investigación concluye que existe relación positiva de nivel moderado ($Rho=0,546$) entre el gobierno electrónico y

satisfacción de los usuarios; asimismo señala que existe una correlación directa de nivel moderado ente la dimensión interna, externa, relacionar y promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, con valores Rho de 0,401, 0,500, 0,437 y 0,409 respectivamente; por lo que autor considera que en necesaria la implementación y modernización de la plataforma digital con la intención de mejorar los procesos administrativos logrando atender las necesidades de los usuario en el momento oportuno y en forma transparente; del mismo modo es necesaria articular esfuerzo para que las plataformas digitales estén interconectadas con otras instituciones públicas o privadas para simplificar procesos y trámites burocráticos.

En tanto Flores (2021), en el estudio de investigación realizado concluye que existe el grado de influencia positiva del Gobierno Electrónico respecto a la variable de satisfacción de los usuarios; asimismo demostró el alto grado de influencia positiva de EGOV en los elementos tangibles y la fiabilidad de los usuarios en un hospital de Cáncer afirmando que la variable independiente genera influencia obtenido como resultado de nivel alto. El autor señala a su vez la importancia de impulsar lineamientos estratégicos para el fortalecimiento de la atención a los usuarios en facilitar la información de manera eficiente e integral por ello sugiere que el PEI y al plan del Gobierno Digital deben estar articuladas y orientadas a los mismos objetivos institucionales.

Marín (2020) señala que la dimensión externa del GE está vinculada a lograr una utilidad en los ciudadanos mediante la utilización de los servicios electrónicos; tal es así da a conocer la relación positiva y significativa entre las variables de gobierno electrónico y satisfacción del usuario sustentada en el cálculo que realizó siendo un $Rho=0,487$. Por ello recomendó a continuar con la mejora de los servicios públicos con el propósito garantizar la transformación de los servicios digitales y lograr resultados en el bienestar con los ciudadanos.

6Por su parte Cobeñas (2020) en su indagación halló que el desarrollo del gobierno electrónico en una municipio distrital de Piura se encuentra en un nivel medio en tanto la satisfacción de los usuarios reveló que se encuentra en un nivel bajo, esto según la percepción del más del 85% de los encuestados; por ello el autor concluye que existe una relación correlativa del gobierno electrónico respecto a la satisfacción del usuario. Este estudio fue aplicado, no experimental y

correlacional; Su tesis halló que existe una relación baja entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con valor r de 0,299: en base a ello recomienda a los funcionarios y empleados de la municipalidad que las actividades a realizar deben generar valor con la intención de satisfacer las expectativas de los usuarios.

Además Rosas (2021) en su investigación cuyo propósito fue determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, estudio cuantitativo, descriptivo y correlaciona. La investigación halló correlación positiva, significativa y alta entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con valor r de Spearman de 0,722. Agrega que al mejorar el gobierno electrónico este permite la mejora de los índices de satisfacción de los usuarios. Asimismo, encontró que existe correlación de las dimensiones externa, interna y relacional con la variable satisfacción de los usuarios, con valores de 0,623, 0,649 y 0,668 respectivamente.

Finalmente, Cáceres (2022) en su tesis cuyo propósito fue establecer la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, la metodología fue cuantitativo, básico, no experimental y correlacional. En su estudio encontró que existe una relación muy fuerte o alta entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con un valor r de 0,878.

Este trabajo de investigación se sustenta en teoría general de sistemas desarrollada por Flores y Thomas (1987) quienes señalan que es una metodología que deriva del pensamiento global para el tratamiento de una demanda y el uso de herramientas fundamentales del análisis sistemático bajo principios de interacción, globalidad, organización y complejidad. La sistémica promueve el pensamiento que va más allá de una descripción simple por ello busca concebir al sistema como un todo y en la actualidad tenemos los procesos de automatización que facilitan de una manera adecuado la gestión de grandes volúmenes de información. Por otro lado tenemos como teoría al Sistema de información de Lapiedra et al. (2011), quienes señalan que todo sistema se divide en subsistemas y el sistema de información abarca a subsistemas como equipos informáticos, software, telecomunicación, procesos, base de datos y talento humano. Un sistema de información tiene que relacionarse con el resto de

sistemas y con el entorno para que tenga mayor utilidad de modo tal contribuya a lograr eficiencia y eficacia en el proceso y gestión de la información.

Siguiendo los lineamientos de la presente investigación ahora vamos a desarrollar los enfoques conceptuales orientadas a la variables. Kuniyoshi (2012) define el Gobierno electrónico como la utilización de las TICs por parte de los Estados, para ofrecer información y servicios a sus ciudadanos, esto permite el aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos de la gestión pública logrando de esta forma el incremento sustantivo de la transparencia del sector estatal.

Naser y Concha (2011) definen al gobierno electrónico como el uso de las TICs para proporcionar servicios de los organismos de gobierno autónomos del tiempo, distancias y complejidad de los organismos públicos.

Finalmente tenemos a Vargas (2010) señala que el gobierno electrónico se encuentra articulado con el empleo de las TICs, implicando la innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otros organismos de gobierno, con sus propios servidores, con las compañías y con los ciudadanos, especialmente aplicaciones conectadas con el Internet.

En relación a la variable satisfacción del usuario tenemos a Hernández quien define como: “Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información y el cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado” (2011, p. 353). Por otro lado Vogt (2004) afirma que la satisfacción del usuario son la consecuencia de un proceso perdurable de cotejo entre la experiencia y las percepciones subjetivas, por un lado y los objetivos y las expectativas por el otro. Finalmente, Rey (2000) la define como la apreciación de los usuarios de haber utilizado adecuadamente su tiempo, habiendo recibido un servicio de acuerdo a sus propias expectativas en un determinado entorno ambiental y una excelente prestación viable del servicio.

Armas y Armas (2011) señala que la dimensión interna del GE hacer referencia a todas las acciones realizadas por las entidades para un mejor desempeño haciendo uso de los medios y herramientas digitales; asimismo tenemos a Casa (2015) quien manifiesta que el GE busca agilizar, optimizar y gestionar procesos haciendo el uso intenso de las TIC.

Para Rincón y Vergara, (2017) la dimensión relacional va orientada en establecer vínculos con otras entidades o instituciones logrando la colaboración mutua y compartir información con el propósito de mejorar los procesos; al autor también señala que el principio de equivalencia funcional contribuye a estandarizar e incorporar el uso de las nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de la información de modo tal se logra que el vínculo de la administración pública y la ciudadanía es por medio de procesos electrónicos.

Finalmente Quispe (2020), concluyo que la dimensión externa del GE influye en la modernización de la gestión municipal y se sustenta en la interacción o interoperabilidad entre las instituciones públicas y ello contribuye a lograr un acercamiento a los ciudadanos; por otro lado la dimensión interna también se ha demostrado que integrar esfuerzos individuales y en equipo de colaboradores en adaptarse a las nuevas forma de realizar sus actividades contribuyen a una mejorar en la gestión municipal; asimismo la dimensión relacional y de promoción del GE favorecen a la modernización del estado, por lo tanto el gobierno electrónico incide significativamente en la gestión pública.

En referencia al marco normativo que sustente esta investigación tenemos el D.S. N° 067-2003-PCM del año 2003, que a través de la PCM institucionaliza ONGEI quien se encargaba de dirigir e inspeccionar el Sistema Nacional de Informática y al mismo tiempo de promover las primeras políticas del Gobierno Electrónico en el estado peruano dando mayor importancia de contar con el uso de las TI para impulsar el desarrollo de nuestro país.

También tenemos el D.S. 004-2013-PCM, que orienta las Políticas Nacionales de Modernización de la Gestión Pública siendo uno de los ejes transversales el Gobierno Electrónico quien se encarga de promover el uso de las TIC como parte de un sustento a los procesos e impulsando a un gobierno abierto cercano a la población.

El D.L. N° 1412, del año 2018 aprueba la Ley de Gobierno Digital con el propósito de mejorar y generar valor en los servicios públicos por medio de procesos de interoperabilidad de manera segura, ágil, accesible y transparente para los beneficios de la ciudadanía y personas en general.

D.L N° 033-PCM, del año 2018 se estable los lineamientos en materia de Gobierno Digital donde las entidades públicas deben designar a un Líder del

Gobierno Digital a fin de impulsar, promover y realizar acciones concretas en materia de transformación digital dentro de los alcances de la PCM de modo tal se pueda optimizar procesos y generar un valor a los servicios públicos.

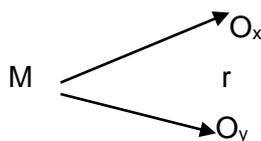
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: La investigación fue de tipo aplicada, porque este estudio se encuentra enfocado a identificar por medio del conocimiento científico las necesidades específicas y establecer soluciones (CONCYTEC, 2018).

