



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en
usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Peña Oxolon, Cesar Jesus (orcid.org/0000-0003-2715-8548)

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:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis tesoros más preciados: Ysabel O. mi madre y César P. mi padre, Carol mi esposa, Pedro mi hermano y mis hijas Candy, Blanca, Bitá y Belinda; quienes son mi motor para seguir adelante sin desmayar.

Agradecimiento

A Dios por brindarnos la vida y la fuerza para realizar el presente trabajo. A la Dra. Lidia Neyra Huamani, por sus importantes conocimientos y por su paciencia para orientarme.

Indice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	10
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	34
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
VIII. PROPUESTAS (DOCTORADO)	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	74

Índice de tablas

Pag. N°

Tabla	Matriz de Operacionalización Variable 1: Gobierno Electrónico	27
Tabla	Matriz de Operacionalización Variable 2: Procedimientos Presupuestarios	28
Tabla	Matriz de Operacionalización Variable 3: Satisfacción	29
Tabla	Población de usuarios de una municipalidad en Lima	30
Tabla	Muestra de usuarios de una municipalidad en Lima	31
Tabla	Items de los instrumentos aplicados	32
Tabla	Pruebas de Normalidad	35
Tabla	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra -Gobierno Electrónico	36
Tabla	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra - Procedimientos Presupuestarios	37
Tabla	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra - Satisfacción	38
Tabla	ANOVA para medidas repetidas	39
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, satisfacción	40
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, calidad funcional percibida	41
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, calidad técnica percibida	43
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, valor percibido	44
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, confianza	46
Tabla	Correlación múltiple SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, expectativas	47
Tabla	VAR 01 Gobierno Electrónico	48
Tabla	VAR 02 Procedimientos Presupuestarios	49
Tabla	VAR 03 Satisfacción	49
Tabla	DIMENSIÓN 1 Calidad Funcional Percibida	50
Tabla	DIMENSIÓN 2 Calidad Técnica Percibida	50
Tabla	DIMENSIÓN 3 Valor Percibido	50
Tabla	DIMENSIÓN 4 Confianza	51
Tabla	DIMENSIÓN 5 Expectativas	51

Resumen

El gobierno electrónico, los procedimientos presupuestarios y la satisfacción de los usuarios, son aspectos clave de la gestión de toda autoridad a cargo de una institución pública, tanto a nivel internacional, como nacional y local, es decir a nivel de las municipalidades del país, destacándose que en muchos casos existe una falta de coordinación que dificulta que se brinden soluciones adecuadas a las diversas brechas que aquejan a una comunidad. En la presente investigación se profundiza el análisis del gobierno electrónico a través de sus dimensiones de E-información, E-servicios, E-participación y E-transparencia; también se aborda la situación de los procedimientos presupuestarios a través de sus dimensiones de información institucional, formulación del presupuesto de gastos, adopción del presupuesto, ejecución del presupuesto y rendimiento; finalmente se analiza el nivel de satisfacción de los usuarios a través de sus dimensiones de calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, y expectativas.

Palabras clave: gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios, satisfacción

Abstract

Electronic government, budgetary procedures and user satisfaction are key aspects of the management of any authority in charge of a public institution, both internationally, nationally and locally, that is, at the level of the country's municipalities, highlighting that in many cases there is a lack of coordination that makes it difficult to provide adequate solutions to the various gaps that afflict a community. In the present investigation, the analysis of electronic government is deepened through its dimensions of E-information, E-services, E-participation and E-transparency; The situation of budgetary procedures is also addressed through its dimensions of institutional information, formulation of the expense budget, adoption of the budget, budget execution, and performance; Finally, the level of user satisfaction is analyzed through its dimensions of perceived functional quality, perceived technical quality, perceived value, trust, and expectations.

Keywords: e-government, budget procedures, satisfaction

I. Introducción

A nivel internacional la realidad problemática indica que el gobierno electrónico, los procedimientos presupuestarios y la satisfacción de los usuarios, son aspectos de gran importancia y clave de la gestión de toda autoridad a cargo de una institución pública, destacándose que en muchos casos existe una falta de coordinación que dificulta que se brinden soluciones adecuadas a los problemas que aquejan a una comunidad (Cabezas, 2019). A nivel nacional, en Perú, la realidad problemática muestra que una política de gobierno electrónico y su relación con los procedimientos presupuestarios y el nivel de satisfacción de los usuarios, son factores clave de la gestión de todo titular a cargo de una entidad gubernamental peruana, notándose que en diversas ocasiones se genera una falta de coordinación que hace más difícil las entidades públicas a cargo ofrezcan soluciones adecuadas a las diversas brechas que aquejan a la sociedad peruana (Aedo, 2020). A nivel local, en diversas municipalidades se ha notado que no existe un adecuado nivel de implementación de herramientas de gobierno electrónico debido a problemas con los procedimientos presupuestarios afectando el nivel de satisfacción esperado por los usuarios (Lopez, y otros, 2021).

El Problema general de la investigación se plantea de la siguiente forma: ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022?

Tomando en cuenta que la justificación busca explicar el porqué se tomó la decisión de realizar determinado estudio, destacando la necesidad y oportunidad de realizarlo y señalar a quiénes se beneficiaría directa o indirectamente con este, la justificación trabajada ha seguido los siguientes criterios:

La justificación teórica de esta investigación se fundamenta en que esta se constituye en una fuente de recopilación de las teorías más relevantes de diversos autores, cuyas interpretaciones han sido utilizadas para profundizar las afirmaciones contenidas en el presente trabajo. La

justificación práctica de esta investigación se ha enfocado en que es útil para ser utilizada por las diversas autoridades que forman parte de la administración gubernamental peruana en sus respectivos procesos de toma de decisiones destinadas a fortalecer la satisfacción de los usuarios bajo su tutela. La justificación científica de esta investigación ha cumplido con la secuencia del método científico, por lo cual se constituye en un trabajo serio que puede contribuir a mejorar la gestión de las autoridades encargadas correspondientes que forman parte de la administración pública peruana. La justificación académica de esta tesis radica en que busca guardar relación directa con la línea de investigación de políticas públicas, aprobada por nuestra casa de estudios y se constituye como un aporte a la especialidad de gestión pública a nivel de postgrado.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; los objetivos específicos son: determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

La hipótesis general de la investigación afirma que existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; las hipótesis específicas son existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; existe relación entre gobierno

electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022; existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

II. Marco teórico.

A continuación, se presentan antecedentes nacionales relacionados a las variables estudiadas.

En este caso indica Neyra (2022) como objetivo si políticas públicas sobre gobierno electrónico beneficiarían a la Municipalidad de Ferreñafe, la metodología fue investigación cuantitativa de tipo básico, entre los resultados cabe destacar que el 56% de los trabajadores de dicho gobierno local consideran que se debe aplicar gobierno electrónico, concluyendo que las ventajas del gobierno electrónico son ahorro, eficiencia, dosificación de datos, involucramiento de los ciudadanos, fortalecimiento de la institucionalidad, ahorro de tiempo de atención y que canales comunicacionales se encuentren abiertos (Neyra, 2022).

A continuación, Silva (2021) relaciona al gobierno electrónico con transparencia en la Municipalidad de La Victoria, y como conclusiones el autor sostiene que existe vínculo directo entre gobierno electrónico, ley de transparencia y acceso a la información pública y el portal institucional (Silva, 2021).

En este caso Lopez (2021) se indica como objetivo de investigación determinar la relación entre el presupuesto público y la calidad del gasto de la municipalidad del Cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, la metodología fue un estudio básico, con diseño no experimental correlacional, entre los resultados cabe destacar que las variables, dimensiones e indicadores reflejan el nivel de relación existente y como conclusiones el autor afirma que se requiere fortalecer la el nivel de relación del presupuesto público y la calidad del gasto de dicho gobierno local (Lopez, 2021) .

Respecto a investigaciones nacionales en este trabajo el autor Del Maestro (2020) examina el efecto de aplicar el Gobierno Electrónico en la gestión del distrito de San Martín de Porres, se muestran niveles de bueno y regular, y concluye que su implementación, tendría una influencia positiva en la gestión del gobierno local de la muestra (Del Maestro, 2020).

Para esta investigación Pinedo (2019) destaca como objetivo establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de Emapa San Martín S.A en la satisfacción de los usuarios del distrito de Morales, la metodología fue un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, entre los resultados cabe destacar que se pudo observar que si existe una relación positiva entre ambas variables, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. y como conclusiones el autor afirma que la calificación para dicha correlación es positiva considerable (Pinedo, 2019).

El autor Ticona (2018) investiga la relación del presupuesto público con la pesca artesanal en el Callao, entre los resultados obtenidos concluye que existe una relación lineal estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, entre el presupuesto público y la pesca artesanal en puerto del Callao, 2017 (Ticona, 2018) .

A continuación el autor Retamozo (2018) destaca como objetivo comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, la metodología fue una investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, entre los resultados cabe destacar que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac y como conclusiones el autor afirma que el personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac, presentan un nivel regular de satisfacción laboral, sin presentar diferencia significativa, excepto en sus dimensiones de desempeño de tareas y la relación con la autoridad (Retamozo, 2018).

A continuación, se presentan antecedentes internacionales relacionados a las variables estudiadas.

A continuación Díaz y Gutiérrez (2021) examina si los ciudadanos de Bahía Blanca se relacionan con el gobierno electrónico al utilizar la página web del municipio, entre los resultados concluye que en el proceso de modernización un instrumento importante es el Gobierno Electrónico, tomando como base las

TIC para mejorar la eficiencia, efectividad y transparencia (Díaz & Gutiérrez, 2021) .

Por otro lado Pinilla (2021) destaca como objetivo diseñar una propuesta pedagógica basada en las metodologías activas para la enseñanza del presupuesto público a los estudiantes de Contaduría Pública, la metodología fue de enfoque cualitativo con una perspectiva interpretativa y un diseño de investigación acción, entre los resultados se destaca como conclusiones que la investigación permitió establecer un modelo de enseñanza y aprendizaje del presupuesto público que está desarrollado con el propósito de cumplir las expectativas de los estudiantes y generar su atención para lograr un mejor desempeño en la materia (Pinilla, 2021).

En cuanto a investigaciones internacionales a continuación Javier (2020) destaca como objetivo comparar y analizar la forma y los procedimientos utilizados por cada gobierno al mostrar transparencia en la gestión de las compras públicas, la metodología fue del tipo cualitativo mediante la recolección de datos para comprender las opiniones y motivaciones que llevan a los gobiernos a actuar de determinada forma para lograr sus objetivos de transparencia, entre los resultados cabe destacar que los avances tecnológicos son de vital importancia para seguir progresando en este campo y obtener el máximo provecho, de los mismos, así surgieron los portales electrónicos, como medios utilizados para comunicar necesidades del Estado e interactuar con proveedores y con la ciudadanía; estos deben ser amigables para permitir que usuarios puedan obtener información para cotejar, elaborar y proyectar, y a la vez educar a la población y como conclusiones el autor afirma que la transparencia es parte del desarrollo de una estrategia anticorrupción, donde los países latinoamericanos históricamente se ven afectados por dicho flagelo, que es menester y como política pública, lograr reducir para el crecimiento y avance de los pueblos (Javier, 2020).

A continuación Córdoba (2020) destaca como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud como médicos y enfermeros del área

de UCIN de la Maternidad Pública durante el año 2018, la metodología utilizada fue un abordaje cualitativo, ubicado dentro del paradigma interpretativo. Es un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal; la información se obtuvo de entrevistas semiestructuradas aplicadas a la población de estudio, a través de un muestreo no probabilístico, entre los resultados cabe destacar la desmotivación percibida por la desvalorización del trabajo, un clima de muchos conflictos y una comunicación fragmentada lo que genera que los trabajadores a pesar de estar a gusto y conforme con el trabajo que realizan, no reflejan ningún sentimiento ni expectativa de crecer y desarrollarse dentro de la institución mostrando insatisfacción, el autor afirma que a pesar de la creciente disponibilidad de recursos humanos y materiales, la curva de insatisfacción en vez de disminuir, aumenta, generando grandes niveles de insatisfacción laboral (Córdoba, 2020).

En este trabajo Tirenti (2019) destaca como objetivos identificar a partir de un enfoque evaluativo los posibles aportes en favor de la transparencia gubernamental derivados de la implementación del gobierno electrónico a través del sistema de gestión documental electrónica GDE, la metodología fue un estudio cualitativo, el método es el estudio de caso y su objeto de análisis es la implementación del sistema GDE, se aplica la técnica de análisis documental sobre distintos instrumentos, principalmente normas emitidas para la implementación del sistema, el autor concluye que la introducción del sistema GDE en el Sector Público Nacional, como estrategia de gobierno electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y de otros sistemas no transversales ha implicado aportes significativos a la transparencia de la gestión pública (Tirenti, 2019) .

En este trabajo Eduardo (2018) destaca como objetivo describir, comprender y analizar el rol de la Oficina Nacional de Presupuesto en el proceso de formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto de las sociedades del Estado Nacional, teniendo en cuenta el régimen presupuestario establecido y las modalidades de cumplimiento del mismo, la metodología utilizada fue con un enfoque cualitativo ya que lo que se pretende es conocer en profundidad los casos seleccionados, entre los resultados obtenidos cabe destacar que del relevamiento de información efectuado y su análisis, se

advierten diferencias significativas entre lo presupuestado y lo ejecutado (Eduardo, 2018).

En este caso Maggi (2018) destaca como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, la metodología utilizada fue de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en la institución ya mencionada en agosto de 2017, entre los resultados cabe destacar que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica fueron lo tangible, lo fiable, lo seguro y lo empático; pero la capacidad de reacción fue incompleta, ya que el servicio no es el adecuado (Maggi, 2018).

A continuación, se presentan las bases teóricas relacionadas a las variables estudiadas.

Sobre la variable gobierno electrónico, Binimelis-Espinoza (2017) es un nuevo modelo de gestión debido a que las autoridades encargadas de administrar el estado deben ser capaces de percibir la importancia de utilizar herramientas informáticas que permitan que las operaciones y decisiones relacionadas con su jurisdicción sean más ágiles y al mismo tiempo transparentes y a favor de los ciudadanos (Binimelis-Espinoza, 2017). En este contexto Barragán Martínez (2019) es necesario destacar ciertos aspectos importantes como son la información electrónica E_información, así mismo los servicios electrónicos E_servicios también la participación electrónica E_participación y finalmente la transparencia electrónica E_transparencia (Barragán Martínez, 2019).

Para la dimensión de E_información, Delahoz, Martínez, Combita, & Hernández (2019) es aquella almacenada en dispositivos multimedia y que se usan como soporte para brindar información accesible a los usuarios (Delahoz, Martínez, Combita, & Hernández, 2019). Se enfoca en el uso de las páginas web, la cual es un soporte, Sánchez-Villegas & Codina (2021) para difusión de información institucional; dicha información se orienta a difundir dos tipos de datos, por un lado, información estratégica vinculada a su visión, misión y objetivos, (Sánchez-Villegas & Codina, 2021). Y por otro lado información comercial, Carvajal (2020) en donde se dé a conocer sus productos, precios, ofertas e información vinculada (Carvajal, 2020).

Sobre la dimensión E_servicios, Faúndez-Ugalde, Osman-Hein, & Moya, (2018) estos corresponden a la lista de servicios que son ofertados por una entidad, a través de su página web (Faúndez-Ugalde, Osman-Hein, & Moya, 2018). Por ejemplo, los tributos, que consisten en la carga onerosa que a asumir por los contribuyentes del país cumpliendo con diversas normas vigentes. Estos son de tres tipos, por un lado los impuestos, luego las tasas y en tercer lugar las contribuciones; en el primer caso el contribuyente cumple un pago a favor del estado y no existe una contraprestación ni inmediata ni individualizada a su favor, respecto al segundo caso sucede lo contrario pues el contribuyente paga y el estado a cambio sí brinda un beneficio individualizado a su favor y en el tercer caso tenemos las contribuciones donde el contribuyente cumple con realizar el pago de una obligación tributaria al estado y a cambio este sí otorga cierto nivel de beneficio pero no necesariamente a favor del contribuyente sino de un tercero, suele ser el caso del pago de Essalud donde la empresa empleadora paga pero el beneficio de atención médica es a favor de los trabajadores (Faundez-Ugalde, 2019). Otros servicios electrónicos corresponden a los trámites, Bernal, Sarmiento, Torres, & Torres (2022), los cuales son un conjunto de diligencias a realizar por el ciudadano interesado en recibir algún tipo de beneficio del estado (Bernal, Sarmiento, Torres, & Torres, 2022). Cabe destacar que existen diversos grados de complejidad en los trámites y en algunos casos se facilita al ciudadano su ejecución pero en otros casos existen trámites con alto grado de complejidad que lo dificultan (Montenegro & Chiappe, 2020).

En cuanto a la dimensión E_participación permite que un ente como ciudadano u organización Nieto & Somuano, (2020) pueda realizar diversos procedimientos y trámites valiéndose de una plataforma electrónica administrada por una institución. (Nieto & Somuano, 2020). Uno de los aspectos más importantes de ella es que fácilmente se genera una evidencia de las demandas, procedimientos o trámites que está realizando el usuario, dicha información puede usarse para fines que ayuden a mejorar la institución a través de retroalimentar sus procesos; asimismo permiten que los sujetos involucrados con un trámite puedan estar ubicados en lugares físicos distantes facilitando el flujo de los procedimientos de la institución. Al hablar de herramientas digitales, hay que tener presente que con el avance de la tecnología se han ido mejorando los software que tradicionalmente se usaban en dispositivos como computadoras y tablets, pero a medida que la tecnología progresa también se crean programas informáticos que ocupan mucho menos espacio y son bastante útiles por su velocidad y eficiencia, además porque pueden usarse en medios informáticos que están al alcance de las mayorías como en teléfonos celulares; a estos programas informáticos se les denomina aplicaciones. Estas aplicaciones informáticas, Vaillant, Zidán, & Biagas, (2020) pueden ser de utilidad para una institución pública ofreciendo ciertos o difundiendo información relevante para los usuarios, (Vaillant, Zidán, & Biagas, 2020). Por ejemplo a través de facilitar los pagos en convenio con instituciones financieras; puede darse el caso de que el usuario Menacho, Camarena, Fernandez, Ibarguen, & Supo, (2020) realice consultas fuera del horario de atención normal y sin importar el lugar donde se encuentre; es entonces evidente que las aplicaciones informáticas facilitan la interacción con los usuarios de la información ofertada por la entidad (Menacho, Camarena, Fernandez, Ibarguen, & Supo, 2020). Respecto al contacto con la ciudadanía, se requiere que una institución pública identifique el perfil del individuo al que atiende, pues así como una empresa realiza un análisis de su cliente potencial también una entidad gubernamental debe saber identificar el perfil de ciudadano potencial al cual deberá atender a través de una serie de servicios (Soto, 2019). De esta forma el titular de la entidad de gobierno se encontrará mejor preparado para orientar sus estrategias de gestión hacia la satisfacción de las brechas y necesidades del ciudadano que administra; por ello es importante que el equipo gerencial de la entidad pública se organice y

fortalezca los lazos de cercanía con los ciudadanos fomentando el contacto con ellos.

Sobre la dimensión E_transparencia, como parte de una gestión honesta las autoridades públicas deben priorizar el acceso a la información de su gestión a través de medios virtuales. Esta es una estrategia necesaria Ciucci, Díaz, Alderete, & Linares, (2019) si lo que se quiere es lograr una cercanía a la población para que esta pueda asegurarse de que la institución pública que la administra realmente es confiable y que está orientada a satisfacer sus necesidades (Ciucci, Díaz, Alderete, & Linares, 2019). Para que esta estrategia rinda frutos es necesario que se fomente la transparencia en las plataformas virtuales y aplicaciones informáticas que la entidad gestiona. La entidad debe identificar cuáles serán los datos relevantes Huerta-Riveros, Gaete-Feres, & Pedraja-Rejas, (2020) que serán difundidos, para ello debe filtrar qué tipo de información deberá ser publicada a través de sus plataformas virtuales, web oficial, redes sociales o mediante aplicaciones para celulares denominadas app (Huerta-Riveros, Gaete-Feres, & Pedraja-Rejas, 2020). El objetivo de este filtro es seleccionar información que sea útil para los ciudadanos, la cual debe ser transparente, pero también de calidad, es decir los datos a difundir deben ser relevantes y no caer en el exceso de difundir grandes volúmenes de datos que al no ser filtrados terminan confundiendo al ciudadano. Finalmente, mostrar la gestión de presupuestos Dela-Hoz, Martínez, Combita, & Hernández, (2019) de las entidades públicas, debe tomarse en cuenta la necesidad de publicar información económica, de manera gratuita y accesible para los ciudadanos (Dela-Hoz, Martínez, Combita, & Hernández, 2019). En la mayoría de entidades gubernamentales existe dentro de sus plataformas virtuales una opción para consulta amigable, esta permite mostrar en cifras el presupuesto que ha sido autorizado para sus actividades y también muestra su ejecución; el objetivo de brindar accesos para que la población tenga conocimiento de estos datos es que la información económica no sea reservada a un extremo tal que luego los ciudadanos comiencen a desconfiar de su ejecución, pues al final los fondos que lo conforman provienen de la recaudación tributaria obtenida gracias al pago realizado de todos los ciudadanos peruanos.

