



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones,
Huaraz – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Flores Matienzo, Hector Manuel (orcid.org/0000-0002-6676-9731)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE — PERÚ

2022

Dedicatoria

Para ti madre linda, que Dios te proteja,
por su apoyo constante y su
perseverancia para que yo pueda hacer
realidad la maestría.

Héctor Manuel

Agradecimiento

Mi agradecimiento al Mg. Fiestas Flores, Roberto, mi asesor metodológico, por todo el aporte y la paciencia tenida.

A los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por su colaboración en la presente investigación.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de las puntuaciones de gobierno electrónico y satisfacción del usuario	19
Tabla 2	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario	21
Tabla 3	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y confiabilidad	23
Tabla 4	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y responsabilidad	25
Tabla 5	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y seguridad	27
Tabla 6	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y empatía	29
Tabla 7	Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y bienes materiales	31
Tabla 8	Nivel de gobierno electrónico según usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz	32
Tabla 9	Dimensiones del gobierno electrónico según usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz.	33
Tabla 10	Nivel de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz	34
Tabla 11	Dimensiones de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario	20
Figura 2 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y confiabilidad	22
Figura 3 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y responsabilidad	24
Figura 4 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y seguridad	26
Figura 5 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y empatía	28
Figura 6 Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y bienes materiales	30

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021. El enfoque metodológico empleado fue de tipo básica y diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte trasversal. Se trabajó con una muestra de 152 usuario. Para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y mediante la aplicación de los instrumentos: Cuestionario de Gobierno electrónico de Montesinos (2017) y Cuestionario de Satisfacción del usuario de Montesinos (2017) adaptado por Flores (2021), y mediante la herramienta de *google form* se recogieron los datos, los cuales fueron analizados mediante estadísticos descriptivos básicos y correlacionales, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Sperman. Entre sus resultados, se determina que más de la mitad de los usuarios se ubican en el nivel regular (54%) en gobierno electrónico y en el nivel regular (61.8%) en satisfacción del usuario. Concluyendo que, existe una correlación positiva alta y altamente significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.708$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción del usuario, usuarios.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between electronic government and user satisfaction of the Regional Directorate of Transport and Communications, Huaraz - 2021. The methodological approach used was of a basic type and a non-experimental, descriptive correlational cross-sectional design. We worked with a sample of 152 users. For data collection, the survey technique was used, and through the application of the instruments: Montesinos Electronic Government Questionnaire (2017) and Montesinos User Satisfaction Questionnaire (2017) adapted by Flores (2021), and through The data were collected using the google form tool, which were analyzed using basic descriptive and correlational statistics, which were analyzed using frequency tables, contingency tables and the non-parametric Sperman Rho test. Among its results, it is determined that more than half of the users are located at the regular level (54%) in electronic government and at the regular level (61.8%) in user satisfaction. Concluding that, there is a high and significant positive correlation between electronic government and user satisfaction ($Rho = 0.708$; $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) of the Regional Directorate of Transport and Communications, Huaraz - 2021.

Keywords: E-government, user satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

A partir de la globalización, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han surgido como actores en las relaciones y han venido facilitando la internalización para insertarse en las gestiones con fines de desarrollo local (Fernández, 2021). Es así que, las sociedades expuestas ante un fenómeno tan complejo como la globalización y ante el precipitado progreso de las TIC, han generado cambios importantes tanto en la sociedad como en los diferentes tipos de organizaciones de los países (González - Bustamante et al., 2020).

A nivel mundial, Corea del Sur, logró una posición destacada en el primer lugar durante tres periodos consecutivos en el Ranking de Gobierno Electrónico desde el año 2010 al 2014 y para el año 2016 ocupó el tercer lugar; en aquellos años, el estado se dedicó a usar las TIC con el objetivo de ser ampliamente distribuidas y utilizadas en la administración pública (Inés, 2020). No obstante, existen serios inhibidores por parte de la sociedad para la adopción del gobierno electrónico como deserción de soporte de las entidades organizacionales, poco beneficio, control, inseguridad, costumbre, y entereza (Rey-Moreno & Medina-Molina, 2017), escasa infraestructura en la tecnología, destrezas impropias, inconvenientes organizacionales, y menoscabo en la regulación gubernamental (Khalid & Lavilles, 2019).

