



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de servicio, gobierno electrónico y satisfacción en los usuarios
de una universidad de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

García Domínguez, Alexis Aldo (orcid.org/0000-0003-0696-9851)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi amada esposa Guisela, a mis hijos Angie y Jair quienes me apoyaron y comprendieron con paciencia y amor.

Gracias familia

Agradecimiento

A Dios porque me dio la salud, las fuerzas y la capacidad para culminar este anhelo profesional. La gloria y la honra es para ti.

A mis asesores de investigación por sus enseñanzas que me permitieron concretar esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. PROPUESTAS	43
REFERENCIAS	47
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1.	Confiabilidad de la variable calidad de servicio	24
Tabla 2.	Confiabilidad de la variable gobierno electrónico	25
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable satisfacción	25
Tabla 4.	Prueba de normalidad de las variables	26
Tabla 5.	Correlación de las variables calidad de servicio, gobierno electrónico y satisfacción	27
Tabla 6.	Correlación de las variables calidad de servicio, gobierno electrónico y expectativa de servicio	28
Tabla 7.	Correlación de las variables calidad de servicio, gobierno electrónico y tiempo	29
Tabla 8.	Correlación de las variables calidad de servicio, gobierno electrónico y aspectos tangibilidad	30
Tabla 9.	Correlación de las variables calidad de servicio, gobierno electrónico y calidad	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Niveles de frecuencias de la calidad de servicio en los usuarios	24
---	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio, gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de una universidad de Lima, 2023. La metodología utilizada fue de tipo básico de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformado por 152 usuarios, para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado con escala de Likert de 5 alternativas, la validez del instrumento se realizó por juicio de expertos, los datos fueron analizados con el paquete estadístico SAS. Los resultados según la prueba de hipótesis establecieron que hay una correlación de sig. 0,554 que resulta moderada y positiva, la fiabilidad de las variables calidad de servicio fue de 75.7%, gobierno electrónico fue 71.7% y de satisfacción fue de 80.3%. En conclusión, según las evidencias de las investigaciones y la resultante del procesamiento estadístico se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación donde se determinó la correlación entre las variables, es decir que a mayor calidad de servicio y gobierno electrónico mayor será la satisfacción de los usuarios de una universidad de Lima.

Palabras clave:

Calidad de servicio, gobierno electrónico, satisfacción, expectativas, planificación

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service, e-government and the satisfaction of users of a university in Lima, 2023. The methodology used was a basic type of non-experimental design with a quantitative approach and descriptive correlational level, the sample consisted of 152 users, for data collection the survey technique was used and the instrument was a structured questionnaire with a Likert scale of 5 alternatives, the validity of the instrument was made by expert judgment, the data were analyzed with the SAS statistical package. The results according to the hypothesis test established that there is a correlation of sig. 0,554 which is directly and positively, the reliability of the variables quality of service was 75.7%, e-government was 71.7% and satisfaction was 80.3%. In conclusion, according to the research evidence and the result of the statistical processing, the null hypothesis (Ho) is rejected and the research hypothesis is accepted where the correlation of the variables was determined, that is, the higher the quality of service and e-government, the higher the satisfaction of the users of a university in Lima.

Keywords:

Quality of service, e-government, satisfaction, expectations, planning

RESUMO

O objetivo geral da pesquisa foi determinar a relação entre a qualidade do serviço, o governo eletrônico e a satisfação dos usuários de uma universidade em Lima, 2023. A metodologia utilizada foi de tipo básico de design não experimental com um quantitativo e abordagem de nível descritivo. correlacional, a amostra foi composta por 152 usuários, para a coleta de dados foi utilizada a técnica de pesquisa e o instrumento foi um questionário estruturado com uma escala Likert de 5 alternativas, a validade do instrumento foi realizada por julgamento de especialistas, o Os dados foram analisados com o pacote estatístico SAS. Os resultados de acordo com o teste de hipótese estabeleceram que existe uma correlação de sig. 0,554 que é direta moderada positiva, a confiabilidade das variáveis de qualidade de serviço foi de 75.7%, o governo eletrônico foi de 71.7% e a satisfação foi de 80.3%. Em conclusão, de acordo com as evidências das investigações e o resultado do processamento estatístico, rejeita-se a hipótese nula (H_0) e aceita-se a hipótese de investigação onde foi determinada a correlação das variáveis, ou seja, quanto maior for a qualidade do serviço e governo eletrônico quanto maior a satisfação dos usuários de uma universidade em Lima.

Palavras-chave:

Qualidade do serviço, governo eletrônico, satisfação, expectativas, planejamento



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: "Calidad de servicio, gobierno electrónico y satisfacción en los usuarios de una universidad de Lima , 2023", cuyo autor es GARCIA DOMINGUEZ ALEXIS ALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 08:32:27

Código documento Trilce: TRI - 0636075