Para la variable procedimientos presupuestarios, cada institución pública del Perú Fernández, Alcayaga, Sánchez, & Rojas, (2022) deben cumplir con una serie de etapas que comienzan desde el año anterior (Fernández, Alcayaga, Sánchez, & Rojas, 2022). Estas abarcan desde la formulación que conlleva solicitar autorizaciones para cobranzas y gastos del año entrante pasando por las respectivas revisiones de las comisiones correspondientes del MEF hasta su final aprobación con opinión del Congreso de la república y del propio MEF.

En cuanto a la dimensión Información institucional, Garcia-Samper, Manotas, Ramírez, & Hernández-Burgos, (2022) esta es aquella que muestra la visión, misión y objetivos de la entidad pública (Garcia-Samper, Manotas, Ramírez, & Hernández-Burgos, 2022). También muestran las normas con cuyo marco fue creada; nombre del titular actual de la entidad; su consejo directivo o gerencial y su organigrama; es conveniente que también muestre el presupuesto institucional de apertura PIA aprobado para el ejercicio vigente, para ingresos y egresos de la entidad y su respectiva ejecución (Velasco, 2020). Debe referenciar a la autoridad presupuestaria, la cual en Perú corresponde al Ministerio de Economía y Finanzas MEF y sus dependencias que forman parte de su operatividad, como por ejemplo la DGPP, DGTP, DNEP y DGCP. Es el MEF quien evalúa los pliegos presupuestales presentados por cada entidad pública desde antes de su vigencia. El Congreso peruano a través de su comisión de economía tiene injerencia en la aprobación, rechazo y modificación de los presupuestos de ingresos y gastos de toda institución pública del país cuya autorización es coordinada con el MEF.

Para la dimensión Formulación del presupuesto de gastos, desde el segundo trimestre de cada año toda institución pública peruana debe enviar al MEF sus pliegos presupuestales de ingresos y gastos Merino & Chávez, (2020); estos contienen solicitudes para la contratación de obras y servicios en el caso de gastos y para la recaudación de tipo ordinaria o de recursos directamente recaudados en el caso de los ingresos (Merino & Chávez, 2020). Hasta noviembre el MEF revisa, devuelve y solicita la modificación de los pliegos presupuestales a cada entidad que los remitió; luego coordina con el Congreso

para que brinde su opinión respecto a la autorización de los pliegos presupuestales; la publicación final se plasma en la Ley del Presupuesto de la República lo que ocurre en la última semana de diciembre para que los presupuestos aprobados comiencen a regir desde el primer día útil del año siguiente. En este proceso es necesario el análisis de los supuestos económicos Porcelli & Martínez, (2018), que cada entidad al momento de elaborar sus respectivos pliegos presupuestales para ingresos y gastos debe tomar en cuenta; estos supuestos o variables macroeconómicas pueden afectar la ejecución de sus decisiones; es decir los factores coyunturales de tipo político, económico, tecnológico, social y ecológico pueden ser determinantes para la ejecución de las decisiones acordadas (Porcelli & Martínez, 2018). Este aspecto debe ser tomado en cuenta con mayor énfasis por las comisiones del MEF Bolaños, (2020) encargadas de la evaluación de los pliegos presupuestales presentados por cada entidad pública (Bolaños, 2020). También debe realizarse un análisis de gastos; en el Perú la DGPP y la DGTP están encargadas de evaluar la ejecución de los gastos autorizados para cada institución pública Behar-Villegas, (2021) el cual debe utilizarse estrictamente en los niveles autorizados previamente tanto para gastos corrientes como para gastos de capital y para gastos por el servicio de la deuda (Behar-Villegas, 2021). Es necesario realizar estimaciones presupuestarias, en donde en cada institución pública del país al momento de elaborar sus respectivos pliegos presupuestales para ingresos y para gastos, debe tomarse en cuenta los supuestos o variables macroeconómicas que pueden afectar la ejecución de sus decisiones relacionadas; es decir los factores coyunturales de tipo político, Rodríguez, (2020), económico, tecnológico, social e inclusive ecológico en determinados contextos pueden ser determinantes para facilitar u obstaculizar la ejecución de las decisiones previamente acordadas en dichos presupuestos (Rodríguez, 2020).

En cuanto a la dimensión Adopción del presupuesto, San-José, Retolaza, & Bernal, (2021), los titulares de entidades públicas deben ejecutar el presupuesto autorizado como fue aprobado (San-José, Retolaza, & Bernal, 2021). Por ello, deben velar por el cumplimiento de actividades autorizadas que involucren gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda; de no

hacerse así y realizar gastos de manera injustificada los responsables pueden incurrir en el delito denominado malversación de fondos; para monitorear el cumplimiento de ello existe una herramienta informática denominada Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF. En este escenario debe realizarse la presentación presupuestaria Tello, (2020), que consiste en que cuando el presupuesto ha sido debidamente autorizado por el MEF, debe darse a conocer por parte de los titulares de cada institución pública; ello con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios que finalmente serán encargados de su ejecución (Tello, 2020). Finalmente, cabe destacar que a veces pueden presentarse modificaciones presupuestarias, en donde solo ante circunstancias debidamente justificadas el PIA o presupuesto institucional de apertura de gastos debe modificarse; por ejemplo puede deberse a imprevistos por catástrofes naturales como inundaciones, terremotos o derrumbes que ninguna planificación pudo prever (Moraga-Cortés, Bahia, & Prada, 2021).

Respecto a la dimensión Ejecución del presupuesto, las autoridades a cargo de toda institución pública peruana tienen la obligación de ejecutar el presupuesto autorizado Fanelli, (2019) tal como fue aprobado; deben velar por el cumplimiento de los gastos corrientes así como de los gastos de capital y de los gastos por el servicio de la deuda (Fanelli, 2019). De no hacerse así y realizar gastos de manera injustificada los responsables pueden incurrir en el delito denominado malversación de fondos. Las agencias gubernamentales Pedraza, Pagano, Pescetto, & Prieto, (2019) son un apoyo importante para este fin, estas son dependencias del estado relacionadas con la planificación, evaluación, ejecución y modificaciones del presupuesto de gastos y de ingresos; entre las principales tenemos la DGPP, DGTP, DNEP y DGCP (Pedraza, Pagano, Pescetto, & Prieto, 2019). Existen diversas circunstancias en donde un presupuesto previamente autorizado a favor de una institución pública, debe someterse a una reasignación (Reyes, Dreser, Arredondo, Bautista, & Ávila, 2019). Por ejemplo ante una catástrofe natural que origina inundaciones en donde el MEF ordena una transferencia o reasignación de presupuesto Araujo, Vela, & Sánchez-Juárez, (2020) de una municipalidad no afectada por esta inundación a favor de un hospital que se encarga de atender heridos dentro de una zona que sí resultó perjudicada por este hecho (Araujo, Vela, & Sánchez-

Juárez, 2020). Como complemento de este escenario serán necesarias las normas rectificativas o rectificatorias, Huarac, Díaz, & Cuba, (2022) las cuales son aquellas que se corrigen dentro de un contexto con el objetivo de subsanar alguna deficiencia; específicamente en el caso de los gastos públicos, esta debe generarse solo ante causa justificadas como catástrofes naturales o cambios coyunturales en la economía por ejemplo (Huarac, Díaz, & Cuba, 2022).

Sobre la dimensión Rendimiento, es necesaria una evaluación del rendimiento en toda organización con el objetivo de evaluar si los recursos financieros, humanos o logísticos realmente fueron útiles para conseguir los resultados esperados; Márquez & Noriega, (2020) específicamente debemos tomar en cuenta que la mayor parte de los recursos financieros disponibles destinados a gastos se consiguen a través de la recaudación tributaria, por lo cual es necesario que se realice una evaluación constante de su productividad en favor de satisfacer brechas de la comunidad peruana (Márquez & Noriega, 2020). Para asegurar el rendimiento se debe cumplir con un constante control institucional, el cual consiste en la evaluación para el uso adecuado de recursos financieros de las entidades públicas y en donde la Contraloría General de la República como máximo ente en materia de auditoría y control en el país coordina de manera permanente la creación de las oficinas de control institucional OCI en la mayoría de instituciones públicas peruanas; estas tienen como misión realizar labores de control previo Rodríguez-Rincón & Carvajal, (2022), control simultáneo y control posterior, con el objetivo de verificar si los recursos asignados a la institución pública para sus gastos corrientes, gastos de capital y gastos de servicio de la deuda fueron utilizados tal como estaban autorizados (Rodríguez-Rincón & Carvajal, 2022). Como evidencia del rendimiento, Langer, (2021) alcanzado se requiere que se emitan periódicamente informes, los cuales muestran la evaluación del uso del presupuesto tanto de ingresos como gastos, por lo cual se realizan auditorías en diferentes momentos (Langer, 2021). En entidades públicas peruanas, esto ocurre en distintos momentos por ejemplo en las fases de control previo, así como de control simultáneo y control posterior deben elaborarse informes parciales y luego informes finales.

Respecto a la variable Satisfacción, esta es la sensación de bienestar originada por el cumplimiento mínimo de estándares que el individuo Arteta & Palacio, (2018) interesado espera por la compra de un bien o la contratación de un servicio ofertados por una entidad pública o privada; en el caso de no obtenerla entonces se genera un conflicto que puede terminar en una queja (Arteta & Palacio, 2018).

Sobre la dimensión calidad funcional percibida, esta se enfoca en analizar la solución de las necesidades del usuario desde el punto de vista práctico sin tomar en cuenta los medios utilizados (Hernández, Rojas, Prado, & Bendezu, 2019). En la percepción del usuario prima la inmediatez y el pragmatismo sin tomar en cuenta la sostenibilidad de la solución obtenida o el consumo de recursos relacionados. En determinadas circunstancias pueden presentarse quejas, las cuales muestran insatisfacciones González, Pérez, Hechenleitner, Vaccarezza, & Toirkens, (2019) de los usuarios que esperaban obtener determinado bien o servicio que cumpla con estándares mínimos que le brinden una satisfacción que no se ha logrado (González, Pérez, Hechenleitner, Vaccarezza, & Toirkens, 2019). Los servicios son bienes de tipo intangible ofertados Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernández, (2020) por una institución pública o privada y aunque carecen de color o textura tienen un valor económico (Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernández, 2020).

En cuanto a la dimensión calidad técnica percibida, Merino & Chávez, (2020) se enfoca en ofrecer soluciones con mejoras tecnológicas para satisfacer necesidades de los usuarios (Merino & Chávez, 2020). En este punto es importante indicar que las mejoras implican acciones que buscan incrementar, Contreras, Henríquez, & Rejas, (2019) el grado de satisfacción de los usuarios frente a un bien o servicio ofertado (Contreras, Henríquez, & Rejas, 2019). En cuanto a la automatización, esta es necesaria e implica la mejora de procesos a través de la mecanización, Pedraja, Marchioni, Espinoza, & Muñoz, (2020) y/o a través del uso de software informáticos y es útil porque permite crear estándares para evaluar los logros (Pedraja, Marchioni, Espinoza, & Muñoz, 2020) .

Respecto a la dimensión valor percibido, es una sensación subjetiva por parte del individuo al recibir un bien o percibir un servicio (Bustamante,

Zerda, Obando, & Tello, 2020). Para el Estado peruano toda institución pública presta distintos servicios y lo adecuado es lograr que cada individuo que solicitó dicho bien o servicio lo tenga en alto valor al percibirlo. Una de las fuentes de ingresos en entidades gubernamentales peruanas son las tasas, estas involucran el pago de un individuo interesado por la recepción de un servicio (Fontalvo, Hoz, & Hoz, 2020). Cada institución pública debe establecer su valoración de tasas y hacerlas validar en el MEF con la debida anticipación tomando en cuenta sus costos además de expectativas de la comunidad que va a ser atendida; pueden presentarse inconvenientes, los cuales son imprevistos que dificultan el cumplimiento de un proceso y que afectará el grado de satisfacción del individuo interesado; estos inconvenientes van a generar que las brechas que debían ser solucionadas a favor de la comunidad sigan pendientes de solución (Campaña, Romero-Galisteo, Manzanares, & Morales, 2019).

En cuanto a la dimensión confianza, esta nace de la percepción de certidumbre (Maldonado, Esquivel, & Chan, 2020) respecto a la satisfacción esperada por un individuo al momento de comprar un bien o contratar un servicio. Las recomendaciones siempre son sugerencias de mejora y deben enfocarse en debilidades que se hayan encontrado al realizar procesos de control y evaluación interna dentro de un ente (Causado, Charris, & Guerrero, 2019). En el caso de instituciones públicas peruanas Febres & Mercado, (2020) estas recomendaciones deben servir como fuente de retroalimentación para la mejora de estrategias que busquen a futuro minimizar el impacto de riesgos y de incumplimientos. La innovación como proceso de cambio y mejora constante significa que el equipo gerencial de una institución pública debe siempre gestionar sus decisiones bajo el enfoque de mejora continua, de esta forma estará dispuesta a realizar cambios en favor de sus grupos de interés, ya sean clientes o ciudadanos usuarios de servicios estatales (Febres & Mercado, 2020).

Sobre la dimensión Expectativas, estas muestran los resultados esperados por un individuo o colectivo, Miranda, Gavilano, & Arias, (2020) en el cual siempre está presente un grado de incertidumbre pues realmente se desconoce si el servicio o bien que han sido adquiridos realmente cumplirán los estándares esperados (Miranda, Gavilano, & Arias, 2020). Debe tomarse en cuenta que el personal juega un rol importante, Bolzan & Fernandes, (2020) en

las expectativas de los usuarios; esto involucra a los recursos humanos encargados del cumplimiento de algún proceso por parte de una entidad pública o privada (Bolzan & Fernandes, 2020). Se espera que estos posean conocimientos, cualidades y experiencia adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.

En cuanto a la epistemología, se muestran a continuación las teorías que respaldan cada variable:

Se ha utilizado la Teoría Económica Keynesiana para la variable Gobierno electrónico, la cual sostiene que el estado debe participar en aspectos claves de la economía, Rosende, (2002) por ejemplo, brindando cobertura de salud, educación y seguridad pero propiciando condiciones favorables para el sector empresarial a través del cual se podrá generar el empleo, a este enfoque se le conoce como estado de bienestar (Rosende, 2002). Es importante destacar que según sostiene el autor, los extremos no son correctos, por ello no debe existir ni libre mercado sin regulaciones puntuales, ni tampoco un sistema totalitario con control estatal absoluto.

Se ha utilizado la Teoría de las Finanzas Públicas de Retchkiman como respaldo de la variable Procedimientos presupuestarios, Retchkiman (1987) la cual sostiene que los problemas en la gestión de ingresos y gastos del sector público se encuentran directamente relacionados con el nivel de los precios lo cual a su vez tiene un efecto en la economía del país (Retchkiman, 1987). Afirma que la seguridad social puede ser un anexo de los problemas de salarios y empleos; indica en cuanto a los procedimientos presupuestarios que la distribución del ingreso y de la riqueza a través de las entradas y gastos públicos está vinculada de manera estrecha al flujo del ingreso nacional y a la generación del empleo.

Se ha utilizado la Teoría neoclásica del consumidor Homo Economicus como respaldo de la variable Satisfacción, Caloca & Leriche, (2011) esta teoría indica que el homo economicus siempre va a buscar obtener la mayor utilidad posible frente a los recursos que invierte debido a que normalmente les son escasos (Caloca & Leriche, 2011). Desde este enfoque, son ocho los factores

que influyen sobre el homo economicus al momento de realizar su elección para decidirse por la adquisición de un producto: racionalidad, deseabilidad, monotonía, insaciabilidad local, convexidad, continuidad, convexidad estricta y función de utilidad continua.

III. Metodología

Como se muestra a continuación:

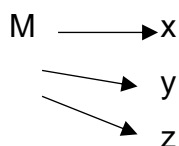
3.1. Tipo y diseño de investigación

Su tipo es básico descriptivo, pues se respalda en teorías que sustentan las variables de estudio.

Su diseño es descriptivo simple, según Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) y correlacional con propuesta, y no experimental, dado que el objetivo fue determinar cómo se relacionan el gobierno electrónico, los procedimientos presupuestarios y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, por ello, no se manipularon variables, adoptándose el corte transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Su diseño es no experimental pues no se han manipulado las variables gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Es descriptiva, pues destaca sus aspectos más relevantes sobre las variables gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios, y así proponer su adopción en una municipalidad en Lima. Este análisis permite conocer el estado de la realidad vigente, analizando las estrategias adoptadas actualmente para gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



Dónde:

M= Muestra de estudio

x: Información a recoger sobre gobierno electrónico

y: Información a recoger sobre procedimientos presupuestarios

z: Información a recoger sobre satisfacción de los usuarios. en una municipalidad en Lima.

3.2. Variables y operacionalización

El Gobierno Electrónico se constituye en un nuevo modelo de gestión Binimelis-Espinoza, (2017) debido a que las autoridades encargadas de administrar el estado deben ser capaces de percibir la importancia de utilizar herramientas informáticas que permitan que las operaciones y decisiones relacionadas con su jurisdicción sean más ágiles y al mismo tiempo transparentes y a favor de los ciudadanos (Binimelis-Espinoza, 2017). Se utilizó el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador donde Barragán Martínez, (2019) afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E_información, los E_servicios, la E_participación y la E_transparencia, (Barragán Martínez, 2019). El detalle se muestra en la matriz de operacionalización que se acompaña en Anexos.

Los Procedimientos Presupuestarios, muestran que cada institución pública del Perú debe cumplir con una serie de etapas que comienzan desde el año anterior (Fernández, Alcayaga, Sánchez, & Rojas, 2022). Estas abarcan desde la formulación que conlleva solicitar autorizaciones para cobranzas y gastos del año entrante pasando por las respectivas revisiones de las comisiones correspondientes del MEF hasta su final aprobación con opinión del Congreso de la república y del propio MEF. Se tomó en cuenta la encuesta de la OCDE, (2005) sobre las Practicas y Procedimientos Presupuestarios, donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005). El detalle se muestra en la matriz de operacionalización que se acompaña en Anexos.

La Satisfacción, indica que esta es la sensación de bienestar originada por el cumplimiento mínimo de estándares que el individuo interesado espera por la compra de un bien o la contratación de un servicio ofertados por una

entidad pública o privada Arteta & Palacio, (2018); en el caso de no obtenerla entonces se genera un conflicto que puede terminar en una queja (Arteta & Palacio, 2018). Se utilizó la investigación sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores, donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción, Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, (2011) se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011).

3.3. Población. Muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) representa al conjunto que será estudiado, el cual debe estar definido, limitado y ser accesible, ya que será la base para elegir a la muestra

Para este trabajo la población son 240 usuarios de una municipalidad de Lima.

Parámetros de Inclusión

Usuarios de un municipio de Lima y que tengan el conocimiento y disposición para participar y responder las preguntas del cuestionario.

Parámetros de Exclusión

No usuarios de una municipalidad de Lima y que no tengan el conocimiento ni disposición para participar y responder las preguntas del cuestionario.

Población de usuarios de una municipalidad en Lima

Año	Unidad de Análisis	Población
2022	Una municipalidad de Lima	Usuarios 240

Fuente: Datos tomados de una municipalidad en Lima 2022

Autor: Elaboración propia

3.3.2. Muestra

Se compone de un conjunto representativo que se extrae de la población mediante métodos estadísticos o por intención; en este caso la muestra fue calculada con el método probabilístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se constituye por 148 usuarios de una municipalidad de Lima teniendo además parámetros de inclusión y exclusión. A continuación se detalla:

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 240

Tamaño de muestra: 148

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para proporciones poblacionales

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza deseado

p = proporción de la población con la característica deseada

q = proporción de la población sin la característica deseada

e = nivel de error dispuesto a cometer

N = tamaño de la población

3.3.3. Muestreo

La muestra fue calculada con el método probabilístico tomando en cuenta el tamaño de la población, así como la viabilidad del estudio respecto a los criterios de inclusión y exclusión mencionados líneas arriba y asimismo tomando en cuenta el conocimiento, la disposición para participar de dichos individuos en el presente estudio y para responder el instrumento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Son aquellas utilizadas para recolectar información relevante para la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para este trabajo se aplicó como técnica la encuesta, fue realizada en una municipalidad de Lima.

Instrumentos

Son el soporte para recolectar información relevante para la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para este trabajo se utilizó el cuestionario, permitiendo recoger información acerca de las tres variables de estudio.

Para la variable Gobierno electrónico, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 36 preguntas estructuradas por opciones de 5 escalas, el cual fue adaptado del estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia (Barragán Martínez, 2019).

Para la variable Procedimientos presupuestarios, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 88 preguntas estructuradas por opciones de 5 escalas, el cual fue adaptado del estudio de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005).

Para la variable Gobierno electrónico, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 21 preguntas estructuradas por opciones de 5 escalas, el cual fue adaptado del estudio sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011).