En América Latina, una de las trascendentales dificultades por las que debe enfrentar los países de la región son, en el momento de vincularse con los Estados avanzados en el mundo digital, dificultades de infraestructuras tecnológicas, desconocimientos digitales, dificultades para acercamiento a las TIC, discrepancias en los modos de gobierno latinoamericanos, progreso heterogéneo en las infraestructuras tecnológicas como en la elección de la tecnología, o uso de diversos softwares (Martínez, 2017). No obstante, a pesar de los inmensos problemas, más del 70% de los Estados latinoamericanos describen que actualmente poseen diversas estrategias con respecto al gobierno digital; pero a pesar de ello, los estudios publicados por el Banco Interamericano de Desarrollo, menos del 31% de los gestiones se pudieron

hacer electrónicamente, y sólo el 7% de los pobladores realizaron últimos trámites con su gobierno; por tanto, tanto el gobierno y el ciudadano en la región continúan sufriendo el síndrome del papel (Porrúa, 2019).

Específicamente en el Perú, menos del 53% de los gobiernos regionales instauraron la innovación en el ámbito electrónico como propósito trascendental en las gestiones contando con guías para el gobierno digital; asimismo, menos del 57% de las empresas del Estado conformaron el comité orientado al gobierno digital (El Peruano, 2021). Entonces, en comparación con otros países el Perú ocupó el lugar 71 de 193 países, bajando seis lugares en relación al año 2018 sobre el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico ; radicando su debilidad sobre todo en el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones, superando en muy poco la mitad del puntaje total mundialmente (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial, 2020). Por otro lado, las instalaciones de la fibra óptica en el territorio peruano son insuficientes, lo mismo sucede con la fabricación de la tecnología de la información en las localidades (Gestión, 2016). Es por ello que, a partir del presente planteamiento se realizó la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021?

La actual investigación presenta una justificación teórica, porque buscó conocer, por parte del usuario, el uso del gobierno electrónico y la percepción que éste origina sobre su satisfacción al acudir al servicio y así analizar el vínculo existente entre las variables mencionadas debido a que está orientada hacia una etapa moderna acorde al auge tecnológico. Del mismo modo, permitirá aumentar el entendimiento llenado así un desierto de datos sobre las variables en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC), Huaraz. En consecuencia, también se justifica desde el aspecto práctico, debido a que se beneficiará la entidad mencionada porque ayudará a resolver las dudas que se tienen sobre el impacto que tiene el gobierno electrónico y las TIC en la vida de los clientes y así se pueda plantear propuestas de mejora en sus diferentes ámbitos de acción impactando sobre todo en las gestiones para que se

asegure el acceso rápido, integral, inclusivo e innovador y se logre los objetivos institucionales, locales, regionales y por ende nacionales.

En la perspectiva social, el presente estudio puede ser tomado como referencia por diversas entidades y así se logre minimizar los procesos burocráticos y pueda ser reemplazado con operaciones y plataformas que garanticen su eficiencia y eficacia de las gestiones con el fin de satisfacer de manera rápida y oportuna las necesidades de la sociedad usuaria y así las diversas entidades de la DRTC se siga encaminando conjuntamente con el Estado hacia la modernización y la participación ciudadana en la esfera digital. Finalmente, se justifica metodológicamente, porque se hizo uso de instrumentos válidos y confiables por lo que se procederá a adaptar los cuestionarios en nuestra realidad; así mismo, la actual investigación permitirá ser útil para próximas indagaciones ya que se acudirá a métodos, procedimientos y técnicas bajo el paradigma del método científico. Por ende, el objetivo principal fue: Determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Y objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación entre gobierno electrónico y confiabilidad. b) Determinar la relación entre gobierno electrónico y responsabilidad. c) Determinar la relación entre gobierno electrónico y seguridad. d) Determinar la relación entre gobierno electrónico y empatía. e) Determinar la correlación entre gobierno electrónico y bienes materiales. f) Determinar los niveles de gobierno electrónico. g) Determinar los niveles de satisfacción del usuario. Todos los objetivos están direccionados en usuarios de la DRTC, Huaraz – 2021.