Diseño de Investigación: Estará orientada en un diseño no experimental correlacional por lo que se ha considerado que la recopilación de datos será en un solo momento y se aplicará una estadística inferencial; teniendo en cuenta que la finalidad será analizar la incidencia de la variable interviniente en esta investigación Hernández et al. (2014). Además hipotético deductiva, metodología que se funda en operaciones que llegan a conclusiones por medio de la inferencia, originadas de hipótesis (Bernal, 2010)

La siguiente imagen muestra el diseño:



Dónde:

M: Muestra

O_x: Gobierno electrónico

O_y: Satisfacción del usuario

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

- Variable Independiente: Gobierno Electrónico

- **Definición conceptual:** Es la prestación de los servicios públicos haciendo el uso intensivo las nuevas tecnologías de información y comunicación asimismo de un conjunto de aplicaciones desde planificación, organización y gestión de los gobiernos con el fin de mejorar las dinámicas y condiciones en la atención a los usuarios estableciendo canales eficientes de comunicación, simplificación de

los procesos y al mismo tiempo impulsando al acceso de información y transparencia (Rodríguez, 2004)

- **Definición operacional:** Para la medición de las dimensiones de la variable del Gobierno electrónico se utilizó el instrumento del cuestionario que consta de 19 interrogantes.
- **Indicadores:** Responderán a las dimensiones tales como interna, externa, relacional y promocional respecto a Gobierno Electrónico. Por otro lado a las dimensiones de eficiencia, disponibilidad y cumplimiento respecto a la variable satisfacción del usuario.
- **Escala de medición:** La escala que permitirá realizar la medición fue ordinal

- **Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario**

- **Definición conceptual:** Es la valoración subjetiva y al mismo tiempo está enfocada a la percepción y actitudes de haber alcanzado un deseo esperado en el momento oportuno; vale decir que responde directamente a la solución de un problema, a la atención de una necesidad, queja, sentimiento o al cumplimiento de ciertos requisitos o exigencias (Rey, 2000). Para Morales et ál. (2021), la satisfacción del usuario está sujeta siempre a la calidad de servicios que una persona recibe.
- **Definición operacional:** Para medir la satisfacción de los usuarios del instituto de educación superior se aplicó como instrumento el cuestionario que consta de 15 preguntas y está basado en la eficiencia, disponibilidad y el nivel de cumplimiento en un trámite administrativo.
- **Indicadores:** Los indicadores responderán a cada una de las dimensiones, ellas son confiabilidad, seguridad y elementos tangibles.
- **Escala de medición:** Será nominal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: El universo de nuestra población está constituido por los usuarios ingresante en el proceso de admisión 2022 que realizaron trámites administrativos en el instituto de educación superior del Callao; teniendo una población total de 330 usuario externos; para Salinas, P. (2012) la población es un parte muy grande del universo.

Criterios de inclusión: Se contemplará a estudiantes que se encuentran en el primer ciclo de las diversas carreras profesionales y docentes que hayan realizado como mínimo un trámite administrativo en el instituto de educación superior del Callao.

Criterios de exclusión: Comprenden empleados administrativos, autoridades y estudiantes de ciclos superiores del instituto de educación superior del Callao en donde se realiza la investigación.

Muestra: La muestra para Vara (2008) es un conjunto de casos que se extraen de una población establecida, esta es seleccionada por alguna metodología de muestreo.

En esta la investigación la muestra fue de 184 usuarios, resultado obtenido aplicando la formula siguiente:

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

$$N=184.4=184$$

Dónde:

$$N= 330$$

$$Z_{\alpha}^2= 1,96^2$$

$$d=6\%$$

$$p= 40\% =0,4$$

$$q= 0.06$$

Muestreo: El muestreo aplicado en esta indagación fue probabilístico aleatorio simple. En una muestra probabilista hay la posibilidad de que cualquiera de todos

los elementos de la población pueda ser escogido para participar en dicha muestra Hernández *et. al.* (2014).

Unidad de análisis: Sera usuarios que hayan realizado algún trámite administrativo en el instituto de educación superior de la Región Callao.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en la tesis fue la encuesta que se aplico para obtener información de los usuarios considerados como muestra. El instrumento a emplear es el cuestionario que contiene un conjunto de interrogantes relacionadas a las variables en estudio con el propósito de medir (Bourke et al., 2016).

La validez de los instrumentos fue por tres investigadores especializados en la materia de estudio

Tabla 1.

Validez por juicio de expertos

Expertos	Decisión
Mag. Carlos Lozano Zapata	Aplicable
Mag. William Guillermo Romero Zapata	Aplicable
Mag. Manuel Velásquez Ponce	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, es importante señalar que un instrumento de medición debe reunir condiciones elementales tal es así como: La confiabilidad, validez y objetividad Hernández et ál. (2014) y Hernández y Mendoza (2018).

Tabla 2.

Fiabilidad de los instrumentos

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gobierno electrónico	0,906	19
Satisfacción del usuario	0,938	15

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

En esta investigación se identificó la problemática en la institución de educación superior, se revisó fuentes bibliográfica, posteriormente se aprobó el tema de investigación, luego se solicitó la autorización a la dirección general de la institución donde se realizar el estudio de la problemática, en seguida se pasó a elaborar los formularios de recolección de datos que fueron validados los expertos en la materia, finalmente se procedió a recopilar de información a través de un formulario en línea el mismo que fue aplicada a los usuarios que forman parte de la muestra con el propósito de desarrollar la encuesta y posteriormente para ser analizada y la elaboración de interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información por el medio del formulario en línea se procedió a exportar la información hacia una hoja de cálculo y posteriormente se organizo y codifico en las variables en el software de SPSS con el propósito de realizar una análisis descriptivo de las gráficas y tablas de frecuencia también se realizo el análisis inferencial en base a los resultados para formular conclusiones en base a las hipótesis planteada en esta indagación.

3.7 Aspectos éticos

A lo largo de esta indagación se respeto los fundamentos de la ética personal y se tomó en cuenta los principios éticos de la Universidad César Vallejo; de modo tal el recojo y el tratamiento de la información es confidencial y se utilizó solo con fines académicos por otro lado también se tomó de manera cuidadosa los aportes de otros autores de acuerdo a los parámetros establecidos de las normas APA 7ma Edición tal es así logrando generar nuevos conocimientos para aplicar y mejorar las condiciones de los servicios públicos.

IV. RESULTADOS

Luego de aplicados de los instrumentos de estudio, tanto las variables Gobierno electrónico, como de Satisfacción del usuario, se ejecutó la prueba de normalidad, luego se identifico la frecuencia de los niveles de las dimensiones de las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario, luego se estableció el valor de relación que existe entre variables de indagación.

Tabla 3.

Prueba de bondad de ajuste (K-S)

		Interna	Externa	Relacional	Promocional	Gobierno electrónico	Satisfacción del usuario
N		184	184	184	184	184	184
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	25,4946	19,2554	6,2663	14,6848	65,7011	56,0978
	Std. Deviation	4,32933	4,92401	2,05917	3,22873	12,36480	10,77546
Most Extreme Differences	Absolute	,068	,064	,128	,081	,049	,065
	Positive	,067	,064	,128	,073	,049	,056
	Negative	-,068	-,041	-,094	-,081	-,046	-,065
Test Statistic		,068	,064	,128	,081	,049	,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,036 ^c	,062 ^c	,000 ^c	,005 ^c	,200 ^{c,d}	,054 ^c

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados fueron 184 individuos, se utilizó la prueba K-S para la identificación de la normalidad de la muestra de investigación. Se visualiza en la tabla 3, las prueba de normalidad para las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario, obteniéndose valores de ($p > 0.05$), teniendo un $p = 0.2$ y $p = 0.054$ respectivamente. Por lo tanto se afirma la distribución de datos no es normal. Hernández y Mendoza (2018) afirman que estos valores de las variables se procesaran inferencialmente con estadísticos de correlación no paramétricas, se aplico el Coeficiente de Correlacion de Spearman. Asimismo, se aprecia que la dimensión interna es no normal ($P < 0.05$); externa es normal ($P > 0.05$) relacional es no normal ($P < 0.05$) ; promocional es no normal ($P < 0.05$).