Items de los instrumentos aplicados

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Nº TOTAL DE ITEMS
1. Gobierno electrónico	Encuesta	Cuestionario	36
2. Procedimientos presupuestarios	Encuesta	Cuestionario	88
3. Satisfacción	Encuesta	Cuestionario	21

Fuente: Encuestas aplicadas en una municipalidad en Lima 2022

Autor: Elaboración propia

La validez, se obtuvo con la participación de tres expertos, con amplia experiencia en gestión pública, quienes analizaron objetivos y enunciados, lo que quedó demostrado en los anexos de esta investigación donde se acompañan las fichas de validación, así como las credenciales profesionales respectivas de cada uno.

La confiabilidad se trabajó con el estadígrafo de Alfa de Cronbach, cuyos resultados se acompañan en los anexos de este trabajo.

3.5. Procedimientos

Se realizaron coordinaciones con trabajadores administrativos de una municipalidad en Lima, con la finalidad de contar con su apoyo autorizando la entrega de los cuestionarios. Luego, se acordaron fechas para visitar la institución; oportunamente se acudió cuidando los protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio del coronavirus; de manera similar se procedió con los usuarios, acudiendo en tres fechas con el objetivo de aplicar con ellos el instrumento, siempre y cuando hayan estado de acuerdo. Luego de aplicar los cuestionarios, se vaciaron los datos en Excel y también al software estadístico SPSS para el respectivo procesamiento de la información estadística.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se revisaron los resultados del Excel, así mismo se utilizó el software estadístico SPSS para el procesamiento de la información.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se han respetado los respectivos principios éticos al recolectar y analizar la información proporcionada por los individuos participantes de la muestra, los cuales se han enfocado en los siguientes pilares: el respeto durante la investigación, ya que al realizarse trabajos de campo para la recopilación de información, siempre se debe tomar en cuenta el respeto a los usuarios que formaran parte de la

investigación, evitando generarles incomodidad o riesgos bajo ninguna circunstancia; la confidencialidad respecto a los datos proporcionados por los individuos participantes de la muestra, manteniendo la correspondiente y más estricta reserva y estatus de anónimo en protección del individuo participantes; autonomía, porque se cuidó que los individuos participantes de la muestra lo hagan de forma voluntaria y debidamente instruidos de como participar en la investigación; el consentimiento informado, el cual le brinda la posibilidad al individuo participantes de poderse retirar en cualquier momento.

IV. Resultados

Se encontraron los siguientes resultados a nivel descriptivo:

VARIABLE 01 Gobierno Electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor	2	1,4	1,4	2,9
Medio	11	7,9	7,9	30,7
Elevado	96	68,6	68,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Análisis descriptivo para la V. Gobierno electrónico indica que el 68.60 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 7.90 % está dentro del nivel medio y el 1.40% presenta un nivel menor

VARIABLE 02 Procedimientos Presupuestarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menor	1	,7	,7	,7
Medio	6	4,3	4,3	7,9
Elevado	110	78,6	78,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Análisis descriptivo para la variable procedimientos presupuestarios indica que el 78.60 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 4.30 % está dentro del nivel medio y el 0.70% presenta un nivel menor

VARIABLE 03 Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menor	3	2,1	2,1	2,1
Medio	2	1,4	1,4	5,7
Elevado	119	85,0	85,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Análisis descriptivo para la variable satisfacción indica que el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 1.40 % está dentro del nivel medio y el 2.10% presenta un nivel menor

DIMENSIÓN 1 Calidad Funcional Percibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor	1	,7	,7	,7
	Menor	3	2,1	2,1	2,9
	Menor	8	5,7	5,7	8,6
	Medio	9	6,4	6,4	15,0
	Elevado	119	85,0	85,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Para su dimensión calidad funcional percibida el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 5.70 % está dentro del nivel medio y el 8.50% presenta un nivel menor

DIMENSIÓN 2 Calidad Técnica Percibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor	6	4,3	4,3	4,3
	Medio	5	3,6	3,6	7,9
	Elevado	129	92,1	92,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Para su dimensión calidad técnica percibida el 92.10 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 3.60 % está dentro del nivel medio y el 4.30% presenta un nivel menor

DIMENSIÓN 3 Valor Percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor	1	,7	,7	,7

Menor	3	2,1	2,1	2,9
Menor	8	5,7	5,7	8,6
Medio	9	6,4	6,4	15,0
Elevado	119	85,0	85,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Para su dimensión valor percibido el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 6.40 % está dentro del nivel medio y el 8.50% presenta un nivel menor

DIMENSIÓN 4 Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor	2	1,4	1,4	1,4
	Medio	3	2,1	2,1	3,6
	Elevado	135	96,4	96,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Para su dimensión confianza el 96.40 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 2.10 % está dentro del nivel medio y el 1.40% presenta un nivel menor

DIMENSIÓN 5 Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor	3	2,1	2,1	2,1
	Menor	5	3,6	3,6	5,7
	Menor	5	3,6	3,6	9,3
	Medio	8	5,7	5,7	15,0
	Elevado	119	85,0	85,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Para su dimensión expectativas el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 5.70 % está dentro del nivel medio y el 9.30% presenta un nivel menor.

Antes de contrastar las hipótesis, se determinó si los datos tienen distribución normal, dado que se trata de variables cuantitativas y como población/muestra es mayor que 50, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov.

	Pruebas De Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Var 01 Gobierno Electrónico	,391	140	,000	,617	140	,000
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	,440	140	,000	,445	140	,000
Var 03 Satisfacción	,492	140	,000	,419	140	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
 Fuente: Datos recolectados de una municipalidad de Lima, 2022
 Autor: Elaboración propia

Aplicación de la Prueba Kolmogorov Smirnov para análisis de Normalidad de la variable Gobierno Electrónico

Para medir la normalidad de la variable Gobierno Electrónico, se siguió el siguiente procedimiento:

Planteamiento de las hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): Las puntuaciones de la variable Gobierno Electrónico no tienen una distribución normal.
- Hipótesis Alternativa (H1): Las puntuaciones de la variable Gobierno Electrónico tienen distribuciones normales.

Para un nivel de significancia:

- α o alfa = 5% = 0.05

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra - Gobierno Electrónico

		VAR 01 GOBIERNO ELECTRONICO
N		140
Parámetros normales,a,b	Media	177,3500

	Desv. Desviación	4,89887
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,391
	Positivo	,294
	Negativo	-,391
Estadístico de prueba		,391
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>		<u>,000c</u>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Regla de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula,
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula.

Para la variable Gobierno Electrónico el P_valor resulta ser 0,000, dado que este valor es menor al alfa (0,05), se infiere que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

Aplicación de la Prueba Kolmogorov-Smirnov para análisis de Normalidad de la variable Procedimientos Presupuestarios

Para medir la normalidad de la variable Procedimientos Presupuestarios, se utilizó el siguiente procedimiento:

Planteamiento de las hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): Las puntuaciones de la variable Procedimientos Presupuestarios no tienen una distribución normal.
- Hipótesis Alterna (H1): Las puntuaciones de la variable Procedimientos Presupuestarios tienen distribuciones normales.

Para un nivel de significancia:

- α o alfa = 5% = 0.05

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra -
Procedimientos Presupuestarios*

		VAR 02
		PROCEDIMIENTOS
		PRESUPUESTARIOS
N		140
Parámetros normales ^{a,b}	Media	435,4214
	Desv. Desviación	11,89769
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,440
	Positivo	,350
	Negativo	-,440
Estadístico de prueba		,440
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Regla de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula,
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula.

Para la variable Procedimientos Presupuestarios el P_valor (sig) es igual a 0,000 dado que este valor es menor al alfa (0,05), se infiere que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

Aplicación de la Prueba Kolmogorov-Smirnov para análisis de Normalidad de la variable Satisfacción

Para medir la normalidad de la variable Satisfacción, se utilizó el siguiente procedimiento:

Planteamiento de las hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): Las puntuaciones de la variable Satisfacción no tienen una distribución normal.
- Hipótesis Alternativa (H1): Las puntuaciones de la variable Satisfacción tienen distribuciones normales.

Para un nivel de significancia:

- α o alfa = 5% = 0.05

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra -
Satisfacción*

		VAR 03
		SATISFACCION
N		140
Parámetros normalesa,b	Media	103,9143
	Desv. Desviación	2,98795
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,492
	Positivo	,358
	Negativo	-,492
Estadístico de prueba		,492
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>		<u>,000c</u>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Regla de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula,
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula.

Para la variable Satisfacción el P_valor (sig) es igual a 0,000 dado que este valor es menor al alfa (0,05), se infiere que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos provienen de una distribución normal.

Concluyendo que las tres variables presentan una distribución normal, se utilizó la prueba estadística “ANOVA para medidas repetidas”.

ANOVA para medidas repetidas

		Prueba de muestra única					
		Valor de prueba = 0					
Variable dependiente	Parámetro	B	<u>Desv. Error</u>	t	<u>Sig.</u>	Intervalo de confianza al 95%	Eta parcial

						Límite inferior	Límite superior	al cuadrado
Var 01 Gobierno Electronico	Intersección	177,350	,414	428,351	,000	176,531	178,169	,999
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Intersección	435,421	1,006	433,023	,000	433,433	437,410	,999
Var 03 Satisfaccion	Intersección	103,914	,253	411,496	,000	103,415	104,414	,999

Según la presente tabla, del análisis del ANOVA, se observa que la significancia encontrada es de 0.000, la cual es menor a la significancia de investigación de 0.05, obteniéndose como resultado que las variables se relacionan.

Contrastación de la Hipótesis General

Se procedió a realizar la contrastación de la hipótesis general, con los siguientes datos:

▪Ho: No Existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪H1: Existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪ Para significancia = 5% = 0.05

▪ Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

*Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, satisfacción*

		VAR 01	VAR 02	VAR 03
		GOBIERNO	PROCEDIMIENTOS	SATISFACCION
		ELECTRONICO	PRESUPUESTA	
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,467**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,953**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Var 03 Satisfaccion	Correlación de Pearson	,467**	,953**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	140	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

▪ Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).

▪ Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula (H0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la variable de satisfacción, muestra un coeficiente de 0.467; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y satisfacción asciende a 0.953, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor Sig (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre el Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

Contrastación de la Hipótesis Específica 01

Se procede a realizar la contrastación de la hipótesis específica 01, con los siguientes datos:

▪Ho: No Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪H1: Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

- Para significancia = 5% = 0.05
- Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, calidad funcional percibida

		VAR 02		
		PROCEDIMIENTOS		
		VAR 01	OS	CALIDAD
		GOBIERNO	PRESUPUESTA	FUNCIONAL
		ELECTRONICO	RIOS	PERCIBIDA
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,465**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,991**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Calidad Funcional Percibida	Correlación de Pearson	,465**	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	140	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula (H0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la dimensión calidad funcional percibida, muestra un coeficiente de 0.465; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y la dimensión calidad funcional percibida asciende a 0.991, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor Sig (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre el Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

Contrastación de la Hipótesis Específica 02

Se procede a realizar la contrastación de la hipótesis específica 02, con los siguientes datos:

▪Ho: No Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪H1: Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

- Para significancia = 5% = 0.05
- Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

*Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, calidad técnica percibida*

		VAR 02		
		PROCEDIMIENTOS		
		VAR 01	OS	CALIDAD
		GOBIERNO	PRESUPUESTA	TECNICA
		ELECTRONICO	RIOS	PERCIBIDA
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,390**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,719**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Calidad Tecnica Percibida	Correlación de Pearson	,390**	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	140	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).

- Si: $P_valor (Sig.) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la dimensión calidad técnica percibida, muestra un coeficiente de 0.390; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y la dimensión calidad técnica percibida asciende a 0.719, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor $Sig (bilateral) = P_valor = 0,000$ es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

Contrastación de la Hipótesis Específica 03

Se procede a realizar la contrastación de la hipótesis específica 03, con los siguientes datos:

▪ H_0 : No Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪ H_1 : Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

- Para significancia = 5% = 0.05
- Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, valor percibido

		VAR 02		
		PROCEDIMIENTOS		
		VAR 01	OS	VALOR
		GOBIERNO	PRESUPUESTA	PERCIBIDO
		ELECTRONICO	RIOS	
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,465**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,991**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Valor Percibido	Correlación de Pearson	,465**	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	140	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula (H0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la dimensión valor percibido, muestra un coeficiente de 0.465; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y la dimensión valor percibido asciende a 0.991, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor Sig (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

Contrastación de la Hipótesis Específica 04

Se procedió a realizar la contrastación de la hipótesis específica 04, con los siguientes datos:

▪H0: No Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪H1: Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

- Para significancia = 5% = 0.05
- Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, confianza

		VAR 02		
		PROCEDIMIENTOS		
		VAR 01	OS	
		GOBIERNO	PRESUPUESTA	
		ELECTRONICO	RIOS	CONFIANZA
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,252**
	Sig. (bilateral)		,000	,003
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,441**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Confianza	Correlación de Pearson	,252**	,441**	1
	Sig. (bilateral)	,003	,000	
	N	140	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula (H0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la dimensión confianza, muestra un coeficiente de 0.252; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y la dimensión

confianza asciende a 0.441, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor Sig (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

Contrastación de la Hipótesis Específica 05

Se procedió a realizar la contrastación de la hipótesis específica 05, con los siguientes datos:

▪Ho: No Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

▪H1: Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022.

- Para significancia = 5% = 0.05
- Estadístico de prueba: Correlación múltiple SAS.

Luego de la aplicación del estadístico de prueba “Correlación múltiple SAS”:

*Correlación múltiple **SAS - Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios, expectativas*

		VAR 02 PROCEDIMIENTOS OS PRESUPUESTA EXPECTATIVAS		
		VAR 01 GOBIERNO ELECTRONICO	RIOS	EXPECTATIVAS
Var 01 Gobierno Electronico	Correlación de Pearson	1	,475**	,466**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	140	140	140
Var 02 Procedimientos Presupuestarios	Correlación de Pearson	,475**	1	,963**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	140	140	140
Expectativas	Correlación de Pearson	,466**	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio para la toma de decisión:

- Si: P_valor (Sig.) <0,05 se rechaza la hipótesis nula (H0).
- Si: P_valor (Sig.) >0,05 no se rechaza la hipótesis nula (H0).

La correlación entre la variable Gobierno Electrónico y los procedimientos presupuestarios muestra un coeficiente de relación de 0.475 y para con la dimensión expectativas, muestra un coeficiente de 0.466; finalmente el coeficiente de relación entre las variables procedimientos presupuestarios y la dimensión expectativas asciende a 0.963, lo que significa una correlación positiva media, además como el valor Sig (bilateral) = P_valor = 0,000 es menor que el nivel de significación de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto; se puede evidenciar estadísticamente que, si existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

V. Discusión

Referente a la hipótesis general, los resultados sobre si existe relación directa entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022, el análisis descriptivo para la variable gobierno electrónico indican que el 68.60 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 7.90 % está dentro del nivel medio y el 1.40% presenta un nivel menor; para la variable procedimientos presupuestarios indican que el 78.60 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 4.30 % está dentro del nivel medio y el 0.70% presenta un nivel menor; para la variable satisfacción indican que el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 1.40 % está dentro del nivel medio y el 2.10% presenta un nivel menor; en esta última variable los resultados indican que para su dimensión calidad funcional percibida el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 5.70 % está dentro del nivel medio y el 0.70% presenta un nivel menor; para su dimensión calidad técnica percibida el 92.10 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 3.60 % está dentro del nivel medio y el 4.30% presenta un nivel menor; para su dimensión valor percibido el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 6.40 % está dentro del nivel medio y el 2.10% presenta un nivel menor; para su dimensión confianza el 96.40 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 2.10 % está dentro del nivel medio y el 1.40% presenta un nivel menor; para su dimensión expectativas el 85.00 % de los encuestados, representan un nivel elevado, el 3.60 % está dentro del nivel medio y el 2.10% presenta un nivel menor; por ende, se concluye que la hipótesis planteada se cumple.

Respecto al objetivo general de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre Gobierno Electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.467 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia Silva (2021) concluye de manera similar demostrando que se genera relación entre sus variables.

Respecto al objetivo específico 1 de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de

una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.465 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia Neyra (2022) concluye de manera similar demostrando que existe relación entre sus variables.

Respecto al objetivo específico 2 de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.390 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia Ticona (2018) concluye de manera similar demostrando que hay relación entre sus variables.

Respecto al objetivo específico 3 de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.465 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia López (2021) concluye de manera similar demostrando que existe relación entre sus variables.

Respecto al objetivo específico 4 de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.252 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia Pinedo (2019) concluye de manera similar demostrando que hay relación entre sus variables.

Respecto al objetivo específico 5 de investigación, se observa una correlación significativa, positiva y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.466 y p-valor = 0,000), por lo cual se afirma la hipótesis de trabajo. En correspondencia Retamozo (2018) concluye de manera similar demostrando que existe relación entre sus variables.

VI. Conclusiones

1. Luego de haber realizado las pruebas estadísticas, se logró el objetivo general, por tanto, se determinó que existe relación significativa entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.467 y p-valor = 0,000).
2. Después de realizar las pruebas estadísticas correspondiente se logró el objetivo específico 1, determinando que existe relación significativa y moderada entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.465 y p-valor = 0,000).
3. Luego de haber efectuado las pruebas estadísticas se logró el objetivo específico 2, determinando que existe relación significativa y baja entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.390 y p-valor = 0,000).
4. Después de haber realizado las pruebas estadísticas se logró el objetivo específico 3, por tanto, se determinó que existe relación significativa entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.465 y p-valor = 0,000).
5. Luego de haber realizado las pruebas estadísticas se logró el objetivo específico 4, por tanto, se determinó que existe relación significativa entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.252 y p-valor = 0,000).
6. Después de haber realizado las pruebas estadísticas se logró el objetivo específico 5, por tanto, se determinó que existe relación significativa entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022 (Correlación múltiple SAS 0.475 y 0.466 y p-valor = 0,000).

VII. Recomendaciones

1. A los municipios identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar la satisfacción de sus usuarios.
2. Al Congreso de la República identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar la calidad funcional percibida de los usuarios de los gobiernos locales.
3. Al MEF Ministerio de Economía y Finanzas identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar la calidad técnica percibida de los usuarios de municipalidades del país.
4. Al gobierno central identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar el valor percibido de los usuarios de municipalidades del país
5. Al Poder Ejecutivo identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar la confianza de los usuarios de gobiernos locales.
6. Al titular de cada municipalidad identificar las herramientas del gobierno electrónico que pueden fortalecer los procedimientos presupuestarios para lograr incrementar las expectativas de los usuarios de gobiernos locales

VIII. Propuesta

Se propone la creación de una institución que se encargue de identificar, jerarquizar, evaluar y gestionar las estrategias para la implementación del gobierno electrónico como también de los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios; pero principalmente las líneas de trabajo que sean imperativas para la cobertura de brechas a nivel nacional, regional y local, tomando la forma de un centro de capacitación nacional en gestión pública, entidad que estaría adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas y no al Ministerio de Educación, pues su objetivo principal no sería tanto otorgar grados académicos sino brindar las herramientas necesarias para una mejor preparación de los recursos humanos encargados de dirigir el país y de gestionar sus recursos.

Este centro de capacitación nacional estaría dirigido a distintos tipos de servidores públicos, por un lado brindaría capacitaciones a aquellos funcionarios con conocimientos profesionales o técnicos que acceden a puestos de carrera en el aparato estatal, también brindaría capacitaciones a un segundo grupo de funcionarios conocidos por su naturaleza de confianza y que no necesariamente están haciendo carrera en el sistema público pero por su cercanía a una autoridad legítimamente elegida es imperativo que posean conocimientos adecuados de gestión gubernamental; el último grupo de funcionarios públicos a los cuales estaría dirigidas las capacitaciones de este centro corresponde a las autoridades políticas que accedieron a un puesto de responsabilidad en el sistema estatal peruano a través de una elección legítima, pero que no necesariamente garantiza que posean los conocimientos de gestión adecuados. Para ello deberán crearse las partidas presupuestales necesarias, dentro del procedimiento vigente que aprueban el MEF y el Congreso.