Se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario. Y como hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y confiabilidad. b) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y responsabilidad. c) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y seguridad. d) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y empatía. e) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y bienes materiales. Todas las hipótesis están enfocadas en usuarios de la DRTC, Huaraz – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente apartado presenta diversos estudios a nivel mundial, como es el de Medina-Quintero et al. (2021) con el objetivo de identificar la interacción entre los factores de investigación del estudio y el gobierno electrónico en 488 usuarios en México. Se aplica un cuestionario creado por los autores. En los resultados, se indica que es muy importante que la información hacia los usuarios sea calidad, también que la entidad busque todas las estrategias para que se logre hacer un uso adecuado y de forma fácil, transmitiendo confianza al usuario aunado de seguridad en los procedimientos electrónicos.

Por otro lado, Zabala et al. (2021) tuvieron el propósito de analizar el desempeño institucional y la satisfacción en usuarios de diversos municipios en Ecuador. Este fue un estudio no experimental, de diseño transversal, enfoque cualitativo y cuantitativo. Se utilizaron encuestas como instrumentos de medición, creados por los autores del estudio. En los resultados, existe una inadecuada percepción en base a las mejoras de las variables en mención. Se concluyó que, los sistemas ofrecen diversos bienes en base a las gestiones organizacionales, especialmente para los colaboradores en el sector público.

Especialmente, González - Bustamante et al. (2020) analizaron el gobierno electrónico en 188 municipios en Chile. Para recopilar la información, aplicaron el modelo de e-servicios municipales. En los resultados, la conexión de internet es muy importante en el progreso del estado electrónico en la entidad; asimismo, el apoyo político agranda la probabilidad para que el municipio se desarrolle altamente con respecto al gobierno electrónico.

Por su parte, Verónica (2020) tuvo el propósito de identificar la incidencia de impacto poblacional en el gobierno electrónico en Argentina. Usó como instrumento la encuesta. Entre los resultados, la confianza, los conocimientos, y el beneficio esperado en el estado electrónico se relaciona con un nivel alto para adoptar el gobierno electrónico.

También, Suarez-Matamoros y Cedillo-Fajardo (2019) tuvieron el propósito de adecuar el Modelo de Aceptación de Tecnología para realizar pronósticos como la utilización del gobierno electrónico y su aceptación en una población de 80 colaboradores de un establecimiento público en Ecuador. Se trata de un estudio inductivo. Se utilizó como técnica la escala. Entre los resultados, se identificó que el beneficio percibido es uno de los factores importantes en la predicción respecto a la aprobación del gobierno electrónico.

A nivel nacional, se menciona la monografía de Rosas (2021) lo cual se enfocó en relacionar la administración electrónica y la conformidad de los beneficiarios de un establecimiento público municipal en Piura. Se empleó la orientación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, y dos instrumentos de medida creados por el autor que investiga y fueron validados. En los resultados, el 54,3% y el 57,4% se ubican en el nivel medio en el estado electrónico y satisfacción del consumidor, respectivamente. Asimismo, la correlación entre las ambas es significativa y directa ($\rho=,722$; $p\leq,000$). Del tal manera, se concluye que, la mejora en el gobierno electrónico podría desarrollar un alto índice de satisfacción del usuario.

Por otro lado, Calderón (2021) tuvo como finalidad relacionar el G.E y la diligencia administrativa en la oficina Regional de Transportes y Comunicaciones en una población de 50 trabajadores en la ciudad de San Martín. Se base un estudio tipo básica, diseño correlacional. Se utilizó como instrumento la encuesta. Como resultado, predomina el nivel medio (48%) en gobierno electrónico; por lo que se concluye que la relación en ambas variables es directa ($r=,961$; $p\leq,000$).