Tabla 4.*Correlación entre las variables de Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	Gobierno electrónico
Spearman's rho	Satisfacción del usuario	1,000	,819**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	184	184
Gobierno electrónico	Gobierno electrónico	,819**	1,000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	184	184

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

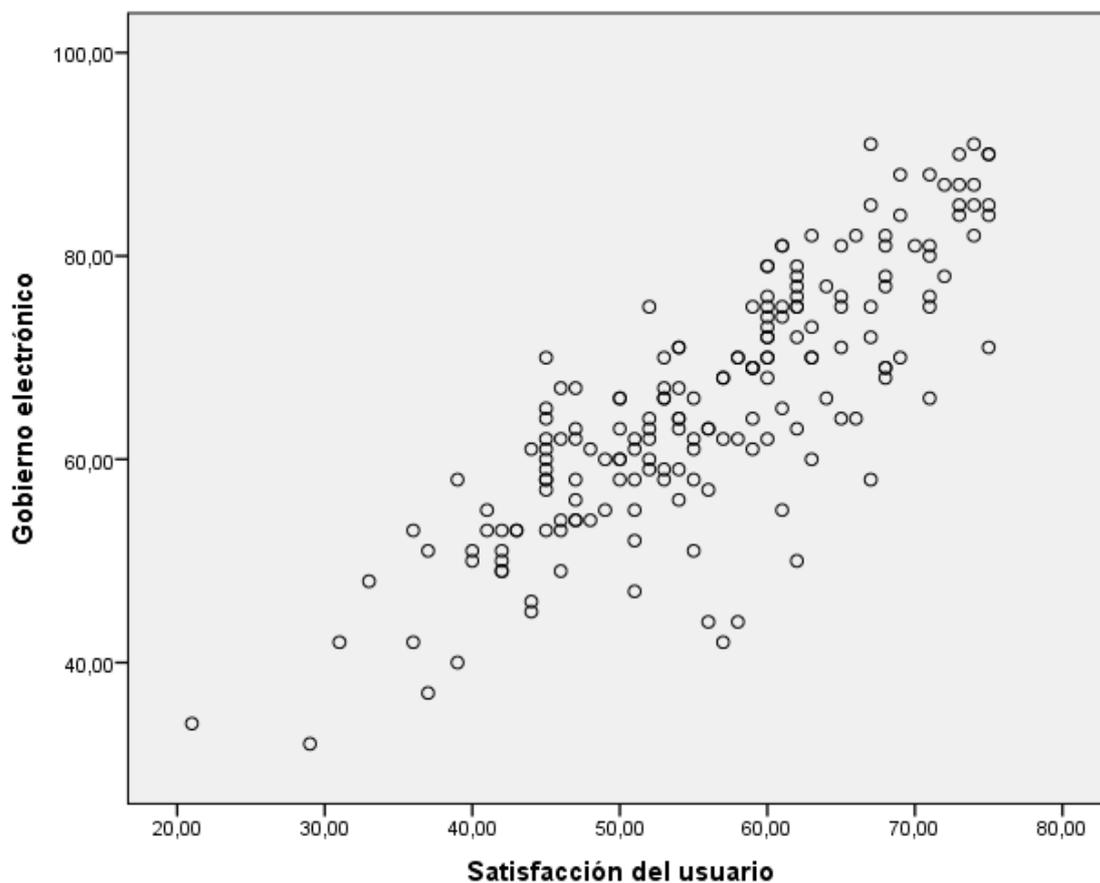
La Tabla 4, muestra que el valor de relación entre las variables de Gobierno electrónico y satisfacción del usuario es significativa y directa con un valor de correlación alta (Rho de Spearman = 0.819 y un $p < 0.05$). Por lo tanto, se puede afirmar que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022.

Tabla 5.*Frecuencias de las variables Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Gobierno electrónico	Mala	N	30	13	2	45
		%	16,3%	7,1%	1,1%	24,5%
	Regular	N	19	67	12	98
		%	10,3%	36,4%	6,5%	53,3%
	Buena	N	0	11	30	41
		%	0,0%	6,0%	16,3%	22,3%
Total		N	49	91	44	184
		%	26,6%	49,5%	23,9%	100,0%

De la tabla 5, se aprecia que del total de encuestados n=184, usuarios del instituto de educación superior del Callao, el 16.3% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico y presentan insatisfacción como usuario; el 36.4% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico y presentan indiferencia como usuario; el 16.3% consideran que hay nivel bueno en gobierno electrónico y presentan satisfacción como usuario.

Figura 1. Gráfico de dispersión de puntos



En la Figura 1, se visualiza la dispersión de puntos en la que se muestra una tendencia lineal, del mismo modo, se observa que el total de puntos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que confirma una correlación significativa y de relación positiva alta. Pues cuando mayor sea la consideración de una implementación de Gobierno electrónico en una entidad mayor será la satisfacción del usuario. Por lo mismo, se puede aseverar que existe relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario.

A continuación se realiza la descripción de los niveles de las dimensiones de la variable Gobierno Electrónico.

Tabla 6.

Frecuencia de la dimensión interna de la variable Gobierno electrónico y variable de Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Interna	Mala	N	29	12	0	41
		%	15,8%	6,5%	0,0%	22,3%
	Regular	N	19	70	14	103
		%	10,3%	38,0%	7,6%	56,0%
	Buena	n	1	9	30	40
		%	0,5%	4,9%	16,3%	21,7%
Total		n	49	91	44	184
		%	26,6%	49,5%	23,9%	100,0%

Fuente Elaboración propia

De la tabla 6, se aprecia que del total de encuestados n=184, usuarios del instituto de educación superior del Callao, el 15.8% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico interno y presentan insatisfacción como usuario; el 38% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico interno y presentan indiferencia como usuario; el 16.3% consideran que hay nivel bueno en gobierno electrónico interno y presentan satisfacción como usuario.

Tabla 7.*Correlación entre la dimensión interna y la variable Satisfacción del usuario*

			Interna	Satisfacción del usuario
Spearman's rho	Interna	Correlation Coefficient	1,000	,741**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	184	184
	Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	,741**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	184	184

Fuente: Elaboración propia

Considerando el primer objetivo específico, se evidencia que existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario. De acuerdo a la Tabla 7, se observa un Rho de Spearman de 0.741, lo cual se interpreta como una correlación alta, pero significativa ($p < 0.005$), y se demuestra que cuando mayor es la dimensión interna, mayor será el nivel de satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica, que la Identidad dimensión interna en la satisfacción del usuario, y se rechaza la hipótesis nula “la dimensión interna no influye en la Satisfacción del usuario”.

Tabla 8.

Frecuencia de la dimensión externo de la variable Gobierno electrónico y la variable de Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Externa	Mala	n	28	24	2	54
		%	15,2%	13,0%	1,1%	29,3%
	Regular	n	21	57	16	94
		%	11,4%	31,0%	8,7%	51,1%
	Buena	n	0	10	26	36
		%	0,0%	5,4%	14,1%	19,6%
Total	n	49	91	44	184	
	%	26,6%	49,5%	23,9%	100,0%	

Elaboración propia

De la tabla 8, de acuerdo a la estadística descriptiva se aprecia que del total de encuestados n=184, el 15.2% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico externa y presentan insatisfacción como usuario; el 31% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico externo y presentan indiferencia como usuario; el 14,1% consideran que hay nivel bueno en gobierno electrónico externo y presentan satisfacción como usuario.

Tabla 9.*Correlación entre la dimensión externa y la variable Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		
		del usuario	Externa	
Spearman's rho	Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,729**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	184	184
		Externa	Correlation Coefficient	,729**
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	184	184

Elaboración propia

Considerando el segundo objetivo específico del estudio, se logró comprobar que sí existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario. La Tabla 9 muestra un Rho de Spearman de 0,729 lo cual se traduce como una moderada y significativa ($p < 0.005$), y se puede interpretar que cuando mayor es la dimensión externa, mayor será los niveles de satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, que se acepta la hipótesis específica de la dimensión externa en la satisfacción del usuario, y se rechaza la hipótesis nula “la dimensión externa no influye en la Satisfacción del usuario.

Tabla 10.

Frecuencia de la dimensión relacional de la variable Gobierno electrónico y la variable de Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Relacional	Mala	N	28	33	7	68
		%	15,2%	17,9%	3,8%	37,0%
	Regular	N	19	48	18	85
		%	10,3%	26,1%	9,8%	46,2%
	Buena	N	2	10	19	31
		%	1,1%	5,4%	10,3%	16,8%
Total		N	49	91	44	184
		%	26,6%	49,5%	23,9%	100,0%

Elaboración propia

De la tabla 10, se puede apreciar que del total de encuestados n=184, el 15.2% consideran que hay un nivel malo en gobierno electrónico relacional y presentan insatisfacción como usuario; el 26.1% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico relacional y presentan indiferencia como usuario; el 10.3% consideran que hay nivel bueno en gobierno electrónico relacional y presentan satisfacción como usuario.

Tabla 11.*Correlación entre la dimensión relacional y la variable Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		
			del usuario	Externa
Spearman's rho	Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,729**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	184	184
Relacional	Relacional	Correlation Coefficient	,729**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	184	184

Elaboración propia

Se evidencio de acuerdo a los resultados que si existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios. Tabla 11, muestra un Rho de Spearman de 0,729 la cual interpretada que existe una relación alta y significativa ($p < 0.005$), interpretándose que cuando mayor es la dimensión relacional, mayor será los niveles de satisfacción de los usuarios. Es así, que se acepta la hipótesis alterna, que la Identidad dimensión relacional en la satisfacción del usuario, rechazándose la hipótesis nula “la dimensión relacional no influye en la Satisfacción del usuario”.

Tabla 12.