Referencias

- Abella, A., Ortiz-de-Urbina-Criado, M., & De-Pablos-heredero, C. (2022). Criterios para la identificación de portales de datos abiertos ineficaces: pretendientes portales de datos abiertos. *Profesional de la información*, 2. doi:10.3145/epi.2022.ene.11
- Acevedo-Duque, A., Gonzalez-Diaz, R., Vega-Muñoz, A., Fernandez, M., e Ovalles-Toledo, L., & Cachicatari-Vargas, E. (2021). The Role of B Companies in Tourism towards Recovery from the Crisis COVID-19 Inculcating Social Values and Responsible Entrepreneurship in Latin America. *Sustainability*, 7763. doi:https://doi.org/10.3390/su13147763
- Aedo, Z. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020. *Repositorio institucional Universidad César Vallejo*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57478/Aedo_QZ-D.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Araujo, F., Vela, S., & Sánchez-Juárez. (2020). El efecto flypaper y los determinantes del gasto público estatal en México 1993-2016. *Economía: teoría y práctica*. doi:https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/532020/flores
- Arévalo-Martínez, R.-I., & Negrete-Huelga, K.-B. (2022). Gobierno Abierto en México y la evolución de la rendición de cuentas. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 31-41.
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. doi:https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032
- Barragán Martínez, J. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Públicos*. doi:https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67668438005
- BCRP, Banco Central de Reserva del Perú. (2022). EFECTOS DE LARGO PLAZO DEL COVID-19 EN PERÚ. *Revista del Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/diciembre/ri-diciembre-2021-recuadro-4.pdf
- Behar-Villegas, E. (2021). Culturas del malgasto público: ineficiencia estatal y narrativas de política pública. *Revista de Administração Pública*. doi:https://doi.org/10.1590/0034-761220200647
- Bergua, J. (2021). Capitalismo creativo. Cambios en los factores productivos, las agencias, los discursos y las políticas. *Revista Española de Sociología*. doi:10.22325/FES/RES.2021.05
- Bermudez Reyes, T. (2019). *Eficiencia de factores productivos y optimización económica en el proceso de innovación agrícola sobre la oferta de la cebolla roja*. Obtenido de https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4204/bermudez-reyes-teofilo-fredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, A. E., Sarmiento, M. P., Torres, A. E., & Torres, D. F. (2022). El sistema automático de trámite judicial en Ecuador: ¿vulnera derechos fundamentales? *Revista de Derecho y Tecnología*. doi:http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61859
- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*. doi:https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448
- Bolaños, R. (2020). Presupuesto público y desarrollo en Costa Rica: lecciones aprendidas y retos desde el panorama internacional. *Revista Opera*. doi:https://www.redalyc.org/journal/675/67567532010/

doi:<http://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%3%b3rdo%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Coremberg, A. (2018). *La Medición de la Productividad y los Factores Productivos*. Obtenido de <https://www.depeco.econo.unlp.edu.ar/wp/wp-content/uploads/2017/09/tesis-doctorado-coremberg.pdf>
- Cruz, F. S., Brid, J. C., & Gómez, J. S. (2021). Inversión pública y privada en México: ¿motores complementarios del crecimiento económico? *Trimestre Económico*, 1043 - 1071. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85117723802&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=88ba547776495b4822a74cdaa2e048ed&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28inversion+publica+y+privada%29&sl=175&sessionSearchId=88ba547776495b4822a74cdaa2e048ed>
- Cruz-Meléndez, C., & Aguillón Chávez, J. (2021). La construcción del Museo Comunitario Lachibaa, en Magdalena Apasco, Etlá Oaxaca. ¿Un acercamiento al Gobierno Abierto en los sistemas normativos indígenas? *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 105-127.
- Daniel, R. (2018). *Finanzas Públicas*. Obtenido de <https://static-laley.thomsonreuters.com/LALEYARG/product/files/41461337/41461337.pdf>
- Del Maestro, M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delahoz, E., Martínez, O., Combata, H., & Hernández, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- Dela-Hoz, E., Martínez, O., Combata, H., & Hernández, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- Descatha, A., Fadel, M., Pitet, S., Verdun-Esquer, C., Esquirol, Y., Legeay, C., . . . Andujar, P. (2021). SARS-CoV-2 (COVID-19) Matriz de exposición laboral: "Mat-O-Covid Creación (COVID-Mate en francés), estudio de precisión y perspectivas. *Archivos de Enfermedades Profesionales y Ambientales*.
- Descatha, A., Sembajwe, G., Gilbert, F., Fadel, M., & Investigation Group, M.-O.-C. (2022). Mat-O-COVID-19: Validación de una Matriz de Exposición Laboral (JEM) SARS-CoV-2 utilizando datos de un Sistema Nacional de Compensación para COVID-19-19. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*.
- Dewi, A., Nurmandi, A., Rochmawati, E., Priyo, E., Dimas, M., Azzahra, A., . . . Tri, D. (2020). Respuestas políticas globales a la pandemia de COVID-19: adaptación proporcionada y experimentación de políticas: un estudio de la variación de la respuesta política de los países a la pandemia de COVID-19. *Perspectivas de promoción de la salud*, 359-365.
- Díaz Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *GESTIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341
- Díaz, L., & Gutierrez, E. (2021). Adopción de gobierno electrónico en Bahía Blanca durante el período 2019-2020: Un análisis exploratorio. *Argumentos. Revista de crítica social*.

doi:https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/166771/CONICET_Digital_Nro.eb845841-0259-4d14-bb55-f8abf7d9530d_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Eduardo, B. (2018). *El rol de la Oficina Nacional de Presupuesto en la formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto de las sociedades del Estado Nacional en Argentina*. doi:http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1872_BrunoE.pdf
- Fanelli, A. G. (2019). El financiamiento de la educación superior en América Latina: tendencias e instrumentos de financiamiento. *Propuesta educativa*. doi:http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1995-77852019000200010
- Faundez-Ugalde, A. (2019). La tutela jurisdiccional efectiva con relación al derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable en procedimientos tributarios: experiencia comparada entre Chile y Brasil frente a la Convención Americana de Derechos Humanos. *Revista de Investigaciones Constitucionales*. doi:<https://doi.org/10.5380/rinc.v6i3.64284>
- Faúndez-Ugalde, A., Osman-Hein, R., & Moya, M. P. (2018). La auditoría tributaria por sistemas electrónicos frente a los derechos de los contribuyentes: un estudio comparado en América Latina. *Revista Derecho y Tecnología*. doi:<http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2018.51099>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, D. P., Alcayaga, R. L., Sánchez, K. H., & Rojas, B. A. (2022). Fortaleciendo el sistema de reembolso GRD en Chile: ajuste por tecnología. *Revista estudios de políticas públicas*. doi:<http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2022.67355>
- Fontalvo, T., Hoz, E., & Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- García-Samper, M., Manotas, E., Ramírez, J., & Hernández-Burgos, R. (2022). Cultura organizacional verde: análisis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200099>
- Gil-García, R., & Flores-Zúñiga, M. (2020). Hacia una comprensión integral del éxito del gobierno digital: integración de factores de implementación y adopción. *Revista Información Gubernamental Trimestral*.
- González, A., Pérez, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza, G., & Toirkens, J. (2019). Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*. doi:<https://dx.doi.org/10.33588/fem.223.992>
- Hernández Bonivento, J. (2016). Diseño institucional para el gobierno abierto municipal: propuesta de medición y análisis del caso chileno. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 101-128.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-

libre.pdf?1601784484=&response-content-
disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_ RUTA.pdf&Expires=

- Huarac, Y., Díaz, M., & Cuba, E. (2022). Presupuesto participativo y gestión del gasto público. *RCS Revista de Ciencias Sociales*. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38163>
- Huerta-Riveros, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Rejas, L. M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Jarach, D. (2016). *Finanzas Públicas y Derecho Tributario*. Abeledo Perrot. Obtenido de <https://static-laley.thomsonreuters.com/LALEYARG/product/files/41461337/41461337.pdf>
- Javier Cuchilla, J. E. (2018). "Los datos abiertos como factor de influencia en la adopción del gobierno móvil (m-government) en el Perú. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1449/JEJC_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Javier, A. (2020). *Tendencias en transparencia de compras y contrataciones públicas*. doi:https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1616/TMAG_EPYG_CAJ_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Langer, E. D. (2021). DESARROLLO ECONÓMICO Y CONTRABANDO DE PLATA EN EL SIGLO XIX (ANDES CENTROMERIDIONALES). *Diálogo andino*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-26812021000300313>
- Llopis Agelán, E., Pérez Moreda, V., Sebastián Amarilla, J., Sánchez Salazar, F., & Velasco Sánchez, A. (2021). La pandemia de COVID-19 en 2020 en perspectiva histórica. Epidemias y crisis de mortalidad en los tres últimos siglos en Castilla y España. *Investigaciones de Historia Económica - Economic History Research*, 19-31.
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*. doi:<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>
- Lopez, S. (2021). *Presupuesto público y calidad del gasto en la municipalidad del Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos, 2021*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68266/L%c3%b3pez_PSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. doi:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maldonado, M. G., Esquivel, A. M., & Chan, A. P. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>
- Márquez, G., & Noriega, M. (2020). Análisis del control gubernamental en las empresas productivas del Estado a raíz de la reforma energética en México. *Boletín mexicano de derecho comparado*. doi:<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2020.157.152247>
- Mazer, K. (2019). Hacer que el Estado de Bienestar trabaje para la extracción: la política de pobreza como regulación del trabajo y la tierra. *Anales de la Asociación Estadounidense de Geógrafos*, 18-34. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85057538836&origin=resultslist&sort=plf->

f&src=s&sid=88ba547776495b4822a74cdaa2e048ed&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28fuerza+laboral+y+desempleo%29&sl=175&sessionSearchId=88ba547776495b4822a74cdaa2e048ed

- McDermott, P. (2010). Construyendo un gobierno abierto. *Información Gubernamental Trimestral*, 401-413.
- McKiensey, R. (2016). *Datos abiertos: Desbloqueando la innovación y la productividad con información líquida*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/open-data-unlocking-innovation-and-performance-with-liquid-information>
- MEF, Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *MEF, Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mef/organizacion>
- Mejías-Acosta, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Revista: Ingeniería Industrial*. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Menacho, I., Camarena, J., Fernandez, E., Iburguen, F., & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*. doi:<https://revistainclusiones.org/pdf10/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESO%20ERNAZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>
- Merino, J. A., & Chávez, W. E. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Merino, o. A., & Chávez, W. E. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Miranda, K. L., Gavilano, L. E., & Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Mongin, D., Cullati, S., Kelly-Irving, M., Rosselet, M., Regard, S., Courvoisier, D., & Study Group, C.-S. (2022). Vulnerabilidad socioeconómica barrial y acceso a la atención médica por COVID-19 durante las dos primeras olas de la pandemia en Ginebra, Suiza: una perspectiva de género. *eClinical Medicine - Part of THE LANCET Discovery Science*.
- Montenegro, J., & Chiappe, A. (2020). Ejecución presupuestal descentralizada y letalidad por COVID-19 en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000400781
- Montero Caro, M. D. (2021). Educación, Gobierno abierto y progreso: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el ámbito educativo. Una visión crítica. *Revista de Educación y Derecho*.
- Moraga-Cortés, F., Bahia, T. C., & Prada, C. A. (2021). Gasto en atención primaria en salud en dos gobiernos del Chile posdictatorial. *Cadernos de Saúde Pública*. doi:<https://doi.org/10.1590/0102-311X00244719>
- Morales, F. D. (2021). Aproximación al Gobierno abierto en España El IV plan de acción 2020-2024. *Revista Española de la Transparencia*, 47-63.

- Naser, A., & Ramírez-Alujas, A. (2017). Plan de Gobierno Abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región. *Serie Manuales Cepal*, 13-14. Obtenido de https://www.academia.edu/9783399/Plan_de_gobierno_abierto._Una_hoja_de_ruta_para_los_gobiernos_de_la_regi%C3%B3n
- Negrete-Huelga, K., & Rivera-Magos, S. (2018). Estrategias de comunicación en redes sociodigitales desde la perspectiva del gobierno abierto. *Cuadernos.info*, 183-196.
- Neyra, E. (2022). *Políticas públicas y gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79034/Neyra_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, F., & Somuano, F. (2020). Participar o no participar: análisis tipológico de la participación ciudadana de los mexicanos. *Revista de ciencia política (Santiago)*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2020000100049>
- OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). ENCUESTA DE LA OCDE SOBRE LAS PRACTICAS Y PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS. GOBERNANZA PUBLICA Y DESARROLLO TERRITORIAL - COMITE DE GOBERNANZA PUBLICA. doi:<https://www.oecd.org/gov/budgeting/39628589.pdf>
- Omidyar, Network. (2014). *Como los datos abiertos pueden ayudar a alcanzar los objetivos de crecimiento del G20. Reporte de una economía lateral*. Obtenido de https://lateraleconomics.com.au/wp-content/uploads/omidyar_open_business.pdf
- Omrani, H., Modroiu, M., Lenzi, J., Omrani, B., Said, Z., Suhrcke, M., . . . Parmentier, B. (2021). COVID-19 en Europa: conjunto de datos a nivel subnacional. *Datos en Breve*.
- Osorio-Sanabria, M. A., & Barreto-Granada, P. L. (2021). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *INNOVAR*, 17-34.
- Osorio-Sanabria, M., & Barreto-Granada, P. (2022). TRANSPARENCIA PÚBLICA: ANÁLISIS DE SU EVOLUCIÓN Y CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE GOBIERNOS ABIERTOS. *Innovar*, 17-34.
- Oviedo Blanco, E. (2018). *Modelo de madurez para portales de datos abiertos e incorporación a la norma técnica nacional de Costa Rica*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54316/1/tesis_edgar_oviedo_blanco.pdf
- Pardo Barrionuevo, C. A. (2019). Propiedades, Tributos y Templos en los Territorios Fenicios Occidentales. 4. doi:<http://dx.doi.org/10.12795/spal.2019.i28.18>
- Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C., & Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pedraza, C. C., Pagano, J. P., Pescetto, C., & Prieto, L. (2019). Espacio fiscal para el financiamiento sostenible de los sistemas de salud y la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Pública*. doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.197>
- Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28749/Pinedo_TPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinilla, M. (2021). *Propuesta pedagógica basada en las metodologías activas para la enseñanza del presupuesto público en el programa de Contaduría Pública la de Corporación Universitaria Minuto de Dios - sede Lérica Tolima*. doi:<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b653ba9d-3f8e-4d9e-95a3-2844e9da7699/content>

- Poder Ejecutivo. (2021). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedi*. Obtenido de [https://gobiernodigital.pe/ckfinder/userfiles/files/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3%20\(1\).pdf](https://gobiernodigital.pe/ckfinder/userfiles/files/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3%20(1).pdf)
- Poder Ejecutivo PCM. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital*. Lima: Editora Perú. Obtenido de <https://gobiernodigital.pe/ckfinder/userfiles/files/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Pontes, H. S., Fernandes, L. A., De Melo, M. S., & Massuqueto, L. L. (2021). A região cárstica dos campos gerais, paraná-são paulo, brasil: Revisão de conceitos, potencial espeleológico e políticas públicas de geoconservação. *Pesquisas em Geociências*, 48(2), 9. doi:10.22456/1807-9806.100555
- Porcelli, A. M., & Martínez, A. N. (2018). Análisis legislativo del paradigma de la economía circular. *Revista Direito GV*. doi:<https://doi.org/10.1590/2317-6172201840>
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RA_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Retchkiman, B. (1987). *Teoría de las Finanzas Públicas*. doi:<http://ru.iiec.unam.mx/1763/1/TeoFinPub.pdf>
- Reyes, H., Dreser, A., Arredondo, A., Bautista, S., & Ávila, L. (2019). Análisis y reflexiones sobre la iniciativa de reforma a la Ley General de Salud de México 2019. *Salud Pública de México*. doi:<https://doi.org/10.21149/10894>
- Ridao i Martín, J. (2014). La colaboración entre el sector público y el sector privado en proyectos complejos de infraestructuras y servicios públicos. Una revisión crítica del marco legal en España. *Revista Española de Ciencia Política*, 89-117. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37614>
- Rodríguez, M. (2020). El sector público y el sector privado de la sanidad: ¿estabilidad o cambio? *Gaceta Sanitaria*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.08.001>
- Rodriguez-Rincón, Y., & Carvajal, L. A. (2022). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CLAVE DE DERECHOS HUMANOS: UN ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL (PDET) EN COLOMBIA. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*. doi:<https://doi.org/10.1590/1413-2311.354.120478>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rosende, F. (2002). LA NUEVA SINTESIS KEYNESIANA: ANALISIS E IMPLICANCIAS DE POLITICA MONETARIA. *Cuadernos de Economía*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-68212002011700003>
- Ruiz-Rico Ruiz, C. (2014). Breves consideraciones jurídicas en torno a la reciente Ley española de 19/2013. *Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332014000200012&lng=es&tlng=es.
- Ruvalcaba-Gómez, E. A. (2020). Percepción de Éxito del Gobierno Abierto según Género: un análisis desde las Organizaciones de la Sociedad Civil y el Gobierno. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 61-87.

- Salazar, F. (2006). Teoría Económica y Estado del Bienestar. Una aproximación. *Cuadernos de Administración*. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225020344006.pdf>
- Sánchez-Villegas, P., & Codina, A. D. (2021). Modelos predictivos de la epidemia de COVID-19 en España con curvas de Gompertz. *ClinicalKey*. doi:<https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.05.005>
- San-José, L., Retolaza, J. L., & Bernal, R. (2021). Índice de valor social añadido: una propuesta para analizar la eficiencia hospitalaria. *Gaceta Sanitaria*. doi:<https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.08.011>
- Silva, D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, S. C. (2019). Implementación de mecanismos de participación ciudadana en los gobiernos locales en Chile: el caso del municipio de Santiago. *Revista iberoamericana de estudios municipales*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000100059>
- Tello, C. (2020). Austeridad, gasto público y crecimiento económico con justicia social. *Economía UNAM*. doi:<https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2019.46.427>
- Ticona, L. (2018). *Impacto del presupuesto público sobre la pesca artesanal en puerto de El Callao, 2017*. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20805/Ticona_SLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. Gestión documental electrónica GDE y su aporte a la transparencia*. doi:<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Universidad de Barcelona. (03 de 07 de 2021). <https://www.ub.edu>. Obtenido de http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap5-6.htm
- Urbina Falla, K. J. (2020). *La gobernanza de datos abiertos como mecanismo de articulación interinstitucional para la mejora de la gestión operativa de la Dirección General de Gobierno Interior del Ministerio del Interior (DGIN)*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656313/UrbinaF_K.pdf?sequence=13&isAllowed=y
- Vaccaro, N., Cazzoli, A., & Castro, J. (2021). Gobierno abierto en la ciudad de Córdoba, Argentina: una política de regulación de la sensibilidad. *Contratexto*, 43-70.
- Vaillant, D., Zidán, E. R., & Biagas, G. B. (2020). Uso de plataformas y herramientas digitales para la enseñanza de la Matemática. *Revista de ciencia política (Santiago)*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002802241>
- Varela, M. (2019). *La productividad en el sector de la manufactura en el Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8468/2/TFLACSO-2011HBDH.pdf>
- Velasco, S. S. (2020). La participación del Congreso Nacional en las modificaciones a la Ley de Presupuestos. *Revista de derecho (Valdivia)*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502020000100185>
- Venegas, M. (2018). *Estudio sobre el acceso abierto a datos gubernamentales: el caso de transparencia en Chile, Costa Rica y Uruguay*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159564/Estudio-sobre-el-acceso->

abierto-a-datos-gubernamentales-El-caso-de-transparencia-en-Chile-Costa-Rica-y-Uruguay.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verhulst, S., & Young, A. (2017). *Datos Abiertos en economías en desarrollo*. Obtenido de <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28916/AM-OD-in-Developing-Economies-COMplete-R-WEB-10Nov2017.pdf?sequence=1>

Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., & García-Meraz, M. (2022). Apoyo empresarial y efectos derivados del COVID-19: implicaciones en la productividad laboral. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 3-10. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137679140&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=f937c90ef879e05a4d2f956eabff2897&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28productividad%29&sl=41&sessionSearchId=f937c90ef879e05a4d2f956eabff2897>

Yaulli Mamani, E. W. (2019). *Factores productivos y el ingreso económico de los productores de palto (persea americana) en el distrito de Omate, región Moquegua*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3863/Yaulli_Mamani_EW_FCA_G_Ingenier%c3%ada_Econom%c3%ada_Agraria%20%282%29%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO DE TESIS: GOBIERNO ELECTRÓNICO, PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD, LIMA, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
GENERAL ¿Cuál es la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022?	GENERAL Determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	GENERAL El gobierno electrónico se relaciona con los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	VARIABLE 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO	Una sistematización adecuada del Gobierno Electrónico requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la E_información, los E_servicios, la E_participación y la E_transparencia los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma adecuada.	Se utilizó la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E_información, los E_servicios, la E_participación y la E_transparencia .	a)	E_información	Página Web Datos institucionales	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario Encuesta
						b)	E_servicios	Tributos Trámites		
						c)	E_participación	Contacto con la ciudadanía Herramientas digitales		
						d)	E_transparencia	Datos relevantes Información económica		
ESPECÍFICOS ¿De qué forma se relaciona gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad técnica percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022?	ESPECÍFICOS Determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	ESPECÍFICOS Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y calidad funcional percibida de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿De qué manera se relaciona gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022? ¿De qué forma se relaciona gobierno electrónico,	Determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y valor percibido de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	VARIABLE 2 PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS	Un ordenamiento adecuado de los procedimientos presupuestarios requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento, los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma adecuada	Se tomó en cuenta la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la	a)	Información institucional	Autoridad Presupuestaria	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario Encuesta
b)	Formulación del presupuesto de gastos	Supuestos económicos Análisis de gastos Estimaciones presupuestarias institucionales								
c)	Adopción del presupuesto	Presentación presupuestaria								

procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022?	electrónico, procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	procedimientos presupuestarios y confianza de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022		ejecución del presupuesto y el rendimiento			Modificaciones presupuestarias		
							Agencias gubernamentales		
¿De qué forma se relaciona gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022?	Determinar la relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022	Existe relación entre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y expectativas de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022					Reasignación		
							Normas rectificativas		
							Control institucional		
							Informes		
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	N°	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO		
VARIABLE 3 SATISFACCIÓN	Al analizar el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes, se requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios, los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma adecuada	Se utilizó la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios	a)	Calidad Funcional percibida	Quejas	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario Encuesta		
					Servicios				
			b)	Calidad técnica percibida	Mejoras				
					Automatización				
			c)	Valor percibido	Tasas				
		Inconvenientes							
d)	Confianza	Recomendaciones							
		Innovación							
e)	Expectativas	Personal							

Fuente: Análisis de antecedentes, bases teóricas e instrumentos validados sobre gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una Municipalidad en Lima 2022

Autor: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable 1: Gobierno Electrónico

Se utilizó la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E_información, los E_servicios, la E_participación y la E_transparencia.