Del mismo modo, Castillo (2020) tuvo el propósito de analizar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones con una muestra de 40 servidores en La Libertad. Corresponde al diseño correlacional. Usaron como técnica la encuesta. En los resultados, predomina el nivel regular en ambas variables (92.5%). Entre sus conclusiones, el estado regional ejerce influencia sobre la recaudación de ingresos.

Por su parte, Rojas (2019) se enfocó en su estudio de correlacionar el G.E. y la conformidad de los beneficiarios del Registro de Identidad y Estado Civil en una población de 350 beneficiarios en Chimbote. Se trata de un estudio de diseño correlacional. Se aplicó dos cuestionarios creados por el autor del estudio. En los resultados, el 42,6% de las personas indican un nivel deficiente en el estado electrónico; y, el 41,7% poseen una satisfacción regular. También señalan que ambas variables se relacionan en dirección directa ($\rho=,672$; $p\leq,000$). Por lo que concluyó que, la dirección electrónica favorece en la conformidad de los beneficiarios con respecto a los tramites en línea mediante el portal web de la organización.

Y, Montesinos (2017) se encaminó en correlacionar el G.E. y la satisfacción en 338 ciudadanos de un municipio en Lima. Se trata de un estudio correlacional. El instrumento empleado fue la encuesta, también se aplicó dos cuestionarios. Se encontró que, para gobierno electrónico, el nivel que prima es el bueno (46,7%) y regular (46,4%); del mismo modo, en satisfacción del usuario, predomina el nivel regular (91,1%). Por otro lado, la relación en ambas variables es directa moderada ($\rho=,582$; $p\leq,000$). Como conclusión, ante un adecuado gobierno electrónico, adecuada es la satisfacción de los usuarios.

Inmediatamente se procede en describir los enfoques conceptuales y teóricos. Por ende, se inicia con gobierno electrónico el cual, a fines de los años 1990 se empezó a hacer uso del término el cual fue vinculado con el desarrollo de una régimen claro y eficaz mediante las TICs (Barría et al., 2017). El término gobierno electrónico también se le conoce administración electrónica o gobierno digital, convirtiéndose en un nuevo modelo en las gestiones gubernamentales y en nuevos conceptos de gestión fusionada con la utilización intensiva de las TICs como forma de gestión, administración, y planificación (Naser & Concha, 2012).

Entonces, Criado y Gil - García (2017) definieron la dirección electrónica como un potencial para las TIC ya que permite que se mejore las actividades gubernamentales y el vínculo entre los ciudadanos y las instituciones públicas. Del mismo modo, Ripalda (2019) indica que, el Gobierno electrónico (GE)

también conocido como e-Gobierno o e-Gob, se fundamenta TICs por lo cual cada institución pública cuentan con instrumentos, aplicadas con varias estrategias para conseguir una gestión eficiente y eficaz incentivando la intervención de la ciudadanía.

Por ende, la aplicación de la TIC relacionado a la dirección electrónica, hace referencia para utilizarlos en los servicios públicos, los servicios de soporte a la Administración y los servicios tecnológicos habituales con el objetivo de acrecentar la eficacia, la transparencia y la colaboración ciudadana. (Inés, 2020). En la misma línea, para Macaya et al. (2021) el gobierno electrónico un medio para brindar servicios públicos en línea, tiene el potencial de beneficiar enormemente a todos los miembros de la sociedad; sin embargo, sus ventajas muchas veces quedan fuera del alcance de los ciudadanos en situación de exclusión digital.

En base al planteamiento teórico de Montesinos (2017), el gobierno electrónico es definido como aquel ejercicio enfocado en el servicio con la función de cumplir la expectativa de los usuarios reflejando el agrado con respecto a los servicios dados hacia los pobladores.