Frecuencia de la dimensión promocional de la variable Gobierno electrónico y la variable de Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Promocional	Mala	N	31	18	1	50
		%	16,8%	9,8%	0,5%	27,2%
	Regular	n	17	59	15	91
		%	9,2%	32,1%	8,2%	49,5%
	Buena	n	1	14	28	43
		%	0,5%	7,6%	15,2%	23,4%
Total		n	49	91	44	184
		%	26,6%	49,5%	23,9%	100,0%

Elaboración propia

De la tabla 12, se interpreta que del total de encuestados $n=184$, el 16.8% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico promocional y presentan insatisfacción como usuario; el 32.1% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico promocional y presentan indiferencia como usuario; el 15.2% consideran que hay nivel buena en gobierno electrónico promocional y presentan satisfacción como usuario.

Tabla 13.*Correlación entre la dimensión promocional y la variable Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		
		del usuario	Promocional	
Spearman's rho	Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	1,000	,691**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	184	184
	Promocional	Correlation Coefficient	,691**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	184	184

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que si existe relación entre la dimensión promocional y la satisfacción del usuario, en la Tabla 13, se observa un Rho de Spearman de 0,691 lo cual se interpreta como una relación moderada y significativa ($p < 0.005$), y se puede inferir que cuando mayor es la dimensión promocional, mayor será el nivel de satisfacción de los usuarios. Es así, que se acepta la hipótesis alterna, que la dimensión promocional se relaciona con la satisfacción del usuario, y se rechaza la hipótesis nula “la dimensión promocional no influye en la Satisfacción del usuario”.

Tabla 14.

Frecuencia de la variable Gobierno electrónico y las dimensiones de Confiabilidad, Seguridad y Elementos tangibles de la variable de Satisfacción del usuario.

		Gobierno electrónico							
		Mala		Regular		Buena		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Confiabilidad	Insatisfecho	27	14.7%	19	10.3%	0	0.0%	46	25.0%
	Indiferente	16	8.7%	70	38.0%	10	5.4%	96	52.2%
	Satisfecho	2	1.1%	9	4.9%	31	16.8%	42	22.8%
Seguridad	Insatisfecho	25	13.6%	19	10.3%	0	0.0%	44	23.9%
	Indiferente	17	9.2%	69	37.5%	17	9.2%	103	56.0%
	Satisfecho	3	1.6%	10	5.4%	24	13.0%	37	20.1%
Elementos tangibles	Insatisfecho	32	17.4%	27	14.7%	0	0.0%	59	32.1%
	Indiferente	12	6.5%	62	33.7%	20	10.9%	94	51.1%
	Satisfecho	1	.5%	9	4.9%	21	11.4%	31	16.8%

N=184

Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 14, de la tabla se aprecia que del total de encuestados $n=184$, el 16.7% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico promocional y presentan insatisfacción como usuario en la eficiencia; el 38% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico promocional y presentan indiferencia como usuario en la eficiencia; el 16.8% consideran que hay nivel buena en gobierno electrónico promocional y presentan satisfacción como usuario en la eficiencia. Asimismo, de la tabla se aprecia que del total de encuestados $n=184$, el 13,3% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico promocional y presentan insatisfacción como usuario en la disponibilidad; el 37.5% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico promocional y presentan indiferencia como usuario en la eficiencia; el 13% consideran que hay nivel buena en gobierno electrónico promocional y presentan satisfacción como usuario en la disponibilidad. De la misma manera de la tabla se aprecia que del total de encuestados $n=184$, el 17.4% consideran que hay nivel malo en gobierno electrónico promocional y presentan insatisfacción como usuario en el cumplimiento; el 33.7% consideran que hay nivel regular en gobierno electrónico promocional y presentan indiferencia como usuario en el cumplimiento; el 11.4% consideran que hay nivel buena en gobierno electrónico promocional y presentan satisfacción como usuario en el cumplimiento.

Tabla 15.

Correlación entre la variable de Gobierno electrónico y las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

			Gobierno electrónico	Confiabilidad	Seguridad	Elementos tangibles
Spearman's rho	Gobierno electrónico	Correlation Coefficient	1,000	,806**	,727**	,770**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	184	184	184	184
	Confiabilidad	Correlation Coefficient	,806**	1,000	,845**	,824**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000
		N	184	184	184	184
	Seguridad	Correlation Coefficient	,727**	,845**	1,000	,809**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000
		N	184	184	184	184
	Elementos tangibles	Correlation Coefficient	,770**	,824**	,809**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		N	184	184	184	184

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 15, muestra que existe correlación entre la variable de Gobierno electrónico con la dimensión de confiabilidad con un Rho de Spearman de 0.806, que corresponde a una correlación alta; así como una relación de la variable de Gobierno electrónico con la dimensión seguridad con un r de Spearman de 0.727, que asimismo corresponde a una relación alta; una relación de la variable de Gobierno electrónico con la dimensión Elementos tangibles con un Rho de Spearman de 0.77, que asimismo corresponde a una relación alta, en los tres casos fueron significativas ($p < 0.05$), por lo cual se entiende que cuanto mayor sea la percepción de implementación del Gobierno electrónico, mayor será la eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.

V. DISCUSIÓN

Este estudio tiene como propósito establecer la influencia del gobierno electrónico en la satisfacción al usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022. Por otra parte se evaluó la relación entre las dimensiones de la variable del gobierno electrónico en la satisfacción al usuario.

En relación al objetivo general, se demostró que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022. El grado de relación entre las variables de Gobierno electrónico y satisfacción del usuario es significativa y directa con un grado de relación alta o moderada (Rho de Spearman = 0.819 y un $p < 0.05$). Por lo tanto, cuando mayor sea el nivel del gobierno electrónico mayor será el nivel de satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022.

Lo descrito, es concordante con Acevedo (2021) en su tesis sobre gobierno electrónico y atención al ciudadano encontró que existe correlación entre el gobierno electrónico y atención al ciudadano evidenciando un Rho Spearman equivalente a 0,835 siendo esta una correlación positiva alta. Este resultado guarda relación a lo encontrado en nuestro estudio el cual demostró que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao.

De igual forma con el resultado obtenido por Rojas (2019) en su investigación, quien halló que existe una relación directa entre el gobierno electrónico respecto a la satisfacción del usuario, con valor r de Spearman de 0,672. Además afirma que el gobierno electrónico ofrece un conjunto de ventajas que pueden ser aprovechadas para orientar una gestión pública en el marco de un estado moderno y transparente. Por otro lado también señala que gobierno electrónico muestra un nivel deficiente en un 42.6% y un nivel regular y eficiente de un 37% y 20% respectivamente; respecto a la satisfacción del usuario presenta un nivel deficiente en 38.3% y un nivel regular del 41.7%.

De forma parecida, guarda relación con lo que mencionado por Acevedo (2021) quien considera necesaria la implementación y modernización de la plataforma digital con el objetivo de optimización de los procesos administrativos logrando atender la necesidades de los usuario en el momento oportuno y en forma

transparente; del mismo modo es necesaria articular esfuerzo para que las plataformas digitales estén interconectadas con otras instituciones públicas o privadas para simplificar procesos y trámites burocráticos

Esto es reforzado teóricamente por Tirenti (2019) quien sustenta que la introducción del sistema GDE como parte del gobierno electrónico contribuyó de manera significativa a favor de la transparencia, acceso a la información y la atención en los servicios públicos generando un mayor acercamiento con la ciudadanía. Para Chávez (2018) el Gobierno electrónico es un eje transversal que se debe impulsar en todas las instituciones de gestión pública para incrementar de manera sustantiva la entrega de servicios y trámites a la ciudadanía, organizaciones o empresas; logrando facilitar la información con la finalidad de tomar de decisiones en la gestión institucional. Agrega, que el gobierno electrónico ofrece un conjunto de ventajas que pueden ser aprovechadas para orientar una gestión pública en el marco de un estado moderno y transparente.

Estos fundamentos teóricos son reforzados por Arce (2022) quien señala que la percepción de los usuarios no es satisfactorio, por la poca tolerancia de los empleados en facilitar los servicios públicos basado en la eficiencia y eficacia; por ello indica que es necesario reducir los niveles de errores, duplicidad de actividades o funciones, reducción de tiempo de atención, fallas administrativas entre otros

En tanto que Moreno (2019) determinó que a pesar de que existen normas que brindan lineamientos para la implementación en el marco de un gobierno electrónico esto se encuentra en un proceso incipiente para brindar valor en atención al público por ende se evidencia deficiencias para brindar servicios. Por lo cual es necesario asegurar y aplicar las estrategias de articulación orientadas a la reforma y modernización del estado y políticas del gobierno electrónico en todos los niveles del organismo estatal; implementando diversas herramientas para la gestión de información y optimización de las labores y funciones de los empleados y funcionarios para la atención de las demandas de los usuarios de modo oportuno y ágil todo ello se complementa con el liderazgo de las autoridades de la entidad y adaptabilidad de los colaboradores para desarrollar nuevas formas de trabajo.