Matriz de Operacionalización Variable 1: Gobierno Electrónico

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Nº	DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Una sistematización adecuada del Gobierno Electrónico requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la información electrónica, los servicios electrónicos, la participación electrónica y la transparencia electrónica los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma adecuada.</i>	<i>Se utilizó la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E_información, los E_servicios, la E_participación y la E_transparencia.</i>	a)	E_información	Página Web Datos institucionales
		b)	E_servicios	Tributos Trámites
		c)	E_participación	Contacto con la ciudadanía Herramientas digitales
		d)	E_transparencia	Datos relevantes Información económica

Fuente: Se utilizó la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

Autor: Elaboración propia

Variable 2: Procedimientos Presupuestarios

Se tomó en cuenta la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Matriz de Operacionalización Variable 2: Procedimientos Presupuestarios

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Nº	DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Un ordenamiento adecuado de los procedimientos presupuestarios requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento, los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma eficiente.</i>	<i>Se tomó en cuenta la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento</i>	a)	Información institucional	Autoridad Presupuestaria
		b)	Formulación del presupuesto de gastos	Supuestos económicos Análisis de gastos Estimaciones presupuestarias institucionales
		c)	Adopción del presupuesto	Presentación presupuestaria Modificaciones presupuestarias
		d)	Ejecución del presupuesto	Agencias gubernamentales Reasignación Normas rectificativas
		e)	Rendimiento	Control institucional Informes

Fuente: Se tomó en cuenta la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia

Variable 3: Satisfacción

Se utilizó la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios.

Matriz de Operacionalización Variable 3: Satisfacción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Nº	DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Al analizar el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes, se requiere fortalecer ciertos aspectos básicos, como la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios, los cuales se constituirán en pilares que respalden su funcionamiento sostenible y en forma correcta.</i>	<i>Se utilizó la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios.</i>	a)	Calidad Funcional percibida	Quejas Servicios
		b)	Calidad técnica percibida	Mejoras Automatización
		c)	Valor percibido	Tasas Inconvenientes
		d)	Confianza	Recomendaciones Innovación
		e)	Expectativas	Personal

Fuente: Se utilizó la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

TÍTULO DEL PROYECTO:

Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una Municipalidad, Lima, 2022

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mg. Peña Oxolon César, de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente VOLUNTARIA y ANÓNIMA. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, SI (X) NO (___). He sido informado (a) de cuál es la meta de este estudio es SI (X) NO (___).

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido según se solicite al investigador correo: cepeoxolon@gmail.com

Fecha:/...../.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una encuesta con el objetivo de recoger información anónima respecto al tema de investigación denominado: "Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022". En esta encuesta usted deberá marcar las alternativas que mejor expresen su opinión respecto a la pregunta planteada. Así mismo, dejamos constancia que la información que se recoja con este cuestionario será destinada estrictamente para uso académico y NO será utilizada para ningún objetivo de índole comercial u otro que no sea el académico. Por favor siéntase con la libertad de responder de manera sincera.

VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO

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

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
E-información	Página Web	1	¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?					
		2	¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?					
		3	¿Es fácil navegar por la página web?					
		4	La página web muestra la Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.					
		5	¿Se puede visualizar el valor del contador de visitas?					
	Datos institucionales	6	¿La web presenta datos de las autoridades?					
		7	¿La web presenta una memoria de la entidad?					
		8	¿La web de la entidad muestra su logo oficial?					
		9	¿En la web se muestran ca las normas relacionadas al objetivo de la institución?					
		10	¿La web de la entidad posee enlaces con otras páginas de entidades estatales?					
		11	¿La web muestra una lista de los servicios ofrecidos?					
		12	¿La web permite presentar quejas?					
		13	¿La página web es segura para compartir datos personales?					
		14	¿La web difunde noticias a la comunidad?					
		15	¿La web difunde información de interés social?					
E-servicios	Tributos	16	¿La web muestra el costo de sus servicios?					
		17	¿La web muestra los tributos que recauda?					
	Trámites	18	¿La web permite realizar trámites en línea?					
		19	¿La web permite realizar trámites en línea?					
		20	¿La web muestra información en tiempo real?					
		21	¿La web permite pagar en línea?					
		22	¿En la web, qué servicios en línea ofrece?					
E-participación	Contacto con la ciudadanía	23	¿La web permite contacto directo con la institución?					
		24	¿La web recoge consultas de la ciudadanía?					
	Herramientas digitales	25	¿La web tiene enlaces con redes sociales?					
		26	¿La web aparece en smartphones?					
		27	¿La web contiene blogs?					
E-transparencia	Datos relevantes	28	¿El lenguaje de la web se comprende de manera sencilla?					
		29	¿La información de la web es transparente?					
		30	¿La web cumple con la ley de transparencia?					
		31	¿La información de la web es actual?					
	Información económica	32	¿La web muestra rendición de cuentas?					
		33	¿La rendición de cuentas se comprende?					
		34	¿Los datos sobre contratos se comprenden?					
		35	¿El presupuesto mostrado en la web se comprende?					
		36	¿Las actividades mostradas en la web se comprenden?					

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

Autor: Elaboración propia

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1) NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

2) VARIABLE DE ESTUDIO:

Gobierno Electrónico

3) AUTOR ORIGINAL:

Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

4) OBJETIVO:

Recoger información que permita analizar las principales características de la variable de investigación

5) ESTRUCTURA Y APLICACIÓN:

El presente instrumento está estructurado en base a 36 ítems, los cuales guardan relación con los indicadores de las dimensiones. El instrumento se aplicó a trabajadores y usuarios de una municipalidad de Lima

6) ESTRUCTURA DETALLADA:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	N°	Dimensiones	N°	Indicadores	Ítems
Gobierno Electrónico	1	E-información	1	Página Web	1-5
			2	Datos institucionales	6-15
	2	E-servicios	3	Tributos	16-17
			4	Trámites	18-22
	3	E-participación	5	Contacto con la ciudadanía	23-24
			6	Herramientas digitales	25-27

	4	E-transparencia	7	Datos relevantes	28-31
			8	Información económica	32-36

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

Autor: Elaboración propia

VARIABLE 2: PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una Municipalidad, Lima, 2022

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mg. Peña Oxolon César, de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente VOLUNTARIA y ANÓNIMA. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, SI (X) NO (____). He sido informado (a) de cuál es la meta de este estudio es SI (X) NO (____).

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido según se solicite al investigador correo: cepeoxolon@gmail.com

Fecha:/...../.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una encuesta con el objetivo de recoger información anónima respecto al tema de investigación denominado: "Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una

municipalidad, Lima, 2022". En esta encuesta usted deberá marcar las alternativas que mejor expresen su opinión respecto a la pregunta planteada. Así mismo, dejamos constancia que la información que se recoja con este cuestionario será destinada estrictamente para uso académico y NO será utilizada para ningún objetivo de índole comercial u otro que no sea el académico. Por favor siéntase con la libertad de responder de manera sincera.

VARIABLE 2: PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS

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

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5			
Información institucional	Autoridad Presupuestaria	1	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?								
		2	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?								
		3	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?								
		4	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?								
Formulación del presupuesto de gastos	Supuestos económicos	5	¿Conozco la composición del equipo encargado del análisis de la variables económicas?								
		6	¿Conozco qué organismo externo supervisa al equipo encargado del análisis de la variables económicas?								
		7	¿La metodología utilizada por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF para análisis de la variables económicas es accesible al público?								
		8	¿Se incluye el análisis de la variables económicas en la documentación presupuestaria?								
	Análisis de gastos	Análisis de gastos	9	¿Conozco con qué frecuencia se revisan las variables económicas durante un año fiscal?							
			10	¿Conozco si se evalúan los riesgos fiscales relacionados a la documentación presupuestaria?							
			11	En el sustento de los pliegos presupuestales que se presentan al Congreso, se diferencian las normas legales vigentes de las nuevas?							
			12	¿Conozco cuál es la periodicidad de las proyecciones presupuestarias de gastos para los próximos años?							
			13	¿Tengo conocimiento de cuántos años abarcan las proyecciones de gastos?							
			14	¿Estoy al tanto de las clases de análisis de gastos a largo plazo?							
			15	¿Existen reglas fiscales que limitan la política presupuestaria?							
			16	¿Se acompaña estimaciones de gastos a la documentación presupuestaria anual presentada al Congreso?							
			17	¿Conozco cuántos años cubren las estimaciones del presupuesto de gastos?							
			18	¿Conozco con qué frecuencia se actualizan las estimaciones de gastos?							
			19	¿Conozco cómo se estiman estimaciones de gastos multianuales?							
			20	¿Existen límites a los gastos?							
			21	¿Conozco cuántos años cubren las metas presupuestales?							
			22	¿Con qué frecuencia se actualizan los límites de gastos?							
			23	¿El MEF diseña límites de gastos para los Ministerios?							
			Estimaciones presupuestarias institucionales	Estimaciones presupuestarias institucionales	24	¿Qué datos contiene la guía presupuestaria anual emitida por el MEF elaborada para guiar los procesos presupuestarios?					
					25	¿Conozco cuál es el calendario para el proceso de creación de los presupuestos de ingresos y de gastos?					
					26	¿Conozco como se resuelven los desacuerdos entre los Ministerios gastadores y el MEF?					
					27	¿El presupuesto del Gobierno central se divide en gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda?					

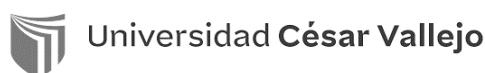
		28	¿Comprendo como financia el Congreso los proyectos de inversión que abarcan varios años?							
		29	¿Conoce como se realiza el presupuesto del poder judicial?							
		30	¿Conoce como se realiza el presupuesto de la Contraloría?							
		31	¿Conoce como se realiza el presupuesto del Congreso?							
Adopción del presupuesto	Presentación presupuestaria	32	¿Existe más de una comisión en el congreso que ejerce control sobre el presupuesto?							
		33	Según las comisiones del Congreso encargadas del presupuesto ¿cuál se encarga de las disposiciones complementarias?							
		34	¿Hay en el Congreso un organo de fiscalización del presupuesto?							
		35	¿Qué elementos se incluyen en los documentos como sustento del presupuesto que se presenta al Congreso?							
		36	¿El Congreso debate la política presupuestaria en su conjunto?							
		37	¿El Congreso analiza los gastos antes de autorizar las partidas presupuestarias?							
		38	¿En la Ley del presupuesto las actividades que generarán gastos están separadas por segmentos?							
		39	¿Conozco cuál es el nivel de flexibilidad de los presupuestos de ingresos y de gastos?							
		40	¿Conozco de qué forma el Congreso puede modificar el presupuesto autorizado?							
		41	¿Conozco el porcentaje de modificaciones realizadas por el Congreso al presupuesto presentado por el Gobierno central?							
	42	Aun cuando el Congreso puede modificar el presupuesto, ¿se considera el voto del Gobierno?								
	43	Si el presupuesto no es autorizado por el congreso antes del comienzo del año, ¿qué consecuencias se generarían?								
	44	¿Conozco si el Poder Ejecutivo puede rechazar el presupuesto aprobado por el Congreso?								
	45	¿Conozco qué tipos de gastos pueden generarse en el país fuera de los presupuestos?								
46	¿Conozco cuál es el porcentaje del gastos corrientes frente a los gastos totales del presupuesto del Poder Ejecutivo?									
47	¿Conozco lo que significa un pasivo en una institución pública?									
48	¿Las contingencias se acompañan a los informes presupuestales que se presentan al Congreso?									
Ejecución del presupuesto	Agencias gubernamentales	49	¿Las entidades del estado pueden contratar servicios a mano alzada?							
		50	¿Las entidades del estado pagan por los activos fijos que usan?							
		51	¿El Poder Ejecutivo puede modificar el presupuesto luego de que el Congreso ya lo aprobó?							
		52	¿El Gobierno puede anular un gasto después que el Congreso lo ha autorizado?							
	Reasignación	53	¿Los Ministros pueden modificar los presupuestos de su sector luego de que el Congreso ya lo aprobó?							
		54	¿Pueden los ministros trasladar el presupuesto no usado de un año a otro?							
		55	¿Pueden los ministros retener en forma adelantada parte de un presupuesto futuro?							
		56	¿Conozco con qué frecuencia una entidad pública publica los resultados sobre los gastos en curso?							
		57	¿Opina que puede generarse un desfinanciamiento antes de que el congreso autorice un presupuesto institucional modificado PIM?							
		58	¿Conoce cuantos presupuestos institucionales modificados PIM han sido presentadas estos dos últimos años?							
	Normas rectificativas	59	¿Conozco cuáles son los factores para que se genere un presupuesto institucional modificado PIM?							
		60	¿Conozco cuál ha sido, durante el último año, el porcentaje del presupuesto institucional modificado							

		PIM de gastos en comparación con el total de presupuesto institucional de apertura PIA?					
		61 ¿Conozco si se incluye en la ley anual de presupuestos un fondo de reserva para los gastos imprevistos?					
		62 ¿Conozco de qué forma los pliegos presupuestales se presentan al Congreso de la República?					
		63 ¿Conozco cómo se aplican las normas contables para los presupuestos?					
		64 ¿Conozco si existe un sistema para clasificar bienes y servicios suministrados de un organismo gubernamental a otro?					
		65 ¿Conozco si los titulares de las instituciones públicas pueden conservar el producto de ahorros que hayan realizado y resultantes de la eficiencia de su presupuesto de gastos?					
		66 ¿Conozco si los Ministerios poseen oficinas de auditoría interna?					
		67 ¿Conozco qué porcentaje de los gastos presupuestarios anuales del Gobierno central es utilizado para auditar el uso del dinero de las entidades públicas?					
		68 ¿Conozco si los dictámenes de auditoría son accesibles al público?					
		69 ¿Conozco cuando son accesibles al público los dictámenes de Auditoría?					
Rendimiento	Control institucional	70 ¿Conozco de qué manera el Gobierno Central evalúa los logros de los objetivos no financieros?					
		71 ¿Conozco qué evaluaciones realizan los Órganos de Control Institucional?					
		72 ¿Conozco qué objetivos no financieros han sido desarrollados por el Gobierno central?					
		73 ¿Conozco desde qué año esta institución ha tomado la iniciativa de establecer objetivos medibles a alcanzar?					
		74 ¿Conozco cuántos objetivos están incluidos en el presupuesto?					
		75 ¿Conozco si los gastos de esta institución están relacionados a los objetivos que debe lograr?					
		76 ¿Conozco quién es el encargado de plantear los objetivos a lograr?					
		77 ¿Conozco quién es responsable de los logros obtenidos?					
		78 ¿Conozco quién es responsable de los logros alcanzados cuando van más allá de los órganos administrativos?					
		79 Si las instituciones públicas tienen que presentar un informe sobre logros alcanzados, ¿conozco a qué órgano lo presentan?					
		80 ¿Conozco si se presenta de forma constante el informe sobre logros alcanzados al Congreso?					
		Informes	81 ¿Es el informe sobre los resultados alcanzados accesible al público?				
	82 ¿Son accesibles al público las informaciones sobre los resultados de negociaciones presupuestarias entre la Autoridad Presupuestaria y los Ministerios?						
	83 ¿Conozco de qué manera las informaciones sobre los resultados alcanzados son utilizadas por las entidades del Estado?						
	84 Si los resultados planificados no se alcanzan, ¿conozco en qué medida se generan consecuencias en los presupuestos?						
	85 Si las evaluaciones registran un rendimiento débil, ¿conozco las consecuencias en los presupuestos?						
	86 ¿Conozco con qué frecuencia se utilizan las informaciones sobre los resultados en las tomas de decisiones presupuestarias de la entidad?						
	87 ¿Conozco cuando la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados con respecto a los objetivos durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?						
	88 ¿Conozco cuándo la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados de las evaluaciones durante el proceso						

		de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?					
--	--	---	--	--	--	--	--

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1) NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

2) VARIABLE DE ESTUDIO:

Procedimientos presupuestarios

3) AUTOR ORIGINAL:

Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

4) OBJETIVO:

Recoger información que permita analizar las principales características de la variable de investigación

5) ESTRUCTURA Y APLICACIÓN:

El presente instrumento está estructurado en base a 88 ítems, los cuales guardan relación con los indicadores de las dimensiones. El instrumento se aplicó a trabajadores y usuarios de una municipalidad de Lima

6) ESTRUCTURA DETALLADA:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	N°	Dimensiones	N°	Indicadores	Items
Procedimientos presupuestarios	1	Información institucional	1	Autoridad Presupuestaria	1-4
	2	Formulación del presupuesto de gastos	2	Supuestos económicos	5-8
			3	Análisis de gastos	9-23
			4	Estimaciones presupuestarias institucionales	24-31
	3	Adopción del presupuesto	5	Presentación presupuestaria	32-40
			6	Modificaciones presupuestarias	41-48
	4	Ejecución del presupuesto	7	Agencias gubernamentales	49-52
			8	Reasignación	53-58
			9	Normas rectificativas	59-69
			10	Control institucional	70-80
			11	Informes	81-88

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia

VARIABLE 3: SATISFACCIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una Municipalidad, Lima, 2022

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mg. Peña Oxolon César, de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico con los procedimientos presupuestarios para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad, Lima, 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente VOLUNTARIA y ANÓNIMA. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Accepto participar voluntariamente en esta investigación, SI (X) NO (___). He sido informado (a) de cuál es la meta de este estudio es SI (X) NO (___).

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido según se solicite al investigador correo: cepeoxolon@gmail.com

Fecha:/...../.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una encuesta con el objetivo de recoger información anónima respecto al tema de investigación denominado: "Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022". En esta encuesta usted deberá marcar las alternativas que mejor expresen su opinión respecto a la pregunta planteada. Así mismo, dejamos constancia que la información que se recoja con este cuestionario será destinada estrictamente para uso académico y NO será utilizada para ningún objetivo de índole comercial u otro que no sea el académico. Por favor siéntase con la libertad de responder de manera sincera.

VARIABLE 3: SATISFACCIÓN

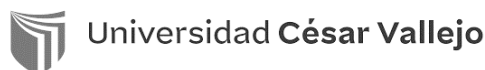
Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Calidad Funcional percibida	Quejas	1	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas					
	Servicios	2	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba					

		3	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios					
		4	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede					
		5	Esta sede ofrece servicios satisfactorios en comparación a los de otras sucursales					
Calidad técnica percibida	Mejoras	6	He observado que existen mejoras en el servicio ofrecido por esta sede					
	Automatización	7	Opino que la calidad de los servicios automatizados de esta sede es buena					
		8	Mis expectativas se logran satisfacer con los servicios automatizados prestados por esta sede					
Valor percibido	Tasas	9	Yo confío en esta entidad					
		10	Las tasas de esta institución son accesibles en comparación a las que ofrecen otras					
	Inconvenientes	11	La calidad de los servicios prestados en esta entidad, es buena					
		12	No he tenido problemas con los servicios prestados por esta entidad					
	13	En caso otra entidad ofreciera los mismos servicios, aun así prefiero los servicios de esta institución						
Confianza	Recomendaciones	14	Se que al acudir a esta entidad no tendré problemas con los servicios que voy a recibir					
		15	Yo recomendaría esta institución a otras personas					
Expectativas	Innovación	16	Esta institución es innovadora y tiene visión de futuro					
		17	Los servicios prestados por esta institución se acercan a los ideales esperados para una entidad de este tipo					
		18	A esta institución le preocupan las necesidades de sus contribuyentes					
	Personal	19	El servicio que esta institución ofrece se adapta a mis necesidades como usuario					
		20	Los trabajadores de esta institución son claros en sus explicaciones e informaciones					
21		Los trabajadores de esta institución poseen los conocimientos adecuados acerca de los servicios que ofrece						

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1) NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

2) VARIABLE DE ESTUDIO:
Satisfacción

3) AUTOR ORIGINAL:

Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

4) OBJETIVO:

Recoger información que permita analizar las principales características de la variable de investigación

5) ESTRUCTURA Y APLICACIÓN:

El presente instrumento está estructurado en base a 21 ítems, los cuales guardan relación con los indicadores de las dimensiones. El instrumento se aplicó a trabajadores y usuarios de una municipalidad de Lima

6) ESTRUCTURA DETALLADA:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, dimensiones e indicadores que la integran.

