



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios
de una universidad pública de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Alvites Rojas, Clemente Angel (orcid.org/0000-0003-3854-5164)

ASESORES:

Dra. Neyra Huamani, Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Clemente y Cristina por estar siempre a mi lado apoyándome, a mi esposa Judith que desde el cielo me guía, mis hermanas que siempre me acompañan y especialmente a Redick Angello y Dallely Judith mis hijos para que logren sus metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores de la universidad por su enseñanza y apoyo constantemente en la realización del presente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima, 2023", cuyo autor es ALVITES ROJAS CLEMENTE ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NEYRA HUAMANI LIDIA DNI: 10091682 ORCID: 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 07:37:24

Código documento Trilce: TRI - 0635934





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVITES ROJAS CLEMENTE ANGEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CLEMENTE ANGEL ALVITES ROJAS DNI: 25719288 ORCID: 0000-0003-3854-5164	Firmado electrónicamente por: CALVITES el 02-08- 2023 18:29:53

Código documento Trilce: TRI - 0635951

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
RESUMO	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. PROPUESTAS	50
REFERENCIAS	55
ANEXO	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable Gobierno Electrónico	25
Tabla 2 Niveles de la dimensión de la variable Gobierno Electrónico	26
Tabla 3 Nivel de la variable Calidad de servicios	26
Tabla 4 Niveles de la dimensión de la variable Calidad de servicios	27
Tabla 5 Niveles de la variable Satisfacción de Usuario	27
Tabla 6 Niveles de la dimensión de la variable Satisfacción de Usuario	28
Tabla 7 Prueba de normalidad de las variables	29
Tabla 8 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios	30
Tabla 9 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y facilidad de uso.	31
Tabla 10 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y utilidad percibida	32
Tabla 11 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y calidad sitio web	33
Tabla 12 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y efectividad de servicio.	34
Tabla 13 Correlación de orden entre Gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción global.	35

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima. Para ello el desarrollo metodológico fue de tipo básico, con un diseño no experimental en un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, ya que buscó determinar relación entre tres variables: Gobierno Electrónico, Calidad de servicios y Satisfacción de Usuario, población de 734 usuarios y la muestra obtenida a trabajar fue de 253 usuarios. Los resultados que se obtuvo de la confrontación de la hipótesis general, se indica que los resultados es de orden 1 entre el gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios es 0.89903, representando una relación positiva moderada, donde la prueba de $Z(1-\alpha/2)$ que simboliza 1.96 frente al $Z_{calculado}= 3.71902$; demostrando que $Z(1-\alpha/2) < Z_{calculado}$, en conclusión se determinó la relación entre el gobierno electrónico, calidad de servicios y satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima, 2023.

Palabras clave: gobierno electrónico, calidad de servicios, satisfacción y Tic's.

ABSTRACT

This research had as general objective to determine the relationship between electronic government, quality of services and satisfaction in users of a public university in Lima. For this, the methodological development was of a basic type, with a non-experimental design in a quantitative and correlational approach, since it sought to determine the relationship between three variables: Electronic Government, Quality of services and User Satisfaction, population of 734 users and the sample obtained to work was 253 users. The results obtained from the comparison of the general hypothesis indicate that the results are of order 1 between electronic government, service quality and user satisfaction is 0.89903, representing a moderate positive relationship, where the $Z(1-\alpha/2)$ that symbolizes 1.96 against the calculated $Z= 3.71902$; Demonstrating that $Z(1-\alpha/2) < Z_{calculated}$, in conclusion, the relationship between electronic government, quality of services and satisfaction in users of a public university in Lima, 2023 was determined.

Keywords: electronic government, quality of services, satisfaction and Tic's.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo geral determinar a relação entre governo eletrônico, qualidade dos serviços e satisfação em usuários de uma universidade pública de Lima. Para isso, o desenvolvimento metodológico foi de tipo básico, com desenho não experimental em abordagem quantitativa e correlacional, pois buscou determinar a relação entre três variáveis: Governo Eletrônico, Qualidade dos serviços e Satisfação do Usuário, população de 734 usuários e a amostra obtida para o trabalho foi de 253 usuários. Os resultados obtidos na comparação da hipótese geral indicam que os resultados são de ordem 1 entre governo eletrônico, qualidade do serviço e satisfação do usuário é de 0,89903, representando uma relação positiva moderada, onde o teste $Z(1 - \alpha/2)$ que simboliza 1,96 contra o calculado $Z = 3,71902$; Demonstrando que $Z(1 - \alpha/2) < Z_{calculado}$, em conclusão, foi determinada a relação entre governo eletrônico, qualidade de serviços e satisfação em usuários de uma universidade pública em Lima, 2023.

Palavras-chave: governo eletrônico, qualidade de serviços, satisfação e Tic's.