Asimismo Acevedo (2021) agrega que toda entidad del estado debe incluir en sus políticas institucionales la implementación del gobierno electrónico con la intención de atender a las necesidades y requerimientos de la población usuaria para ello demuestra que es necesaria impulsar el uso adecuado de la infraestructura tecnológica, orientar y promover servicios digitales, generar canales digitales de comunicación accesibles e inclusivos, gestión de la información y fortalecer competencias digitales al personal para brindar servicios satisfactorios generando confianza en la institución.

Otro refuerzo teórico sobre lo hallado es ofrecido por Salvador (2021) quien señala que un gobierno digital suele destacar por el incremento de la eficiencia y eficacia basadas en nuevas dinámicas, formulación de alternativas, evaluación y atención de procesos para la toma de decisiones en base sustentos o evidencias concretas. Las instituciones deben de estar en condiciones de asumir y capitalizar nuevo cambios de carácter estratégico y al mismo tiempo el capital humano responda a situaciones disruptivas en un nuevo modelo de gestión pública. Asimismo, Casa (2015) manifiesta que el Gobierno Electrónico busca agilizar, optimizar y gestionar procesos haciendo el uso intenso de las TIC.

En relación con el primer objetivo específico, se halló que existe relación significativa entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.741, lo cual equivale a una correlación alta, pero significativa ($p < 0.001$), es decir, que cuando mayor es la dimensión interna, mayor será la satisfacción de los usuarios. Estos resultados nos permiten traducir que cuando mayor es la dimensión interna, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Este resultado concuerda con el resultado obtenido por Rosas (2021) en su investigación cuyo propósito fue establecer la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, encontró que existe relación directa y moderada de la dimensión interna del gobierno electrónico con la variable satisfacción de los usuarios, con valor Rho de 0,649.

Estos resultados coinciden con las afirmaciones de Armas y Armas (2011) quienes señalan que la dimensión interna del Gobierno Electrónico hacen referencia a todas las acciones realizadas por las entidades para un mejor

desempeño haciendo uso de los medios y herramientas digitales; asimismo tenemos a Casa (2015) quien manifiesta que el Gobierno Electrónico busca agilizar, optimizar y gestionar procesos haciendo el uso intenso de las TIC. La investigación de Utrilla (2022) encuentra una correlación directa de nivel moderado ente la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios. En tanto en nuestra investigación el valor de relación es alta (Tabla 7).

Sobre el segundo objetivo específico, se pudo evidenciar que si existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, se encontró un Rho de Spearman de 0,729 lo cual se interpreta como una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.000$), esto permite interpretar que cuando mayor es la dimensión externa, mayor será la satisfacción de los usuarios.

De forma similar, guarda vinculación con lo ofrecido por Utrilla (2022), quien en su investigación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, halló que existe una correlación directa de nivel moderado entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, con valor Rho de 0,500. Estos hallazgos se refuerzan con Marín (2020) que señala que la dimensión externa del G E está vinculada a lograr una utilidad a los ciudadanos mediante la utilización de los servicios electrónicos.

Sobre el tercer objetivo específico, se halló que existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción de los usuarios, hallándose un Rho de Spearman de 0,729 lo cual equivale a una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.000$), y se traduce que cuando mayor es la dimensión relacional, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Al respecto, en sentido divergente, dichos resultado no guarda relación con lo hallado en la investigación de Cobeñas (2020) quien halló que el desarrollo del gobierno electrónico en un municipio distrital de Piura, se encuentra que existe una relación significativa baja entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con valor r de 0,299. En tal sentido Utrilla (2022) considera que es necesaria la implementación y modernización de la plataforma digital con el objetivo de optimización de los procesos administrativos logrando atender la necesidades de los usuario en el momento oportuno y en forma

transparente; del mismo modo es necesaria articular esfuerzo para que las plataformas digitales estén interconectadas con otras instituciones públicas o privadas para simplificar procesos y trámites burocráticos.

De manera similar opinan Rincón y Vergara, (2017) quienes precisan que la dimensión relacional va orientada en establecer relaciones o vínculos con otras entidades o instituciones logrando la colaboración mutua con el propósito de mejorar los procesos. Adicionalmente Rojas (2019) en su investigación concluye que la relación de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable satisfacción al usuario presentan una correlación de alto grado significativo.

Estos resultados coinciden con el postulado teórico de Guédez (2019) que afirma la necesidad de construir un Estado eficiente y transparente, por lo cual se hace necesario establecer mecanismos formales de comunicación, coordinación y desde luego promover el trabajo de modo colectivo utilizando las TICs entre los distintos niveles o instancias del gobierno, organizaciones y la ciudadanía con el objetivo de mejorar procesos de actualización, recopilación, distribución y alojamiento de información para luego tomar las decisiones gubernamentales más adecuadas. El gobierno electrónico posee la responsabilidad del diseño y ejecución de las políticas públicas para mejorar la prestación de servicios públicos con acceso a la información a la sociedad.

Asimismo Guedez (2019) señala la importancia de la interacción de los actores como el caso de Gobierno a ciudadano: el acceso a la información, trámites simples en menor tiempo y costo, confianza y transparencia; en la relación de Gobierno a empleado; las competencias tecnológicas y aumenta la participación en el desarrollo de sus funciones; Permite ahorro en costos administrativos, agiliza procesos y mayor transparencia y en el caso de Gobierno a Gobierno podemos destacar la necesidad de coordinación y realizar gestiones intragubernamental. Por lo cual la gestión de la atención a los diversos actores por medio del Gobierno electrónico implica garantizar condiciones para cubrir con las necesidades y requerimientos de acuerdo a sus objetivos y planes de las diversas instancias del estado; por ello es de suma importancia la del componente tecnológico incluyendo lineamientos para la gestión de las tecnologías de información desde la planificación, ejecución, evaluación y control así mismo el uso adecuado de la plataforma de interoperabilidad para garantizar

la disponibilidad de canales de comunicación, seguridad, acceso e intercambio de la información.

Sobre el cuarto objetivo específico, se halló un Rho de Spearman de 0,691 lo cual se interpreta como una correlación moderada y significativa ($p < 0.000$), y se explica que cuando mayor es la dimensión promocional, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos concuerdan con Santos (2021) quien en su investigación encontró una correlación entre las variables de gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Asimismo, que existe relación positiva moderada entre la dimensión promoción de gobierno electrónico y satisfacción del usuario con un valor r de 0,632.

Los resultados coinciden con la teoría general de sistemas desarrollada por Flores y Thomas (1987) quienes señalan que es una metodología que deriva del pensamiento global para el tratamiento de una demanda y el uso de herramientas fundamentales del análisis sistemático bajo principios de interacción, globalidad, organización y complejidad. La sistémica promueve el pensamiento que va más allá de una descripción simple por ello busca concebir al sistema como un todo y en la actualidad tenemos los procesos de automatización que facilitan de una manera adecuado la gestión de grandes volúmenes de información.

Por otro lado tenemos como teoría que sustenta nuestros resultados al Sistema de información de Lapiedra et al. (2011), quienes señalan que todo sistema se divide en subsistemas y el sistema de información abarca a subsistemas como equipos informáticos, software, telecomunicación, procesos, base de datos y talento humano. Un sistema de información tiene que relacionarse con el resto de sistemas y con el entorno para que tenga mayor utilidad de modo tal contribuya a lograr eficiencia y eficacia en el proceso y gestión de la información.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre las variables de Gobierno electrónico y satisfacción del usuario significativa y directa con un valor de correlación alta (Rho de Spearman = 0.819 y un $p < 0.05$). Por lo tanto, se afirma que el gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022.
2. Existe relación entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario, se halló un Rho de Spearman de 0.741, lo cual equivale a una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.05$). Es decir, a un mayor valor de la dimensión interna del gobierno electrónico, será mayor la satisfacción del usuario.
3. Existe relación entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario, se halló un Rho de Spearman de 0.729, lo cual equivale a una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.05$). Es decir, a un mayor valor de la dimensión externa del gobierno electrónico, será mayor la satisfacción del usuario.
4. Existe relación entre la dimensión relacional y la satisfacción del usuario, se halló un Rho de Spearman de 0.729, lo cual equivale a una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.05$). Es decir, a un mayor valor de la dimensión relacional del gobierno electrónico, será mayor la satisfacción del usuario.
5. Existe relación entre la dimensión promocional y la satisfacción del usuario, se halló un Rho de Spearman de 0.691, lo cual equivale a una correlación moderada, pero significativa ($p < 0.05$). Es decir, a un mayor valor de la dimensión promocional del gobierno electrónico, será mayor la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del instituto de educación superior del Callao proseguir con implementar las estrategias de gobierno electrónico con el propósito de ampliar los valores de satisfacción de los usuarios del instituto de educación superior.
2. Incrementar el uso de herramientas tecnológicas para los trámites de documentos por mesa de partes virtual para una mejor atención a los usuarios del instituto de educación superior.
3. Que la información proporcionada en las redes sociales del instituto de educación superior como el portal web, proporcione la información adecuada y pertinente que permita brindar una mejor atención a los usuarios al realizar sus trámites.
4. Que los trabajadores de las áreas de atención a los usuarios que los niveles de relación con los usuarios sean amable y empático para elevar los niveles de satisfacción de los usuarios del instituto de educación superior.
5. Que las futuras investigaciones se realicen con metodología cuasi experimental sobre las variables de la investigación gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Lo que permitirá ofrecer propuestas de mejora en el instituto de educación superior.