Variable	N°	Dimensiones	N°	Indicadores	Ítems
Satisfacción	1	Calidad Funcional percibida	1	Quejas	1
			2	Servicios	2-5
	2	Calidad técnica percibida	3	Mejoras	6
			4	Automatización	7-8
	3	Valor percibido	5	Tasas	9-10
			6	Inconvenientes	11-13
	4	Confianza	7	Recomendaciones	14-15
	5	Expectativas	8	Innovación	16-18
			9	Personal	19-21

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Anexo 4. Validez de los instrumentos (juicio de expertos)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023- I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y gobernabilidad.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre completo: Cesar Jesus, Peña Oxolon

DNI: 08152312

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?	X		X		X		

2	¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?	X		X		X		
3	¿Es fácil navegar por la página web?	X		X		X		
4	La página web muestra la Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.	X		X		X		
5	¿Se puede visualizar el valor del contador de visitas?	X		X		X		
6	¿La web presenta datos de las autoridades?	X		X		X		
7	¿La web presenta una memoria de la entidad?	X		X		X		
8	¿La web de la entidad muestra su logo oficial?	X		X		X		
9	¿En la web se muestran ca las normas relacionadas al objetivo de la institución?	X		X		X		
10	¿La web de la entidad posee enlaces con otras páginas de entidades estatales?	X		X		X		
11	¿La web muestra una lista de los servicios ofrecidos?	X		X		X		
12	¿La web permite presentar quejas?	X		X		X		
13	¿La página web es segura para compartir datos personales?	X		X		X		
14	¿La web difunde noticias a la comunidad?	X		X		X		
15	¿La web difunde información de interés social?	X		X		X		
	¿La web muestra el costo de sus servicios?							
16	¿La web muestra los tributos que recauda?	X		X		X		
17	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
18	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
19	¿La web muestra información en tiempo real?	X		X		X		
20	¿La web permite pagar en línea?	X		X		X		
21	¿En la web, qué servicios en línea ofrece?	X		X		X		
22	¿La web permite contacto directo con la institución?	X		X		X		
	¿La web recoge consultas de la ciudadanía?							
23	¿La web tiene enlaces con redes sociales?	X		X		X		
24	¿La web aparece en smartphones?	X		X		X		
25	¿La web contiene blogs?	X		X		X		
26	¿El lenguaje de la web se comprende de manera sencilla?	X		X		X		
27	¿La información de la web es transparente?	X		X		X		

	¿La web cumple con la ley de transparencia?						
28	¿La información de la web es actual?	X		X		X	
29	¿La web muestra rendición de cuentas?	X		X		X	
30	¿La rendición de cuentas se comprende?	X		X		X	
31	¿Los datos sobre contratos se comprenden?	X		X		X	
32	¿El presupuesto mostrado en la web se comprende?	X		X		X	
33	¿Las actividades mostradas en la web se comprenden?	X		X		X	
34	¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?	X		X		X	
35	¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?	X		X		X	
36	¿Es fácil navegar por la página web?	X		X		X	

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

DNI: 18982357

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 13 de Junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
2	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		
3	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	X		X		X		
4	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	X		X		X		
	¿Conozco la composición del equipo encargado del análisis de la variables económicas?							
5	¿Conozco qué organismo externo supervisa al equipo encargado del análisis de la variables económicas?	X		X		X		
6	¿La metodología utilizada por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF para análisis de la variables económicas es accesible al público?	X		X		X		
7	¿Se incluye el análisis de la variables económicas en la documentación presupuestaria?	X		X		X		
8	¿Conozco con qué frecuencia se revisan las variables económicas durante un año fiscal?	X		X		X		
9	¿Conozco si se evalúan los riesgos fiscales relacionados a la documentación presupuestaria?	X		X		X		
10	En el sustento de los pliegos presupuestales que se presentan al Congreso, se diferencian las normas legales vigentes de las nuevas?	X		X		X		

11	¿Conozco cuál es la periodicidad de las proyecciones presupuestarias de gastos para los próximos años?	X		X		X		
12	¿Tengo conocimiento de cuántos años abarcan las proyecciones de gastos?	X		X		X		
13	¿Estoy al tanto de las clases de análisis de gastos a largo plazo?	X		X		X		
14	¿Existen reglas fiscales que limitan la política presupuestaria?	X		X		X		
15	¿Se acompaña estimaciones de gastos a la documentación presupuestaria anual presentada al Congreso?	X		X		X		
16	¿Conozco cuántos años cubren las estimaciones del presupuesto de gastos?	X		X		X		
17	¿Conozco con qué frecuencia se actualizan las estimaciones de gastos?	X		X		X		
18	¿Conozco cómo se estiman estimaciones de gastos multianuales?	X		X		X		
19	¿Existen límites a los gastos?	X		X		X		
20	¿Conozco cuántos años cubren las metas presupuestales?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia se actualizan los límites de gastos?	X		X		X		
22	¿El MEF diseña límites de gastos para los Ministerios?	X		X		X		
23	¿Qué datos contiene la guía presupuestaria anual emitida por el MEF elaborada para guiar los procesos presupuestarios?	X		X		X		
24	¿Conozco cuál es el calendario para el proceso de creación de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
25	¿Conozco como se resuelven los desacuerdos entre los Ministerios gastadores y el MEF?	X		X		X		
26	¿El presupuesto del Gobierno central se divide en gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda?	X		X		X		
27	¿Comprendo como financia el Congreso los proyectos de inversión que abarcan varios años?	X		X		X		
28	¿Conoce como se realiza el presupuesto del poder judicial?	X		X		X		
29	¿Conoce como se realiza el presupuesto de la Contraloría?	X		X		X		
30	¿Conoce como se realiza el presupuesto del Congreso?	X		X		X		

31	¿Existe más de una comisión en el congreso que ejerce control sobre el presupuesto?	X		X		X		
	Según las comisiones del Congreso encargadas del presupuesto ¿cuál se encarga de las disposiciones complementarias?							
32	¿Hay en el Congreso un organo de fiscalización del presupuesto?	X		X		X		
33	¿Qué elementos se incluyen en los documentos como sustento del presupuesto que se presenta al Congreso?	X		X		X		
34	¿El Congreso debate la política presupuestaria en su conjunto?	X		X		X		
35	¿El Congreso analiza los gastos antes de autorizar las partidas presupuestarias?	X		X		X		
36	¿En la Ley del presupuesto las actividades que generarán gastos están separadas por segmentos?	X		X		X		
37	¿Conozco cuál es el nivel de flexibilidad de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
38	¿Conozco de qué forma el Congreso puede modificar el presupuesto autorizado?	X		X		X		
39	¿Conozco el porcentaje de modificaciones realizadas por el Congreso al presupuesto presentado por el Gobierno central?	X		X		X		
40	Aun cuando el Congreso puede modificar el presupuesto, ¿se considera el voto del Gobierno?	X		X		X		
41	Si el presupuesto no es autorizado por el congreso antes del comienzo del año, ¿qué consecuencias se generarían?	X		X		X		
42	¿Conozco si el Poder Ejecutivo puede rechazar el presupuesto aprobado por el Congreso?	X		X		X		
43	¿Conozco qué tipos de gastos pueden generarse en el país fuera de los presupuestos?	X		X		X		
44	¿Conozco cuál es el porcentaje del gastos corrientes frente a los gastos totales del presupuesto del Poder Ejecutivo?	X		X		X		
45	¿Conozco lo que significa un pasivo en una institución pública?	X		X		X		
46	¿ Las contingencias se acompañan a los informes presupuestales que se presentan al Congreso?	X		X		X		
47	¿Las entidades del estado pueden contratar servicios a mano alzada?	X		X		X		
48	¿Las entidades del estado pagan por los activos fijos que usan?	X		X		X		

	¿El Poder Ejecutivo puede modificar el presupuesto luego de que el Congreso ya lo aprobó?						
49	¿El Gobierno puede anular un gasto después que el Congreso lo ha autorizado?	X		X		X	
50	¿Los Ministros pueden modificar los presupuestos de su sector luego de que el Congreso ya lo aprobó?	X		X		X	
51	¿Pueden los ministros trasladar el presupuesto no usado de un año a otro?	X		X		X	
52	¿Pueden los ministros retener en forma adelantada parte de un presupuesto futuro?	X		X		X	
53	¿Conozco con qué frecuencia una entidad pública publica los resultados sobre los gastos en curso?	X		X		X	
54	¿Opina que puede generarse un desfinanciamiento antes de que el congreso autorice un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X	
55	¿Conoce cuantos presupuestos institucionales modificados PIM han sido presentadas estos dos últimos años?	X		X		X	
56	¿Conozco cuáles son los factores para que se genere un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X	
57	¿Conozco cuál ha sido, durante el último año, el porcentaje del presupuesto institucional modificado PIM de gastos en comparación con el total de presupuesto institucional de apertura PIA?	X		X		X	
58	¿Conozco si se incluye en la ley anual de presupuestos un fondo de reserva para los gastos imprevistos?	X		X		X	
59	¿Conozco de qué forma los pliegos presupuestales se presentan al Congreso de la República?	X		X		X	
60	¿Conozco cómo se aplican las normas contables para los presupuestos?	X		X		X	
61	¿Conozco si existe un sistema para clasificar bienes y servicios suministrados de un organismo gubernamental a otro?	X		X		X	
62	¿Conozco si los titulares de las instituciones públicas pueden conservar el producto de ahorros que hayan realizado y resultantes de la eficiencia de su presupuesto de gastos?	X		X		X	
63	¿Conozco si los Ministerios poseen oficinas de auditoría interna?	X		X		X	
64	¿Conozco qué porcentaje de los gastos presupuestarios anuales del Gobierno central es utilizado para auditar el uso del dinero de las entidades públicas?	X		X		X	

65	¿Conozco si los dictámenes de auditoría son accesibles al público?	X		X		X		
66	¿Conozco cuando son accesibles al público los dictámenes de Auditoría?	X		X		X		
67	¿Conozco de qué manera el Gobierno Central evalúa los logros de los objetivos no financieros?	X		X		X		
68	¿Conozco qué evaluaciones realizan los Órganos de Control Institucional?	X		X		X		
69	¿Conozco qué objetivos no financieros han sido desarrollados por el Gobierno central?	X		X		X		
	¿Conozco desde qué año esta institución ha tomado la iniciativa de establecer objetivos medibles a alcanzar?							
70	¿Conozco cuántos objetivos están incluidos en el presupuesto?	X		X		X		
71	¿Conozco si los gastos de esta institución están relacionados a los objetivos que debe lograr?	X		X		X		
72	¿Conozco quién es el encargado de plantear los objetivos a lograr?	X		X		X		
73	¿Conozco quién es responsable de los logros obtenidos?	X		X		X		
74	¿Conozco quién es responsable de los logros alcanzados cuando van más allá de los órganos administrativos?	X		X		X		
75	Si las instituciones públicas tienen que presentar un informe sobre logros alcanzados, conozco a qué órgano lo presentan?	X		X		X		
76	¿Conozco si se presenta de forma constante el informe sobre logros alcanzados al Congreso?	X		X		X		
77	¿Es el informe sobre los resultados alcanzados accesible al público?	X		X		X		
78	¿Son accesibles al público las informaciones sobre los resultados de negociaciones presupuestarias entre la Autoridad Presupuestaria y los Ministerios?	X		X		X		
79	¿Conozco de qué manera las informaciones sobre los resultados alcanzados son utilizadas por las entidades del Estado?	X		X		X		
80	Si los resultados planificados no se alcanzan, ¿conozco en qué medida se generan consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		
81	Si las evaluaciones registran un rendimiento débil, ¿conozco las consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		

82	¿Conozco con qué frecuencia se utilizan las informaciones sobre los resultados en las tomas de decisiones presupuestarias de la entidad?	X		X		X		
83	¿Conozco cuando la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados con respecto a los objetivos durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
84	¿Conozco cuándo la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados de las evaluaciones durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
85	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
86	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		
87	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	X		X		X		
88	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	X		X		X		

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

DNI: 18982357

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 13 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas	X		X		X		
2	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
3	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
4	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		
5	Esta sede ofrece servicios satisfactorios en comparación a los de otras sucursales	X		X		X		
	He observado que existen mejoras en el servicio ofrecido por esta sede							
6	Opino que la calidad de los servicios automatizados de esta sede es buena	X		X		X		
7	Mis expectativas se logran satisfacer con los servicios automatizados prestados por esta sede	X		X		X		
8	Yo confío en esta entidad	X		X		X		
	Las tasas de esta institución son accesibles en comparación a las que ofrecen otras							
9	La calidad de los servicios prestados en esta entidad, es buena	X		X		X		
10	No he tenido problemas con los servicios prestados por esta entidad	X		X		X		
11	En caso otra entidad ofreciera los mismos servicios, aun así prefiero los servicios de esta institución	X		X		X		

12	Se que al acudir a esta entidad no tendré problemas con los servicios que voy a recibir	X		X		X		
13	Yo recomendaría esta institución a otras personas	X		X		X		
	Esta institución es innovadora y tiene visión de futuro							
14	Los servicios prestados por esta institución se acercan a los ideales esperados para una entidad de este tipo	X		X		X		
15	A esta institución le preocupan las necesidades de sus contribuyentes	X		X		X		
16	El servicio que esta institución ofrece se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X		
17	Los trabajadores de esta institución son claros en sus explicaciones e informaciones	X		X		X		
18	Los trabajadores de esta institución poseen los conocimientos adecuados acerca de los servicios que ofrece	X		X		X		
	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas							
19	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
20	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
21	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

DNI: 18982357

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 13 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. José Cayetano Vergaray Huamán

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VERGARAY HUAMAN, JOSE CAYETANO DNI 18982357	MAESTRO EN GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 16/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VERGARAY HUAMÁN, JOSÉ CAYETANO DNI 18982357	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 13/06/02 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/07/1999 Fecha egreso: 25/04/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
VERGARAY HUAMAN, JOSE CAYETANO DNI 18982357	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2013 Fecha egreso: 02/12/2014	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
VERGARAY HUAMÁN, JOSÉ CAYETANO DNI 18982357	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/08/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
VERGARAY HUAMAN, JOSE CAYETANO DNI 18982357	MAESTRO EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 18/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/08/2018 Fecha egreso: 22/12/2019	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Cosme, Navarro Heredia

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023- I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y gobernabilidad.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre completo: Cesar Jesus, Peña Oxolon

DNI: 08152312

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?	X		X		X		

2	¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?	X		X		X		
3	¿Es fácil navegar por la página web?	X		X		X		
4	La página web muestra la Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.	X		X		X		
5	¿Se puede visualizar el valor del contador de visitas?	X		X		X		
6	¿La web presenta datos de las autoridades?	X		X		X		
7	¿La web presenta una memoria de la entidad?	X		X		X		
8	¿La web de la entidad muestra su logo oficial?	X		X		X		
9	¿En la web se muestran ca las normas relacionadas al objetivo de la institución?	X		X		X		
10	¿La web de la entidad posee enlaces con otras páginas de entidades estatales?	X		X		X		
11	¿La web muestra una lista de los servicios ofrecidos?	X		X		X		
12	¿La web permite presentar quejas?	X		X		X		
13	¿La página web es segura para compartir datos personales?	X		X		X		
14	¿La web difunde noticias a la comunidad?	X		X		X		
15	¿La web difunde información de interés social?	X		X		X		
	¿La web muestra el costo de sus servicios?							
16	¿La web muestra los tributos que recauda?	X		X		X		
17	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
18	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
19	¿La web muestra información en tiempo real?	X		X		X		
20	¿La web permite pagar en línea?	X		X		X		
21	¿En la web, qué servicios en línea ofrece?	X		X		X		
22	¿La web permite contacto directo con la institución?	X		X		X		
	¿La web recoge consultas de la ciudadanía?							
23	¿La web tiene enlaces con redes sociales?	X		X		X		
24	¿La web aparece en smartphones?	X		X		X		
25	¿La web contiene blogs?	X		X		X		
26	¿El lenguaje de la web se comprende de manera sencilla?	X		X		X		
27	¿La información de la web es transparente?	X		X		X		



Firma del Experto Informante.

Dr. Cosme, Navarro Heredia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
2	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		
3	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	X		X		X		
4	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	X		X		X		
	¿Conozco la composición del equipo encargado del análisis de la variables económicas?							
5	¿Conozco qué organismo externo supervisa al equipo encargado del análisis de la variables económicas?	X		X		X		
6	¿La metodología utilizada por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF para análisis de la variables económicas es accesible al público?	X		X		X		
7	¿Se incluye el análisis de la variables económicas en la documentación presupuestaria?	X		X		X		
8	¿Conozco con qué frecuencia se revisan las variables económicas durante un año fiscal?	X		X		X		
9	¿Conozco si se evalúan los riesgos fiscales relacionados a la documentación presupuestaria?	X		X		X		
10	En el sustento de los pliegos presupuestales que se presentan al Congreso, se diferencian las normas legales vigentes de las nuevas?	X		X		X		
11	¿Conozco cuál es la periodicidad de las proyecciones presupuestarias de gastos para los próximos años?	X		X		X		
12	¿Tengo conocimiento de cuántos años abarcan las proyecciones de gastos?	X		X		X		
13	¿Estoy al tanto de las clases de análisis de gastos a largo plazo?	X		X		X		
14	¿Existen reglas fiscales que limitan la política presupuestaria?	X		X		X		
15	¿Se acompaña estimaciones de gastos a la documentación presupuestaria anual presentada al Congreso?	X		X		X		
16	¿Conozco cuántos años cubren las estimaciones del presupuesto de gastos?	X		X		X		

17	¿Conozco con qué frecuencia se actualizan las estimaciones de gastos?	X		X		X		
18	¿Conozco cómo se estiman estimaciones de gastos multianuales?	X		X		X		
19	¿Existen límites a los gastos?	X		X		X		
20	¿Conozco cuántos años cubren las metas presupuestales?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia se actualizan los límites de gastos?	X		X		X		
22	¿El MEF diseña límites de gastos para los Ministerios?	X		X		X		
23	¿Qué datos contiene la guía presupuestaria anual emitida por el MEF elaborada para guiar los procesos presupuestarios?	X		X		X		
24	¿Conozco cuál es el calendario para el proceso de creación de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
25	¿Conozco como se resuelven los desacuerdos entre los Ministerios gastadores y el MEF?	X		X		X		
26	¿El presupuesto del Gobierno central se divide en gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda?	X		X		X		
27	¿Comprendo como financia el Congreso los proyectos de inversión que abarcan varios años?	X		X		X		
28	¿Conoce como se realiza el presupuesto del poder judicial?	X		X		X		
29	¿Conoce como se realiza el presupuesto de la Contraloría?	X		X		X		
30	¿Conoce como se realiza el presupuesto del Congreso?	X		X		X		
31	¿Existe más de una comisión en el congreso que ejerce control sobre el presupuesto?	X		X		X		
	Según las comisiones del Congreso encargadas del presupuesto ¿cuál se encarga de las disposiciones complementarias?							
32	¿Hay en el Congreso un organo de fiscalización del presupuesto?	X		X		X		
33	¿Qué elementos se incluyen en los documentos como sustento del presupuesto que se presenta al Congreso?	X		X		X		
34	¿El Congreso debate la política presupuestaria en su conjunto?	X		X		X		
35	¿El Congreso analiza los gastos antes de autorizar las partidas presupuestarias?	X		X		X		

36	¿En la Ley del presupuesto las actividades que generarán gastos están separadas por segmentos?	X		X		X		
37	¿Conozco cuál es el nivel de flexibilidad de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
38	¿Conozco de qué forma el Congreso puede modificar el presupuesto autorizado?	X		X		X		
39	¿Conozco el porcentaje de modificaciones realizadas por el Congreso al presupuesto presentado por el Gobierno central?	X		X		X		
40	Aun cuando el Congreso puede modificar el presupuesto, ¿se considera el voto del Gobierno?	X		X		X		
41	Si el presupuesto no es autorizado por el congreso antes del comienzo del año, ¿qué consecuencias se generarían?	X		X		X		
42	¿Conozco si el Poder Ejecutivo puede rechazar el presupuesto aprobado por el Congreso?	X		X		X		
43	¿Conozco qué tipos de gastos pueden generarse en el país fuera de los presupuestos?	X		X		X		
44	¿Conozco cuál es el porcentaje del gastos corrientes frente a los gastos totales del presupuesto del Poder Ejecutivo?	X		X		X		
45	¿Conozco lo que significa un pasivo en una institución pública?	X		X		X		
46	¿Las contingencias se acompañan a los informes presupuestales que se presentan al Congreso?	X		X		X		
47	¿Las entidades del estado pueden contratar servicios a mano alzada?	X		X		X		
48	¿Las entidades del estado pagan por los activos fijos que usan?	X		X		X		
	¿El Poder Ejecutivo puede modificar el presupuesto luego de que el Congreso ya lo aprobó?							
49	¿El Gobierno puede anular un gasto después que el Congreso lo ha autorizado?	X		X		X		
50	¿Los Ministros pueden modificar los presupuestos de su sector luego de que el Congreso ya lo aprobó?	X		X		X		
51	¿Pueden los ministros trasladar el presupuesto no usado de un año a otro?	X		X		X		
52	¿Pueden los ministros retener en forma adelantada parte de un presupuesto futuro?	X		X		X		
53	¿Conozco con qué frecuencia una entidad pública publica los resultados sobre los gastos en curso?	X		X		X		

54	¿Opina que puede generarse un desfinanciamiento antes de que el congreso autorice un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X		
55	¿Conoce cuantos presupuestos institucionales modificados PIM han sido presentadas estos dos últimos años?	X		X		X		
56	¿Conozco cuáles son los factores para que se genere un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X		
57	¿Conozco cuál ha sido, durante el último año, el porcentaje del presupuesto institucional modificado PIM de gastos en comparación con el total de presupuesto institucional de apertura PIA?	X		X		X		
58	¿Conozco si se incluye en la ley anual de presupuestos un fondo de reserva para los gastos imprevistos?	X		X		X		
59	¿Conozco de qué forma los pliegos presupuestales se presentan al Congreso de la República?	X		X		X		
60	¿Conozco cómo se aplican las normas contables para los presupuestos?	X		X		X		
61	¿Conozco si existe un sistema para clasificar bienes y servicios suministrados de un organismo gubernamental a otro?	X		X		X		
62	¿Conozco si los titulares de las instituciones públicas pueden conservar el producto de ahorros que hayan realizado y resultantes de la eficiencia de su presupuesto de gastos?	X		X		X		
63	¿Conozco si los Ministerios poseen oficinas de auditoría interna?	X		X		X		
64	¿Conozco qué porcentaje de los gastos presupuestarios anuales del Gobierno central es utilizado para auditar el uso del dinero de las entidades públicas?	X		X		X		
65	¿Conozco si los dictámenes de auditoría son accesibles al público?	X		X		X		
66	¿Conozco cuando son accesibles al público los dictámenes de Auditoría?	X		X		X		
67	¿Conozco de qué manera el Gobierno Central evalúa los logros de los objetivos no financieros?	X		X		X		
68	¿Conozco qué evaluaciones realizan los Órganos de Control Institucional?	X		X		X		
69	¿Conozco qué objetivos no financieros han sido desarrollados por el Gobierno central?	X		X		X		
	¿Conozco desde qué año esta institución ha tomado la iniciativa de establecer objetivos medibles a alcanzar?							