REFERENCIAS

- Acevedo, G. C. (2021). Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72092>
- Agurto, D. (2020). Gobierno electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos. (Trabajo de investigación, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23387>
- Alderete, M. & Diaz, L. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico?: El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/147989>
- Arce, J. P. (2022). El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3119824>
- Armas, R & Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación - Universidad de La Habana
- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local de Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/>
- Bourke, J, Kirby, A y Daran, J (2016) Survey & Questionnaire Design Collecting Primary Data to Answer Research Questions
- Cáceres (2022) Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021. Tesis de Maestría UCV
- Casa, C. (2015). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Secretaría de Gestión Pública.
- Calmett, J. (2019). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cobeñas, M. (2020) Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de: HYPERLINK "https://hdl.handle.net/20.500.12692/43542"
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43542>
- CONCYTEC. (2018). Reglamento RENACYT. Concytec.
- Chavez, E. J. (2018). *La interoperabilidad como solución en la eficiencia en los servicios del estado peruano para los ciudadanos*. Lima.
- Flores, A. & Thomas, J (1987). Teoría General De Sistemas. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/article/view/70711/64920>
- Flores, Y (2021) Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021- Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: HYPERLINK "https://hdl.handle.net/20.500.12692/80568"
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80568>
- Gutiérrez L. (2019). Neoliberalism and State Modernization in Chile: Rise of the Electronic Government and social inequality. Universidad Católica Silva Henríquez, Chile
- Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Compendium*.
- Hernández, P.(2011). La importancia de la satisfacción del usuario. CUIB UNAM-México
- Hernández, H, Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill.
- Kuniyoshi, G.(2012). Gobierno Electrónico y las Tecnologías de Información. Revista del Departamento Académico de Ciencias y Administración de la Universidad Femenina- UNIFE- 51.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/sistemica/article/view/665/578>
- Lapiedra, R , Devece, C & Guiral, J, (2011) Introducción a la gestión de la Información en la empresa. Universidad Jaume. España.
- López, A. (2018) La Implantación del gobierno electrónico en Venezuela - Agenda Pública - Venezuela. Obtenido de: http://64.227.108.231/PDF/COM2018182_29-38.pdf

- Marin, W. (2020). Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. UCV-
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Moreno, C. J. (2019). *El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico y la gestión pública. ILPES- CEPAL
- Quispe, O. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, C.(2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Universidad de Barcelona- España- 143
- Rincón, &. Vergara, C. (2017). Administración Pública electrónica. Editorial Universidad del Rosario.
- Ripalda, Y. J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 13. México
- Rojas, E. P. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>
- Rodriguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. Obtenido de HYPERLINK "<https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>"
<https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>

- Rosas, E. (2021). Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020. Tesis de Maestría UCV
- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L. y Sam C.(2020). State of web accessibility of e-government portals in Latin America. Bibliotecas Anales de Investigación.
- Poder Ejecutivo.(2018). Decreto Legislativo 1419 - Que aprueba la ley de gobierno digital. Perú- Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Poder Ejecutivo. (2018).D.S. N° 033-2018-PCM. Lineamientos del Líder de Gobierno Digital. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/sgd_lineamientos_lider_gobierno_digital.pdf
- Poder Ejecutivo (2013). D.S. 004-2013-PCM- Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Diario Oficial el Peruano.
- Poder Ejecutivo - MINEDU (2020) R.M. N° 051-2020-MINEDU. Licenciamiento institucional del 31 de enero 2020
- Poder Ejecutivo Presidencia del Consejo de Ministros-ONGEI (2003) Decreto Supremo N° 067-2003-PCM del 28 de junio de 2003
- Salinas, P. (2012) Metodología de la Investigación Científica. Universidad de los Ángeles - Venezuela
- Salvador, M. (2021). Transformación digital y función pública: capacidades institucionales para afrontar nuevos retos. España. Obtenido de <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/11030/12125>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica (5a. ed.). Business Support Aneth.
- Sovero, R. (2022). Gestión de las Tics en la educación superior de un instituto tecnológico en Lima, Perú 2021. UCV Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90980/Sovero_CRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tirenti, C. E. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino : el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019). (U. d. Sociales, Ed.) Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/16554>

- Utrilla, J. (2022). Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenidos de [HYPERLINK "https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83094/Utrilla_CJL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y"](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83094/Utrilla_CJL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83094/Utrilla_CJL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Valenzuela, R., Ortiz, O., & De la Cruz, G. (2018). Desafíos de la Estrategia Digital Nacional en México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5696/569660605005/>
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental. Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2010). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Obtenido de [HYPERLINK "https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf"](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vara, A. (2008). La Tesis de Maestría en Educación. Una guía efectiva para obtener el Grado de Maestro. Tomo I. El proyecto de Tesis.
- Vargas, C. (2010). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Revista de la Universidad de Granada - España. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Zumaran, O., Gutiérrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Ramírez, A., Maguiña, M., Guillen., Vega., C., Vilcapoma, C., Jiménez, K., Príncipe, G., Valverde, J. & Valderrama, S. (2017). Estadística para la investigación. Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022

AUTOR: Gutiérrez Rosario, Luis Arcelio

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	
General: ¿En qué medida el gobierno electrónico influye en la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022?	General: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la satisfacción al usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022.	General: El gobierno electrónico influye de manera significativa en la satisfacción a los usuarios en un instituto de educación superior del Callao, 2022	Variable 1: Gobierno electrónico	
			Dimensiones	Escala
			D-1: Interna	Escala de Likert
Específicos 1. ¿Cómo incide la dimensión interna del gobierno electrónico en la satisfacción del usuario en el instituto de educación superior del Callao, 2022? 2. ¿Cómo influye la dimensión externa del gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del instituto de	Específicos 1. Determinar la influencia de la dimensión interna del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022. 2. Determinar la influencia de la dimensión externa del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación	Específicos 1. La dimensión interna del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022. 2. La dimensión externa del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.	D-2: Externa D-3: Relacional D-4: Promocional	

educación superior del Callao, 2022?

superior del Callao, 2022.

3. ¿En qué medida la dimensión relacional del gobierno electrónico influye en la satisfacción de los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022?
4. ¿Cómo influye la dimensión promocional del gobierno electrónico la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022?

2. Determinar la influencia de la dimensión relacional del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.
3. Determinar la influencia de la dimensión promocional del gobierno electrónico en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.

3. La dimensión relacional del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.
4. La dimensión promocional del gobierno electrónico influye positivamente en la satisfacción a los usuarios en el instituto de educación superior del Callao, 2022.

Variable 2: Atención satisfactoria

- D-1: Confiabilidad
- D-2: Seguridad
- D-3: Elementos tangibles

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable – *Gobierno Electrónico*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Escala
Gobierno Electrónico	Es la prestación de los servicios públicos haciendo el uso intensivo las nuevas tecnologías de información y comunicación asimismo de un conjunto de aplicaciones desde planificación, organización y gestión de los gobiernos con el propósito de mejorar las condiciones de la atención a los ciudadanos estableciendo canales eficientes de comunicación, simplificación de los procesos y al mismo tiempo impulsando al acceso de información y transparencia.(Rodríguez, 2004)	Para medir las dimensiones de la variable del Gobierno electrónico se utilizara se utilizara el instrumento del cuestionario que consta de 19.	D-1:	Nominal
			Interna	
			D-2:	
			Externa	Totalmente en
			D-3:	desacuerdo
			Relacional	En desacuerdo
			D-4:	Indiferente
			Promocional	De acuerdo
				Totalmente de acuerdo

Matriz de operacionalización de la variable –*Satisfacción del usuario*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Escala
Satisfacción del usuario	Es la valoración subjetiva y al mismo tiempo está enfocada a la percepción y actitudes de haber alcanzado un deseo esperado en el momento oportuno; vale decir que responde directamente a la solución de un problema, a la atención de una necesidad, queja, sentimiento o al cumplimiento de ciertos requisitos o exigencias. (Rey, 2000)	Para medir la satisfacción de los usuarios del instituto de educación superior se aplicara como instrumento el cuestionario basado en la eficiencia, disponibilidad y el nivel de cumplimiento en un trámite administrativo.	D-1:	Nominal
			Confiabilidad	
			D-2:	Totalmente en desacuerdo
			Seguridad	
			D:3	En desacuerdo
			Elementos tangibles	Indiferente
				De acuerdo
				Totalmente de acuerdo

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estimado participante, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, tiene como finalidad recoger información sobre **GOBIERNO ELECTRÓNICO**, su participación es voluntaria. Deberá marcar con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo con la escala.

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

Nº	Ítems	Puntajes				
DIN	INTERNA	1	2	3	4	5
01	La institución tiene su plataforma digital actualizada.					
02	La plataforma digital no presenta interrupciones en ningún momento.					
03	La institución dispone de infraestructura tecnológica para brindar servicios digitales.					
04	La institución dispone de personal para brindar asistencia técnica sobre los servicios digitales.					
05	El trámite digital es atendido oportunamente y en tiempo reducido					
06	La plataforma digital brinda información detallada para los tramites que realizó					
DEX	EXTERNA	1	2	3	4	5
07	La plataforma digital permite realizar todos los trámites digitalizados.					
08	La plataforma digital es intuitiva y presenta facilidades de acceso					
09	Existe mecanismos para comunicarse con el personal de las oficinas de la institución.					
10	La plataforma digital dispone de un módulo para quejas y reclamos					
11	Existe un asistente virtual (robot o chat online)					
12	La plataforma digital le permite realizar un seguimiento constante a sus tramites					
13	La plataforma digital está organizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios					
DRE	RELACIONAL	1	2	3	4	5
14	La plataforma integra servicios digitales de otras entidades como RENIEC, Banco de la Nación y otras instituciones.					
15	La institución dispone de varios canales de comunicación.					
DPR	PROMOCIONAL	1	2	3	4	5
16	La institución difunde sus actividades haciendo uso de medios tecnológicos					
17	La institución difunde que dispone de plataformas digitales para brindar sus servicios.					
18	La institución desarrolla programas para fortalecer competencias digitales					
19	La institución brinda tutoriales y autoinstructivos para el uso de plataformas y servicios digitales					

😊 **Gracias por su participación!**

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Estimado participante, el presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, tiene como finalidad recoger información sobre **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**, su participación es voluntaria. Deberá marcar con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo con la escala.

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

Nº	Ítems	Puntajes				
DCO	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
01	Los trámites digitales que brinda institución se cumplen en los tiempos previstos.					
02	Facilidad de navegación en el entorno de la plataforma digital.					
03	El personal de la institución brinda información electrónicamente sobre consultas.					
04	Información disponible en el momento de realizar sus trámites digitales.					
05	Estas satisfecho con el tiempo de respuesta acordado.					
06	La institución comunica en la plataforma digital la reprogramación de tiempo de respuesta ante algún inconveniente					
DSE	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
07	Realizar los trámites digitales en la plataforma de la institución inspira confianza.					
08	La institución le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso.					
09	La institución gestiona de la información sensible de manera confidencial.					
10	La institución brinda respuestas a las solicitudes con información coherente y completa.					
11	La plataforma digital es estable y no se interrumpe					
DET	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
12	Las guías o materiales de apoyo para tramites en la plataforma digital fueron útiles					
13	El soporte o apoyo del personal se encontró a su disposición cuando realizó el trámite.					
14	Los equipos tecnológicos de la institución garantizan los servicios digitales.					
15	La plataforma tiene buena presencia.					

☺ ¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Certificados de Validez de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
INTERNA								
1	La institución tiene su plataforma digital actualizada	X		X		X		
2	La plataforma digital no presenta interrupciones en ningún momento	X		X		X		
3	La institución dispone de infraestructura tecnológica para brindar servicios digitales	X		X		X		
4	La institución dispone de personal para brindar asistencia técnica sobre los servicios digitales	X		X		X		
5	El trámite digital es atendido oportunamente y en tiempo reducido	X		X		X		
6	La plataforma digital brinda información detallada para los trámites que realizó	X		X		X		
EXTERNA								
7	La plataforma digital permite realizar todos los tramites digitalizados	X		X		X		
8	La plataforma digital es intuitiva y presenta facilidades de acceso	X		X		X		
9	Existe mecanismos para comunicarse con el personal de la oficinas de la institución.	X		X		X		
10	La plataforma digital dispone de un módulo para quejas y reclamos	X		X		X		
11	Existe un asistente virtual (robot o chat online)	X		X		X		
12	La plataforma digital le permite realizar un seguimiento constante a sus trámites	X		X		X		
13	La plataforma digital esta organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
RELACIONAL								
14	La plataforma integra servicios digitales de otras entidades como RENIEC, Banco de la Nación y otras instituciones	X		X		X		
15	La institución dispone de varios canales de comunicación	X		X		X		
PROMOCIONAL								
16	La institución difunde sus actividades haciendo uso de medios tecnológicos	X		X		X		
17	La institución difunde que dispone de plataformas digitales para brindar sus servicios	X		X		X		
18	La institución desarrolla programas para fortalecer competencia digitales	X		X		X		
19	La institución brinda tutoriales y autoinstructivos para el uso de plataformas y servicios digitales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Carlos Lozano Zapana DNI: 09884820

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

01 de Julio del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	Los trámites digitales que brinda institución se cumplen en los tiempos previstos	X		X		X		
2	Facilidad de navegación en el entorno de la plataforma digital	X		X		X		
3	El personal de la institución brinda información electrónicamente sobre consultas	X		X		X		
4	Información disponible en el momento de realizar sus trámites digitales	X		X		X		
5	Estas satisfecho con el tiempo de respuesta acordado	X		X		X		
6	La institución comunica en la plataforma digital la reprogramación de tiempo de respuesta ante algun inconveniente	X		X		X		
SEGURIDAD								
7	Realizar los trámites digitales en la plataforma de la institución inspira confianza	X		X		X		
8	La institución le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
9	La institución gestiona de la información sensible de manera confidencial	X		X		X		
10	La institución brinda respuestas a las solicitudes con información coherente y completa	X		X		X		
11	La plataforma digital es estable y no se interrumpe	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
12	Las guías o materiales de apoyo para tramites en la plataforma digital fueron útiles	X		X		X		
13	El soporte o apoyo del personal se encontró a su disposición cuando realizó el trámite	X		X		X		
14	Los equipos tecnológicos de la institución garantizan los servicios digitales	X		X		X		
15	La plataforma tiene buen aspecto visual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos Jozena Barasa DNI: 09884820

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

01 de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	INTERNA							
1	La institución tiene su plataforma digital actualizada	X		X		X		
2	La plataforma digital no presenta interrupciones en ningún momento	X		X		X		
3	La institución dispone de infraestructura tecnológica para brindar servicios digitales	X		X		X		
4	La institución dispone de personal para brindar asistencia técnica sobre los servicios digitales	X		X		X		
5	El trámite digital es atendido oportunamente y en tiempo reducido	X		X		X		
6	La plataforma digital brinda información detallada para los trámites que realizó	X		X		X		
	EXTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La plataforma digital permite realizar todos los tramites digitalizados	X		X		X		
8	La plataforma digital es intuitiva y presenta facilidades de acceso	X		X		X		
9	Existe mecanismos para comunicarse con el personal de la oficinas de la institución.	X		X		X		
10	La plataforma digital dispone de un módulo para quejas y reclamos	X		X		X		
11	Existe un asistente virtual (robot o chat online)	X		X		X		
12	La plataforma digital le permite realizar un seguimiento constante a sus trámites	X		X		X		
13	La plataforma digital esta organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
	RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La plataforma integra servicios digitales de otras entidades como RENIEC, Banco de la Nación y otras instituciones	X		X		X		
15	La institución dispone de varios canales de comunicación	X		X		X		
	PROMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La institución difunde sus actividades haciendo uso de medios tecnológicos	X		X		X		
17	La institución difunde que dispone de plataformas digitales para brindar sus servicios	X		X		X		
18	La institución desarrolla programas para fortalecer competencia digitales	X		X		X		
19	La institución brinda tutoriales y autoinstructivos para el uso de plataformas y servicios digitales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: William Guillermo Romero Zapata DNI: 02600916

Especialidad del validador: Lic. EDUCACIÓN / MAESTRO GESTION PUBLICA

30 de 05 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	Los trámites digitales que brinda institución se cumplen en los tiempos previstos	X		X		X		
2	Facilidad de navegación en el entorno de la plataforma digital	X		X		X		
3	El personal de la institución brinda información electrónicamente sobre consultas	X		X		X		
4	Información disponible en el momento de realizar sus trámites digitales	X		X		X		
5	Estas satisfecho con el tiempo de respuesta acordado	X		X		X		
6	La institución comunica en la plataforma digital la reprogramación de tiempo de respuesta ante algún inconveniente	X		X		X		
SEGURIDAD								
7	Realizar los trámites digitales en la plataforma de la institución inspira confianza	X		X		X		
8	La institución le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
9	La institución gestiona de la información sensible de manera confidencial	X		X		X		
10	La institución brinda respuestas a las solicitudes con información coherente y completa	X		X		X		
11	La plataforma digital es estable y no se interrumpe	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
12	Las guías o materiales de apoyo para tramites en la plataforma digital fueron útiles	X		X		X		
13	El soporte o apoyo del personal se encontró a su disposición cuando realizó el trámite	X		X		X		
14	Los equipos tecnológicos de la institución garantizan los servicios digitales	X		X		X		
15	La plataforma tiene buen aspecto visual	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: William Guillermo Romero Zapata DNI: 02600916