70	¿Conozco cuántos objetivos están incluidos en el presupuesto?	X		X		X		
71	¿Conozco si los gastos de esta institución están relacionados a los objetivos que debe lograr?	X		X		X		
72	¿Conozco quién es el encargado de plantear los objetivos a lograr?	X		X		X		
73	¿Conozco quién es responsable de los logros obtenidos?	X		X		X		
74	¿Conozco quién es responsable de los logros alcanzados cuando van más allá de los órganos administrativos?	X		X		X		
75	Si las instituciones públicas tienen que presentar un informe sobre logros alcanzados, conozco a qué órgano lo presentan?	X		X		X		
76	¿Conozco si se presenta de forma constante el informe sobre logros alcanzados al Congreso?	X		X		X		
77	¿Es el informe sobre los resultados alcanzados accesible al público?	X		X		X		
78	¿Son accesibles al público las informaciones sobre los resultados de negociaciones presupuestarias entre la Autoridad Presupuestaria y los Ministerios?	X		X		X		
79	¿Conozco de qué manera las informaciones sobre los resultados alcanzados son utilizadas por las entidades del Estado?	X		X		X		
80	Si los resultados planificados no se alcanzan, ¿conozco en qué medida se generan consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		
81	Si las evaluaciones registran un rendimiento débil, ¿conozco las consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		
82	¿Conozco con qué frecuencia se utilizan las informaciones sobre los resultados en las tomas de decisiones presupuestarias de la entidad?	X		X		X		
83	¿Conozco cuando la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados con respecto a los objetivos durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
84	¿Conozco cuándo la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados de las evaluaciones durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
85	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
86	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE SATISFACCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas	X		X		X		
2	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
3	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
4	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		
5	Esta sede ofrece servicios satisfactorios en comparación a los de otras sucursales	X		X		X		
	He observado que existen mejoras en el servicio ofrecido por esta sede							
6	Opino que la calidad de los servicios automatizados de esta sede es buena	X		X		X		
7	Mis expectativas se logran satisfacer con los servicios automatizados prestados por esta sede	X		X		X		
8	Yo confío en esta entidad	X		X		X		
	Las tasas de esta institución son accesibles en comparación a las que ofrecen otras							
9	La calidad de los servicios prestados en esta entidad, es buena	X		X		X		
10	No he tenido problemas con los servicios prestados por esta entidad	X		X		X		
11	En caso otra entidad ofreciera los mismos servicios, aun así prefiero los servicios de esta institución	X		X		X		
12	Se que al acudir a esta entidad no tendré problemas con los servicios que voy a recibir	X		X		X		
13	Yo recomendaría esta institución a otras personas	X		X		X		
	Esta institución es innovadora y tiene visión de futuro							
14	Los servicios prestados por esta institución se acercan a los ideales esperados para una entidad de este tipo	X		X		X		
15	A esta institución le preocupan las necesidades de sus contribuyentes	X		X		X		

16	El servicio que esta institución ofrece se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X		
17	Los trabajadores de esta institución son claros en sus explicaciones e informaciones	X		X		X		
18	Los trabajadores de esta institución poseen los conocimientos adecuados acerca de los servicios que ofrece	X		X		X		
	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas							
19	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
20	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
21	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cosme, Navarro Heredia

DNI: 10368754

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 13 de Junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. Cosme, Navarro Heredia

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NAVARRO HEREDIA, COSME DNI 10368754	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 23/01/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
NAVARRO HEREDIA, COSME DNI 10368754	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 14/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
NAVARRO HEREDIA, COSME DNI 10368754	MAESTRO EN TRIBUTACION Fecha de diploma: 17/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
NAVARRO HEREDIA, COSME DNI 10368754	DOCTOR EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 06/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2014 Fecha egreso: 04/12/2014	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Carlos Enrique, García Soto

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023- I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y gobernabilidad.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre completo: Cesar Jesus, Peña Oxolon

DNI: 08152312

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?	X		X		X		

2	¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?	X		X		X		
3	¿Es fácil navegar por la página web?	X		X		X		
4	La página web muestra la Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.	X		X		X		
5	¿Se puede visualizar el valor del contador de visitas?	X		X		X		
6	¿La web presenta datos de las autoridades?	X		X		X		
7	¿La web presenta una memoria de la entidad?	X		X		X		
8	¿La web de la entidad muestra su logo oficial?	X		X		X		
9	¿En la web se muestran ca las normas relacionadas al objetivo de la institución?	X		X		X		
10	¿La web de la entidad posee enlaces con otras páginas de entidades estatales?	X		X		X		
11	¿La web muestra una lista de los servicios ofrecidos?	X		X		X		
12	¿La web permite presentar quejas?	X		X		X		
13	¿La página web es segura para compartir datos personales?	X		X		X		
14	¿La web difunde noticias a la comunidad?	X		X		X		
15	¿La web difunde información de interés social?	X		X		X		
	¿La web muestra el costo de sus servicios?							
16	¿La web muestra los tributos que recauda?	X		X		X		
17	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
18	¿La web permite realizar trámites en línea?	X		X		X		
19	¿La web muestra información en tiempo real?	X		X		X		
20	¿La web permite pagar en línea?	X		X		X		
21	¿En la web, qué servicios en línea ofrece?	X		X		X		
22	¿La web permite contacto directo con la institución?	X		X		X		
	¿La web recoge consultas de la ciudadanía?							
23	¿La web tiene enlaces con redes sociales?	X		X		X		
24	¿La web aparece en smartphones?	X		X		X		
25	¿La web contiene blogs?	X		X		X		
26	¿El lenguaje de la web se comprende de manera sencilla?	X		X		X		
27	¿La información de la web es transparente?	X		X		X		



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Enrique, García Soto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
2	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		
3	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	X		X		X		
4	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	X		X		X		
	¿Conozco la composición del equipo encargado del análisis de la variables económicas?							
5	¿Conozco qué organismo externo supervisa al equipo encargado del análisis de la variables económicas?	X		X		X		
6	¿La metodología utilizada por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF para análisis de la variables económicas es accesible al público?	X		X		X		
7	¿Se incluye el análisis de la variables económicas en la documentación presupuestaria?	X		X		X		
8	¿Conozco con qué frecuencia se revisan las variables económicas durante un año fiscal?	X		X		X		
9	¿Conozco si se evalúan los riesgos fiscales relacionados a la documentación presupuestaria?	X		X		X		
10	En el sustento de los pliegos presupuestales que se presentan al Congreso, se diferencian las normas legales vigentes de las nuevas?	X		X		X		

11	¿Conozco cuál es la periodicidad de las proyecciones presupuestarias de gastos para los próximos años?	X		X		X		
12	¿Tengo conocimiento de cuántos años abarcan las proyecciones de gastos?	X		X		X		
13	¿Estoy al tanto de las clases de análisis de gastos a largo plazo?	X		X		X		
14	¿Existen reglas fiscales que limitan la política presupuestaria?	X		X		X		
15	¿Se acompaña estimaciones de gastos a la documentación presupuestaria anual presentada al Congreso?	X		X		X		
16	¿Conozco cuántos años cubren las estimaciones del presupuesto de gastos?	X		X		X		
17	¿Conozco con qué frecuencia se actualizan las estimaciones de gastos?	X		X		X		
18	¿Conozco cómo se estiman estimaciones de gastos multianuales?	X		X		X		
19	¿Existen límites a los gastos?	X		X		X		
20	¿Conozco cuántos años cubren las metas presupuestales?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia se actualizan los límites de gastos?	X		X		X		
22	¿El MEF diseña límites de gastos para los Ministerios?	X		X		X		
23	¿Qué datos contiene la guía presupuestaria anual emitida por el MEF elaborada para guiar los procesos presupuestarios?	X		X		X		
24	¿Conozco cuál es el calendario para el proceso de creación de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
25	¿Conozco como se resuelven los desacuerdos entre los Ministerios gastadores y el MEF?	X		X		X		
26	¿El presupuesto del Gobierno central se divide en gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda?	X		X		X		
27	¿Comprendo como financia el Congreso los proyectos de inversión que abarcan varios años?	X		X		X		
28	¿Conoce como se realiza el presupuesto del poder judicial?	X		X		X		
29	¿Conoce como se realiza el presupuesto de la Contraloría?	X		X		X		
30	¿Conoce como se realiza el presupuesto del Congreso?	X		X		X		

31	¿Existe más de una comisión en el congreso que ejerce control sobre el presupuesto?	X		X		X		
	Según las comisiones del Congreso encargadas del presupuesto ¿cuál se encarga de las disposiciones complementarias?							
32	¿Hay en el Congreso un organo de fiscalización del presupuesto?	X		X		X		
33	¿Qué elementos se incluyen en los documentos como sustento del presupuesto que se presenta al Congreso?	X		X		X		
34	¿El Congreso debate la política presupuestaria en su conjunto?	X		X		X		
35	¿El Congreso analiza los gastos antes de autorizar las partidas presupuestarias?	X		X		X		
36	¿En la Ley del presupuesto las actividades que generarán gastos están separadas por segmentos?	X		X		X		
37	¿Conozco cuál es el nivel de flexibilidad de los presupuestos de ingresos y de gastos?	X		X		X		
38	¿Conozco de qué forma el Congreso puede modificar el presupuesto autorizado?	X		X		X		
39	¿Conozco el porcentaje de modificaciones realizadas por el Congreso al presupuesto presentado por el Gobierno central?	X		X		X		
40	Aun cuando el Congreso puede modificar el presupuesto, ¿se considera el voto del Gobierno?	X		X		X		
41	Si el presupuesto no es autorizado por el congreso antes del comienzo del año, ¿qué consecuencias se generarían?	X		X		X		
42	¿Conozco si el Poder Ejecutivo puede rechazar el presupuesto aprobado por el Congreso?	X		X		X		
43	¿Conozco qué tipos de gastos pueden generarse en el país fuera de los presupuestos?	X		X		X		
44	¿Conozco cuál es el porcentaje del gastos corrientes frente a los gastos totales del presupuesto del Poder Ejecutivo?	X		X		X		
45	¿Conozco lo que significa un pasivo en una institución pública?	X		X		X		
46	¿ Las contingencias se acompañan a los informes presupuestales que se presentan al Congreso?	X		X		X		
47	¿Las entidades del estado pueden contratar servicios a mano alzada?	X		X		X		
48	¿Las entidades del estado pagan por los activos fijos que usan?	X		X		X		

	¿El Poder Ejecutivo puede modificar el presupuesto luego de que el Congreso ya lo aprobó?						
49	¿El Gobierno puede anular un gasto después que el Congreso lo ha autorizado?	X		X		X	
50	¿Los Ministros pueden modificar los presupuestos de su sector luego de que el Congreso ya lo aprobó?	X		X		X	
51	¿Pueden los ministros trasladar el presupuesto no usado de un año a otro?	X		X		X	
52	¿Pueden los ministros retener en forma adelantada parte de un presupuesto futuro?	X		X		X	
53	¿Conozco con qué frecuencia una entidad pública publica los resultados sobre los gastos en curso?	X		X		X	
54	¿Opina que puede generarse un desfinanciamiento antes de que el congreso autorice un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X	
55	¿Conoce cuantos presupuestos institucionales modificados PIM han sido presentadas estos dos últimos años?	X		X		X	
56	¿Conozco cuáles son los factores para que se genere un presupuesto institucional modificado PIM?	X		X		X	
57	¿Conozco cuál ha sido, durante el último año, el porcentaje del presupuesto institucional modificado PIM de gastos en comparación con el total de presupuesto institucional de apertura PIA?	X		X		X	
58	¿Conozco si se incluye en la ley anual de presupuestos un fondo de reserva para los gastos imprevistos?	X		X		X	
59	¿Conozco de qué forma los pliegos presupuestales se presentan al Congreso de la República?	X		X		X	
60	¿Conozco cómo se aplican las normas contables para los presupuestos?	X		X		X	
61	¿Conozco si existe un sistema para clasificar bienes y servicios suministrados de un organismo gubernamental a otro?	X		X		X	
62	¿Conozco si los titulares de las instituciones públicas pueden conservar el producto de ahorros que hayan realizado y resultantes de la eficiencia de su presupuesto de gastos?	X		X		X	
63	¿Conozco si los Ministerios poseen oficinas de auditoría interna?	X		X		X	
64	¿Conozco qué porcentaje de los gastos presupuestarios anuales del Gobierno central es utilizado para auditar el uso del dinero de las entidades públicas?	X		X		X	

65	¿Conozco si los dictámenes de auditoría son accesibles al público?	X		X		X		
66	¿Conozco cuando son accesibles al público los dictámenes de Auditoría?	X		X		X		
67	¿Conozco de qué manera el Gobierno Central evalúa los logros de los objetivos no financieros?	X		X		X		
68	¿Conozco qué evaluaciones realizan los Órganos de Control Institucional?	X		X		X		
69	¿Conozco qué objetivos no financieros han sido desarrollados por el Gobierno central?	X		X		X		
	¿Conozco desde qué año esta institución ha tomado la iniciativa de establecer objetivos medibles a alcanzar?							
70	¿Conozco cuántos objetivos están incluidos en el presupuesto?	X		X		X		
71	¿Conozco si los gastos de esta institución están relacionados a los objetivos que debe lograr?	X		X		X		
72	¿Conozco quién es el encargado de plantear los objetivos a lograr?	X		X		X		
73	¿Conozco quién es responsable de los logros obtenidos?	X		X		X		
74	¿Conozco quién es responsable de los logros alcanzados cuando van más allá de los órganos administrativos?	X		X		X		
75	Si las instituciones públicas tienen que presentar un informe sobre logros alcanzados, conozco a qué órgano lo presentan?	X		X		X		
76	¿Conozco si se presenta de forma constante el informe sobre logros alcanzados al Congreso?	X		X		X		
77	¿Es el informe sobre los resultados alcanzados accesible al público?	X		X		X		
78	¿Son accesibles al público las informaciones sobre los resultados de negociaciones presupuestarias entre la Autoridad Presupuestaria y los Ministerios?	X		X		X		
79	¿Conozco de qué manera las informaciones sobre los resultados alcanzados son utilizadas por las entidades del Estado?	X		X		X		
80	Si los resultados planificados no se alcanzan, ¿conozco en qué medida se generan consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		
81	Si las evaluaciones registran un rendimiento débil, ¿conozco las consecuencias en los presupuestos?	X		X		X		

82	¿Conozco con qué frecuencia se utilizan las informaciones sobre los resultados en las tomas de decisiones presupuestarias de la entidad?	X		X		X		
83	¿Conozco cuando la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados con respecto a los objetivos durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
84	¿Conozco cuándo la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados de las evaluaciones durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	X		X		X		
85	¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	X		X		X		
86	¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	X		X		X		
87	¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	X		X		X		
88	¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	X		X		X		

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Prácticas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Enrique, García Soto

DNI: 15628499

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 14 de Junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Enrique, García Soto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas	X		X		X		
2	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
3	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
4	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		
5	Esta sede ofrece servicios satisfactorios en comparación a los de otras sucursales	X		X		X		
	He observado que existen mejoras en el servicio ofrecido por esta sede							
6	Opino que la calidad de los servicios automatizados de esta sede es buena	X		X		X		
7	Mis expectativas se logran satisfacer con los servicios automatizados prestados por esta sede	X		X		X		
8	Yo confío en esta entidad	X		X		X		
	Las tasas de esta institución son accesibles en comparación a las que ofrecen otras							
9	La calidad de los servicios prestados en esta entidad, es buena	X		X		X		
10	No he tenido problemas con los servicios prestados por esta entidad	X		X		X		
11	En caso otra entidad ofreciera los mismos servicios, aun asi prefiero los servicios de esta institución	X		X		X		

12	Se que al acudir a esta entidad no tendré problemas con los servicios que voy a recibir	X		X		X		
13	Yo recomendaría esta institución a otras personas	X		X		X		
	Esta institución es innovadora y tiene visión de futuro							
14	Los servicios prestados por esta institución se acercan a los ideales esperados para una entidad de este tipo	X		X		X		
15	A esta institución le preocupan las necesidades de sus contribuyentes	X		X		X		
16	El servicio que esta institución ofrece se adapta a mis necesidades como usuario	X		X		X		
17	Los trabajadores de esta institución son claros en sus explicaciones e informaciones	X		X		X		
18	Los trabajadores de esta institución poseen los conocimientos adecuados acerca de los servicios que ofrece	X		X		X		
	Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas							
19	En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	X		X		X		
20	Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
21	Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	X		X		X		

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Enrique, García Soto

DNI: 15628499

Especialidad del validador: Gestión pública

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

Lima, 14 de Junio de 2023



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Enrique, García Soto

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	DOCTOR EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GARCIA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	MAESTRO EN AUDITORIA INTEGRAL Fecha de diploma: 28/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GARCIA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 03/02/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
GARCIA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 22/05/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
GARCÍA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	ESPECIALISTA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/04/2007 Fecha egreso: 14/08/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GARCIA SOTO, CARLOS ENRIQUE DNI 15628499	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN DIDÁCTICA UNIVERSITARIA MENCIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 03/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/09/2014 Fecha egreso: 30/12/2015	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>

Anexo 5. Análisis de confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	145

El resultado obtenido para el Alfa de Cronbach arroja un resultado de 0.936, lo que indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se ha confirmado que la entidad posee página web?	703,20	265,642	-,026	,936
¿Se ha confirmado que la página web de la entidad funciona?	703,30	266,853	-,124	,937
¿Es fácil navegar por la página web?	703,35	268,766	-,206	,938
La página web muestra la Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.	703,35	268,976	-,218	,938
¿Se puede visualizar el valor del contador de visitas?	703,30	264,116	,072	,937
¿La web presenta datos de las autoridades?	703,15	265,503	,000	,936
¿La web presenta una memoria de la entidad?	703,20	261,432	,556	,935
¿La web de la entidad muestra su logo oficial?	703,20	265,642	-,026	,936

¿En la web se muestran ca las normas relacionadas al objetivo de la institución?	703,30	266,853	-,124	,937
¿La web de la entidad posee enlaces con otras páginas de entidades estatales?	703,35	268,766	-,206	,938
¿La web muestra una lista de los servicios ofrecidos?	703,35	268,976	-,218	,938
¿La web permite presentar quejas?	703,30	264,116	,072	,937
¿La página web es segura para compartir datos personales?	703,15	265,503	,000	,936
¿La web difunde noticias a la comunidad?	703,20	261,432	,556	,935
¿La web difunde información de interés social?	703,25	264,092	,132	,936
¿La web muestra el costo de sus servicios?	703,20	265,642	-,026	,936
¿La web muestra los tributos que recauda?	703,30	266,853	-,124	,937
¿La web permite realizar trámites en línea?	703,35	268,766	-,206	,938
¿La web permite realizar trámites en línea?	703,35	268,976	-,218	,938
¿La web muestra información en tiempo real?	703,30	264,116	,072	,937
¿La web permite pagar en línea?	703,15	265,503	,000	,936
¿Conozco en la web, qué servicios en línea ofrece?	703,20	261,432	,556	,935
¿La web permite contacto directo con la institución?	703,25	260,197	,525	,935
¿La web recoge consultas de la ciudadanía?	703,25	263,776	,163	,936
¿La web tiene enlaces con redes sociales?	703,20	261,432	,556	,935
¿La web aparece en smartphones?	703,35	257,082	,486	,935
¿La web contiene blogs?	703,30	264,432	,079	,936
¿El lenguaje de la web se comprende de manera sencilla?	703,25	260,197	,525	,935
¿La información de la web es transparente?	703,25	263,776	,163	,936
¿La web cumple con la ley de transparencia?	703,20	261,432	,556	,935
¿La información de la web es actual?	703,35	257,082	,486	,935
¿La web muestra rendición de cuentas?	703,25	260,197	,525	,935
¿La rendición de cuentas se comprende?	703,25	263,776	,163	,936
¿Los datos sobre contratos se comprenden?	703,20	261,432	,556	,935
¿El presupuesto mostrado en la web se comprende?	703,35	257,082	,486	,935
¿Las actividades mostradas en la web se comprenden?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco cuáles son las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas MEF respecto al Presupuesto de la República?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco quién es la máxima autoridad en el MEF?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco cuántas personas trabajan actualmente en el MEF?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco qué normas legales respaldan los procesos presupuestarios?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco la composición del equipo encargado del análisis de la variables económicas?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco qué organismo externo supervisa al equipo encargado del análisis de la variables económicas?	703,25	263,776	,163	,936
¿La metodología utilizada por el Ministerio de Economía y Finanzas MEF para análisis de la variables económicas es accesible al público?	703,20	261,432	,556	,935
¿Se incluye el análisis de la variables económicas en la documentación presupuestaria?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco con qué frecuencia se revisan las variables económicas durante un año fiscal?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco si se evalúan los riesgos fiscales relacionados a la documentación presupuestaria?	703,25	263,776	,163	,936

En el sustento de los pliegos presupuestales que se presentan al Congreso, se diferencian las normas legales vigentes de las nuevas?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco cuál es la periodicidad de las proyecciones presupuestarias de gastos para los próximos años?	703,35	257,082	,486	,935
¿Tengo conocimiento de cuántos años abarcan las proyecciones de gastos?	703,25	260,197	,525	,935
¿Estoy al tanto de las clases de análisis de gastos a largo plazo?	703,25	263,776	,163	,936
¿Existen reglas fiscales que limitan la política presupuestaria?	703,20	261,432	,556	,935
¿Se acompaña estimaciones de gastos a la documentación presupuestaria anual presentada al Congreso?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco cuántos años cubren las estimaciones del presupuesto de gastos?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco con qué frecuencia se actualizan las estimaciones de gastos?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco cómo se estiman estimaciones de gastos multianuales?	703,25	263,776	,163	,936
¿Existen límites a los gastos?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco cuántos años cubren las metas presupuestales?	703,35	257,082	,486	,935
¿Con qué frecuencia se actualizan los límites de gastos?	703,30	264,432	,079	,936
¿El MEF diseña límites de gastos para los Ministerios?	703,25	260,197	,525	,935
¿Qué datos contiene la guía presupuestaria anual emitida por el MEF elaborada para guiar los procesos presupuestarios?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco cuál es el calendario para el proceso de creación de los presupuestos de ingresos y de gastos?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco como se resuelven los desacuerdos entre los Ministerios gastadores y el MEF?	703,35	257,082	,486	,935
¿El presupuesto del Gobierno central se divide en gastos corrientes, gastos de capital y servicio de la deuda?	703,30	264,432	,079	,936
¿Comprendo como financia el Congreso los proyectos de inversión que abarcan varios años?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco como se realiza el presupuesto del poder judicial?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco como se realiza el presupuesto de la Contraloría?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco como se realiza el presupuesto del Congreso?	703,35	257,082	,486	,935
¿Existe más de una comisión en el congreso que ejerce control sobre el presupuesto?	703,25	260,197	,525	,935
Según las comisiones del Congreso encargadas del presupuesto ¿cuál se encarga de las disposiciones complementarias?	703,25	263,776	,163	,936
¿Hay en el Congreso un organo de fiscalización del presupuesto?	703,20	261,432	,556	,935
¿Qué elementos se incluyen en los documentos como sustento del presupuesto que se presenta al Congreso?	703,35	257,082	,486	,935
¿El Congreso debate la política presupuestaria en su conjunto?	703,30	264,432	,079	,936
¿El Congreso analiza los gastos antes de autorizar las partidas presupuestarias?	703,25	260,197	,525	,935
¿En la Ley del presupuesto las actividades que generarán gastos están separadas por segmentos?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco cuál es el nivel de flexibilidad de los presupuestos de ingresos y de gastos?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco de qué forma el Congreso puede modificar el presupuesto autorizado?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco el porcentaje de modificaciones realizadas por el Congreso al presupuesto presentado por el Gobierno central?	703,30	264,432	,079	,936

Aun cuando el Congreso puede modificar el presupuesto, ¿se considera el voto del Gobierno?	703,25	260,197	,525	,935
Si el presupuesto no es autorizado por el congreso antes del comienzo del año, ¿qué consecuencias se generarían?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco si el Poder Ejecutivo puede rechazar el presupuesto aprobado por el Congreso?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco qué tipos de gastos pueden generarse en el país fuera de los presupuestos?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco cuál es el porcentaje del gastos corrientes frente a los gastos totales del presupuesto del Poder Ejecutivo?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco lo que significa un pasivo en una institución pública?	703,25	267,039	-,162	,937
¿Las contingencias se acompañan a los informes presupuestales que se presentan al Congreso?	703,25	261,250	,418	,935
¿Las entidades del estado pueden contratar servicios a mano alzada?	703,25	260,197	,525	,935
¿Las entidades del estado pagan por los activos fijos que usan?	703,25	263,776	,163	,936
¿El Poder Ejecutivo puede modificar el presupuesto luego de que el Congreso ya lo aprobó?	703,20	261,432	,556	,935
¿El Gobierno puede anular un gasto después que el Congreso lo ha autorizado?	703,35	257,082	,486	,935
¿Los Ministros pueden modificar los presupuestos de su sector luego de que el Congreso ya lo aprobó?	703,30	264,432	,079	,936
¿Pueden los ministros trasladar el presupuesto no usado de un año a otro?	703,25	260,197	,525	,935
¿Pueden los ministros retener en forma adelantada parte de un presupuesto futuro?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco con qué frecuencia una entidad pública publica los resultados sobre los gastos en curso?	703,20	261,432	,556	,935
¿Opina que puede generarse un desfinanciamiento antes de que el congreso autorice un presupuesto institucional modificado PIM?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conoce cuantos presupuestos institucionales modificados PIM han sido presentadas estos dos últimos años?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco cuáles son los factores para que se genere un presupuesto institucional modificado PIM?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco cuál ha sido, durante el último año, el porcentaje del presupuesto institucional modificado PIM de gastos en comparación con el total de presupuesto institucional de apertura PIA?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco si se incluye en la ley anual de presupuestos un fondo de reserva para los gastos imprevistos?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco de qué forma los pliegos presupuestales se presentan al Congreso de la República?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco cómo se aplican las normas contables para los presupuestos?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco si existe un sistema para clasificar bienes y servicios suministrados de un organismo gubernamental a otro?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco si los titulares de las instituciones públicas pueden conservar el producto de ahorros que hayan realizado y resultantes de la eficiencia de su presupuesto de gastos?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco si los Ministerios poseen oficinas de auditoría interna?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco qué porcentaje de los gastos presupuestarios anuales del Gobierno central es utilizado para auditar el uso del dinero de las entidades públicas?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco si los dictámenes de auditoría son accesibles al público?	703,30	264,432	,079	,936

¿Conozco cuando son accesibles al público los dictámenes de Auditoría?	703,25	263,882	,153	,936
¿Conozco de qué manera el Gobierno Central evalúa los logros de los objetivos no financieros?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco qué evaluaciones realizan los Órganos de Control Institucional?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco qué objetivos no financieros han sido desarrollados por el Gobierno central?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco desde qué año esta institución ha tomado la iniciativa de establecer objetivos medibles a alcanzar?	703,35	257,082	,486	,935
¿Conozco cuántos objetivos están incluidos en el presupuesto?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco si los gastos de esta institución están relacionados a los objetivos que debe lograr?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco quién es el encargado de plantear los objetivos a lograr?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco quién es responsable de los logros obtenidos?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco quién es responsable de los logros alcanzados cuando van más allá de los órganos administrativos?	703,35	257,082	,486	,935
Si las instituciones públicas tienen que presentar un informe sobre logros alcanzados, ¿conozco a qué órgano lo presentan?	703,30	264,432	,079	,936
¿Conozco si se presenta de forma constante el informe sobre logros alcanzados al Congreso?	703,25	260,197	,525	,935
¿Es el informe sobre los resultados alcanzados accesible al público?	703,25	263,776	,163	,936
¿Son accesibles al público las informaciones sobre los resultados de negociaciones presupuestarias entre la Autoridad Presupuestaria y los Ministerios?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco de qué manera las informaciones sobre los resultados alcanzados son utilizadas por las entidades del Estado?	703,35	257,082	,486	,935
Si los resultados planificados no se alcanzan, ¿conozco en qué medida se generan consecuencias en los presupuestos?	703,30	264,432	,079	,936
Si las evaluaciones registran un rendimiento débil, ¿conozco las consecuencias en los presupuestos?	703,25	260,197	,525	,935
¿Conozco con qué frecuencia se utilizan las informaciones sobre los resultados en las tomas de decisiones presupuestarias de la entidad?	703,25	263,776	,163	,936
¿Conozco cuando la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados con respecto a los objetivos durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	703,20	261,432	,556	,935
¿Conozco cuándo la Autoridad Presupuestaria analiza los resultados de las evaluaciones durante el proceso de establecimiento del presupuesto, como lo utiliza y con qué frecuencia?	703,35	257,082	,486	,935
Los trabajadores de esta sede brindaron solución satisfactoria a mis quejas	703,25	260,197	,525	,935
En esta sede me brindan el servicio que yo esperaba	703,25	263,776	,163	,936
Los trabajadores de esta sede conocen los intereses y necesidades de los usuarios	703,20	261,432	,556	,935
Me siento seguro cuando realizo mis operaciones en esta sede	703,35	257,082	,486	,935
Esta sede ofrece servicios satisfactorios en comparación a los de otras sucursales	703,30	264,432	,079	,936
He observado que existen mejoras en el servicio ofrecido por esta sede	703,25	260,197	,525	,935
Opino que la calidad de los servicios automatizados de esta sede es buena	703,25	263,776	,163	,936
Mis expectativas se logran satisfacer con los servicios automatizados prestados por esta sede	703,20	261,432	,556	,935
Yo confío en esta entidad	703,30	264,432	,079	,936
Las tasas de esta institución son accesibles en comparación a las que ofrecen otras	703,25	260,197	,525	,935

La calidad de los servicios prestados en esta entidad, es buena	703,25	263,776	,163	,936
No he tenido problemas con los servicios prestados por esta entidad	703,20	261,432	,556	,935
En caso otra entidad ofreciera los mismos servicios, aun asi prefiero los servicios de esta institución	703,35	257,082	,486	,935
Se que al acudir a esta entidad no tendré problemas con los servicios que voy a recibir	703,25	260,197	,525	,935
Yo recomendaría esta institución a otras personas	703,25	260,197	,525	,935
Esta institucion es innovadora y tiene visión de futuro	703,25	260,197	,525	,935
Los servicios prestados por esta institución se acercan a los ideales esperados para una entidad de este tipo	703,25	263,776	,163	,936
A esta institución le preocupan las necesidades de sus contribuyentes	703,20	261,432	,556	,935
El servicio que esta institución ofrece se adapta a mis necesidades como usuario	703,35	257,082	,486	,935
Los trabajadores de esta institución son claros en sus explicaciones e informaciones	703,30	264,432	,079	,936
Los trabajadores de esta institución poseen los conocimientos adecuados acerca de los servicios que ofrece	703,25	260,197	,525	,935

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en el estudio sobre Gobierno Electrónico Local del Ecuador (Barragán Martínez, 2019), donde el autor afirma que entre los aspectos más importantes del gobierno electrónico se encuentran la E-información, los E-servicios, la E-participación y la E-transparencia

Autor: Elaboración propia

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta en la encuesta de la OCDE sobre las Practicas y Procedimientos Presupuestarios (OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005), donde se sostiene que entre los aspectos más importantes de los Procedimientos presupuestarios se encuentran la Información institucional, la formulación del presupuesto de gastos, la adopción del presupuesto, la ejecución del presupuesto y el rendimiento

Autor: Elaboración propia

Fuente: Adaptado del Instrumento en base a la teoría propuesta sobre Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011), donde los autores afirman que entre los aspectos más importantes de la satisfacción se encuentran la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas de los usuarios

Autor: Elaboración propia

Matriz de Datos – Prueba Piloto

Year	Month	Day	Hour	Minute	Second	Milli	Micro	Nano	Pico	Femto	Atto	Zepto	Yocto	Planck	String	Pre-Planck	Time	Distance	Mass	Charge	Temperature	Energy	Force	Pressure	Power	Entropy	Information	Complexity	Order	Scale	Dimension	Units	Conversion	Notes		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Individuo	TieneWeb1	DispWeb2	NavegWeb3	PensamEs4	ContMstas5	InformAutorid6	Hisfins7	Logolns8	NormasObj9	EnlaceOtras10	GuiaTramites11	Quejas12	SeguridadWeb13	DifusionSer14	InformInteresSoc15	SUM_DIM_eINFORMACION	ConsultaTriab16	MontoTribP17	TramLinea18	FacturLinea19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	573.00	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	474.00	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	573.00	5	5	4	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	573.00	5	4	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	573.00	5	5	5	4
9	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	666.00	4	5	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	474.00	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	573.00	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	573.00	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	575.00	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	571.00	5	5	5	5
20	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	669.00	5	4	5	3

Individuo	TiempoRea20	PagoLinea21	SenLinea22	SUM_DIM_eSERVICIOS	ContactoDirec23	ConsultaDirec24	RedesSoc25	TelefonIntelig26	BlogForos27	SUM_DIM_ePARTICIPACION	LenguaFacil28	InformCompleta29	LeyTransparencia30	TransparCiclos31	RendicCuentas32	CompleReindCias33	Contratac34	Presupuestos35	Agenda36	SUM_DIM_eTRANSPARENCIA	SUM_VAR_01_GobELECTRON
1	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45180.00
2	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	424.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44178.00
3	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45180.00
4	5	5	5	534.00	5	5	5	4	5	524.00	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43174.00
5	5	5	5	535.00	4	5	5	5	5	524.00	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	43178.00
6	5	5	5	534.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45177.00
7	5	5	5	534.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45177.00
8	5	5	5	534.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45177.00
9	4	5	5	530.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45165.00
10	5	5	5	535.00	5	5	5	4	5	524.00	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43177.00
11	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	424.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44177.00
12	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45180.00
13	5	5	5	535.00	5	4	5	5	5	524.00	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43177.00
14	5	5	5	534.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45177.00
15	5	5	5	535.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45180.00
16	5	5	5	535.00	5	5	5	3	5	523.00	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	41174.00
17	5	5	5	434.00	4	5	4	5	5	523.00	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	41171.00
18	5	5	5	535.00	5	4	5	5	5	524.00	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43177.00
19	3	5	5	533.00	5	5	5	5	5	424.00	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44172.00
20	5	5	5	532.00	5	5	5	5	5	525.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45171.00

Individuo	FuncionAutorid1	AutoidPreSup2	Personas3	BaseLegal4	SUM_DIM_InfoINSTITUCIONAL	Actores5	Organismo6	Metodologia7	Sensibilizacion8	Frecuencia9	Riesgosfisic10	DocPresup11	Periodicidad12	TiempoProyecc13	AnalisisPresup14	CreacionPresup15	Estimacion16	GastosPlur17	Frecuencia18		
1	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	519.00	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	519.00	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	519.00	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	519.00	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	3	518.00	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
17	4	5	4	5	518.00	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
18	5	4	5	5	519.00	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	5	5	5	5	520.00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Individuo	Bases19	TechosPluri20	AñosTechos21	FrecRevis22	AutoriPresup23	Tipoinform24	Calendario25	PreparPresup26	DivisionPresup27	FinancProye28	PresupJud29	DescripPresupAud30	DescripPresupPar31	SUM_DIML FormPRES Gastos	PoderRelativ32	Comisiones33	OrdnInvestig34	DocPresup35	ParlamPolitPres36	VotoParlam37	LineasPresup38
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5 132,00	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4 129,00	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 123,00	4	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4 129,00	5	5	5	4	5	5	5
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5 132,00	5	5	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 129,00	5	4	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3 123,00	5	5	5	3	5	5	5
17	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5 123,00	4	5	4	5	5	4	5
18	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 129,00	5	4	5	5	5	5	4
19	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5 132,00	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 135,00	5	5	5	5	5	5	5

Individuo	FlexibPeriod33	PoderParlam40	ModifPresup41	PoderEmendPres42	NoAdopPres43	DerechoVeto44	TipoGasto45	PorcentajeGasto46	DefinicionPasivo47	PasivoEventual48	SUM_DIML AdopPRES UPUUESTO	PartidasAgencias49	PagosAgeencias50	AgravacionGastos51	Suprimidos52	ReasignarPartidas53	Traslados54	Anticipos55	Frecuencia56	Rebasamiento57	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5 82,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5 82,00	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5 82,00	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5 84,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5 82,00	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 82,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5 82,00	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5 84,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4 78,00	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
17	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5 79,00	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4 81,00	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 82,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 85,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Individuo	LeyesFin58	FactorLeyes59	GastosFin60	FondoCentral61	PlegosPresup62	NormasContab63	EstratEBS64	Titulares65	MinisteriosAud66	GastosGobCent67	ConclusionAud68	AccesoAud69	SUM_DIML EjecPRES UPUUESTO	RendimGob70	EvalDCL71	RendimFin72	Iniciativ73	RendimPresup74	GastosMetas75	FijaObjReind76	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5 101,00	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5 101,00	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5 101,00	4	5	5	5	5	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4 100,00	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5 101,00	5	5	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5 101,00	5	4	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5 97,00	5	5	5	3	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5 97,00	4	5	4	5	5	4	5	5
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5 101,00	5	4	5	5	5	5	4	5
19	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4 100,00	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 105,00	5	5	5	5	5	5	5	5

Individuo	RespObR endim77	LogroObR endim78	MinistObR endim79	InfRendPar lam80	AccesInR end81	NegocInR end82	UsolInR end83	NoObjR end84	EfectosRe ndDebil85	UsolInR end86	AutoidUso Rendim87	AutoidUso Result88	SUM_DIM RENDIMEN TO	SUM_VAR _02_Proc PRESUP
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	92	427,00
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	91	422,00
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	91	422,00
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	439,00
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	91	421,00
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	92	427,00
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	91	422,00
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	439,00
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00
16	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	87	403,00
17	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	87	404,00
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	91	421,00
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	92	426,00
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	440,00

Individuo	Quejas1	Servicios2	Intereses3	Seguridad ServSatisf4	SUM_DIM _CalifFU 5	Mejoras6	CalidadDe ServAutom7	Espectativ as8	SUM_DIM _CalifTEC 9	Confianza Tasas10	Tasas11	CalidServ TuxoProbi12	PreferOr enid13	SUM_DIM _ValorPE ROBIDO14	TendaPr obServ15	Recomen d16	SUM_DIM _CONFINA NZA17	Inovacio n18	Servideall 7	NecesidC ontrib19	AdapracS erv19	PersonalE xplc20	PersonalE onocim21	SUM_DIM _EXPECT ATIVAS22	SUM_VA R_03_SA TISFACCI ON	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	102,00
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102,00
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	8,00	4	5	5	5	5	5	5	5	98,00
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102,00
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	102,00
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101,00
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00
16	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	23,00	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	99,00
17	4	5	4	5	5	4	5	4	13,00	5	4	5	4	5	23,00	4	4	8,00	4	5	4	5	5	5	5	94,00
18	5	4	5	5	5	4	5	5	14,00	5	4	5	5	5	24,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101,00
19	5	5	5	5	4	5	5	5	15,00	4	5	5	5	5	24,00	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	102,00
20	5	5	5	5	5	5	5	5	15,00	5	5	5	5	5	25,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105,00

Matriz de Datos – Instrumentos aplicados



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, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad, Lima, 2022", cuyo autor es PEÑA OXOLON CESAR JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 08:25:01

Código documento Trilce: TRI - 0636105