Especialidad del validador: Lic. EDUCACION / MAESTRO GESTION PUBLICA

30 de 05 del 2022

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
INTERNA								
1	La institución tiene su plataforma digital actualizada	X		X		X		
2	La plataforma digital no presenta interrupciones en ningún momento	X		X		X		
3	La institución dispone de infraestructura tecnológica para brindar servicios digitales	X		X		X		
4	La institución dispone de personal para brindar asistencia técnica sobre los servicios digitales	X		X		X		
5	El trámite digital es atendido oportunamente y en tiempo reducido	X		X		X		
6	La plataforma digital brinda información detallada para los trámites que realizó	X		X		X		
EXTERNA								
7	La plataforma digital permite realizar todos los tramites digitalizados	X		X		X		
8	La plataforma digital es intuitiva y presenta facilidades de acceso	X		X		X		
9	Existe mecanismos para comunicarse con el personal de la oficinas de la institución.	X		X		X		
10	La plataforma digital dispone de un módulo para quejas y reclamos	X		X		X		
11	Existe un asistente virtual (robot o chat online)	X		X		X		
12	La plataforma digital le permite realizar un seguimiento constante a sus trámites	X		X		X		
13	La plataforma digital esta organizado de acuerdo a las necesidades de los usuarios	X		X		X		
RELACIONAL								
14	La plataforma integra servicios digitales de otras entidades como RENIEC, Banco de la Nación y otras instituciones	X		X		X		
15	La institución dispone de varios canales de comunicación	X		X		X		
PROMOCIONAL								
16	La institución difunde sus actividades haciendo uso de medios tecnológicos	X		X		X		
17	La institución difunde que dispone de plataformas digitales para brindar sus servicios	X		X		X		
18	La institución desarrolla programas para fortalecer competencia digitales	X		X		X		
19	La institución brinda tutoriales y autoinstructivos para el uso de plataformas y servicios digitales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Velásquez Ponce, Manuel Anibal DNI: 08488208

Especialidad del validador: Metadologo

1 de Junio del 20.22

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

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


Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	Los trámites digitales que brinda institución se cumplen en los tiempos previstos	X		X		X		
2	Facilidad de navegación en el entorno de la plataforma digital	X		X		X		
3	El personal de la institución brinda información electrónicamente sobre consultas	X		X		X		
4	Información disponible en el momento de realizar sus trámites digitales	X		X		X		
5	Estas satisfecho con el tiempo de respuesta acordado	X		X		X		
6	La institución comunica en la plataforma digitale la reprogramación de tiempo de respuesta ante algun inconveniente	X		X		X		
SEGURIDAD								
7	Realizar los trámites digitales en la plataforma de la institución inspira confianza	X		X		X		
8	La institución le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
9	La institución gestiona de la información sensible de manera confidencial	X		X		X		
10	La institución brinda respuestas a las solicitudes con información coherente y completa	X		X		X		
11	La plataforma digital es estable y no se interrumpe	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
12	Las guías o materiales de apoyo para tramites en la plataforma digital fueron útiles	X		X		X		
13	El soporte o apoyo del personal se encontró a su disposición cuando realizó el trámite	X		X		X		
14	Los equipos tecnológicos de la institución garantizan los servicios digitales	X		X		X		
15	La plataforma tiene buen aspecto visual	X		X		X		

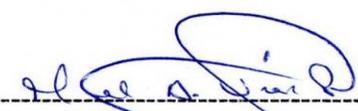
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Velasquez Ponce, Manuel Anibal DNI: 08488208

Especialidad del validador: Metodologo

..... 1 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Señor
Econ. Víctor Fiestas Amaya
Director General
IESP SIMÓN BOLÍVAR
Callao.-

Lima, 02 de mayo 2022



ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para expresar mi más cordial saludo y al mismo tiempo solicitar autorización para realizar un estudio de investigación en la institución que usted dirige. Actualmente estoy participando en el Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo y me encuentro en el proceso del Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación orientada a mi tesis de maestría cuyo título es "Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un Instituto de educación superior del Callao, 2022"

El estudio tiene por finalidad realizar un diagnóstico real de los procesos de atención al público respecto a los servicios que oferta la institución; para ello se recogerá información que se empleara de manera responsable y en base a ello se determinará la influencia de la interoperabilidad en la atención del usuario.

Concedor de su buena predisposición para brindarme las facilidades y llevar acabo el trabajo de Investigación quedo atento para su autorización respectiva.

Sinceramente,

Luis Arcelio Gutiérrez Rosario

DNI: 25845600



INSTITUTO DE EDUCACIYN SUPERIOR PÚBLICO
"SIMÓN BOLÍVAR"

Calle 3 N° 402 Ciudad del Pescador, Bellavista – Callao
R.M. N.º 3513-76-ED

"Seleccionado como Instituto de Excelencia según Convenio Marco N° 062-2019-MINEDU".



R.M. N°051 - 2020

CONSTANCIA DE AUTORIZACIYN

Mediante la presente se deja constancia que el señor:

LUIS ARCELIO GUTIERREZ ROSARIO, identificado con DNI No. 25845600 estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** en la Universidad CESAR VALLEJO identificado con código de matrícula No. 7002691435, se le autoriza para que efectúe el levantamiento de información, así como realizar encuestas correspondientes con la finalidad de formular un proyecto de investigación Titulado "**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL CALLAO, 2022**"

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Callao, 06 de mayo del 2022



Econ. Victor Fiestas Amaya
DIRECTOR GENERAL
IESP "SIMÓN BOLÍVAR"



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICO
"SIMÓN BOLÍVAR"

Calle 3 N° 402 Ciudad del Pescador, Bellavista – Callao
R.M. N.º 3513-76-ED

"Seleccionado como Instituto de Excelencia según Convenio Marco N° 062-2019-MINEDU".



R.M. N°051 - 2020

Callao, 06 de mayo de 2022.

CARTA N°015 -2022/DG-IESP"SB"

Señor:
ING. GUTIERREZ ROSARIO, Luis Arcelio
Presente. _

Asunto : Autorización y permiso
Referencia: Expediente N° 1387-2022

Es grato dirigirme a usted, a nombre del Instituto de Educación Superior Público "Simón Bolívar", actualmente licenciado con R.M. N°051-2020-MINEDU.

Y a la vez, hacer de su conocimiento que esta dirección concede el permiso solicitado para realizar el trabajo de investigación en nuestra institución para el desarrollo de su maestría titulada: "Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del callao, 2022"; asimismo la autorización de su publicación una vez culminado el proyecto de investigación.

Hago propicia la oportunidad, para expresarle nuestro agradecimiento por la deferencia que se sirva brindar a la presente, reiterándole nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente


Econ. Victor Fiestas Amaya
DIRECTOR GENERAL
IESP "SIMÓN BOLÍVAR"

Lima, 20 de mayo de 2022

Carta P. 0376-2022-UCV-EPG-SP

Econ.
VICTOR FIESTAS AMAYA
DIRECTOR GENERAL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR SIMÓN BOLÍVAR

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GUTIERREZ ROSARIO LUIS ARCELIO**; identificado(a) con DNI/CE N° 25845600 y código de matrícula N° 7002691435; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL CALLAO, 2022"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICO
"SIMÓN BOLÍVAR"
Calle 3 N° 402 Ciudad del Pescador, Bellavista – Callao
R.M. N° 3513-76-ED

"Seleccionado como Instituto de Educación según Decreto Marco N° 062-2019-MINEDU".



Callao, 01 de junio del 2022.

CARTA N°018 -2022/DG-IESP"SB"

Señorita:
MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.

Asunto : Autorización y permiso
Referencia: Carta P.0378-2022-UCV-EPG-SP
Exp. 1837-2022

Es grato dirigirme a usted, a nombre del Instituto de Educación Superior Público "Simón Bolívar", actualmente licenciado con R.M. N°051-2020-MINEDU.

Y a la vez, hacer de su conocimiento que esta dirección concede el permiso solicitado para realizar el trabajo de investigación en nuestra institución para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL CALLAO, 2022"; asimismo hacer conocimiento a esta Dirección los resultados del estudio realizado una vez culminado el proyecto de investigación.

Hago propicia la oportunidad, para expresarle nuestro agradecimiento por la deferencia que se sirva brindar a la presente, reiterándole nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente



Econ. Víctor Fiestas Amaya
DIRECTOR GENERAL
IESP "SIMÓN BOLÍVAR"

Programas de estudios: "Administración de Empresas" "Contabilidad" "Cocina" "Enfermería Técnica" "Electricidad Industrial" "Electrónica Industrial" "Desarrollo de Sistemas de Información" "Tecnología de Análisis Químico"
Página web: www.institutobolivar.edu.pe



IESP SIMÓN BOLÍVAR



IESP BOLIVAR



@IESPBOLIVAR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del Callao, 2022", cuyo autor es GUTIERREZ ROSARIO LUIS ARCELIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-08-2022 13:21:48

Código documento Trilce: TRI - 0374832