Consecuentemente, el autor considera que el gobierno electrónico está conformado por cinco dimensiones, la primera dimensión es la información, enfocada a las páginas webs ubicada en la parte de inicio en donde se sitúa el acceso y la información renovada y especializada, ambas deben estar disponibles para el ciudadano por lo cual debe tener motor de búsqueda; la otra dimensión integración, señala que todas las páginas webs deben brindar el servicio mediante una ventana completa con el fin de otorgar a los ciudadanos múltiples facilidades, así como también acceso en múltiples servicios que otorgan los gobiernos; por otro lado, la participación ciudadana, es una dimensión que se enfoca en las participaciones de los usuarios de forma rápida para que logren tomar decisiones gubernamentales, en este punto el ciudadano tiene la oportunidad de aconsejar sobre temas relacionados a los proyectos de ley, alguna política pública o interceder por alguna decisión gubernamental (Pillipe, 2020).

Mientras tanto, Armas y Armas (2011) indica que la extensión interacción, se enfoca en las comunicaciones cercanas entre el usuario y las entidades, ya que las entidades también tienen la capacidad para albergar la opinión del ciudadano y determinar una adecuada comunicación con los pobladores mediante los correos electrónicos, algún formulario, comentario de opinión o algún foro; mientras que la dimensión transacción, indica que el organismo brinda al ciudadano la facilidad de poder dar inicio, ejecutar algún tipo de seguimiento y realizar trámites en línea, esto para no acercarse a las dependencias correspondientes, por ende, cada sitio web está preparado para otorgar trámite y servicio como si se ejerciera atenciones presenciales.

Cabe recalcar que hay varios tipos de gobierno electrónico y pueden ser visto a través de diversas relaciones como: gobierno al ciudadano, gobierno al empleado, gobierno a la compañía, y gobierno al gobierno; especialmente el gobierno a los ciudadanos está enfocado a la entrega por parte del Estado de algún servicio y/o algún producto a la ciudadanía como, por ejemplo, los portales institucionales que proveen información (Osiptel, 2017).

Siguiendo con los fundamentos teóricos, se menciona la teoría de la conducta deliberada (TPB) de Ajzen (1991) quién sostiene que la conducta puede predecirse con gran exactitud observando las propias acciones, las normas subjetivas de conducta y la percepción del control de la conducta; estas intenciones, junto con la percepción del control de la conducta, explican la variación sustancial de la conducta real; además, esta persona demuestra que las propias acciones, las normas subjetivas de conducta y la percepción del control de la conducta están vinculadas a conjuntos adecuados de creencias conductuales, creencias normativas y creencias éticas. Por lo tanto, la teoría mencionada permite comprender los posibles factores de influencia en el uso del gobierno electrónico a nivel individual, como lo es el comportamiento (Al-Sobhi et al., 2011).

Y, por otro lado, el modelo teórico denominado toma de disposiciones multicriterio (MCDM), está enfocada en evaluar diferentes sistemas de software como por ejemplo el Analytic Hierarchy Process (AHP) y mediante el método para clasificar las preferencias de forma similar a la solución perfecta (TOPSIS). Desde este

enfoque, permite realizar un análisis de profundidad y tomar la mejor decisión, para tal fin, presenta dos tipos de métodos: el método no compensatorio, permite compensaciones entre atributos y las técnicas de MCDM en esta categoría son simples, pero pueden no ser muy adecuados para la evaluación de fuentes Web; por el contrario, el método de compensación, permite hacer concesiones entre los atributos, un ligero declive en un atributo es aceptable si se compensa con uno o más atributos (Zhu & Buchman, 2002).

La teoría denominada Analytic Hierarchy Process (AHP) propuesto por Saaty (1980), se emplea para la evaluar los espacios web del gobierno electrónico través de un análisis de los problemas de forma cualitativa mediante un método cuantitativo. En otras palabras, consiste en desarrollar una jerarquía de metas en donde se toma en cuenta los criterios y las alternativas de decisión para que luego se proceda en hacer comparaciones para calcular los pesos de los criterios y realizar comparación de sitios web de gobierno electrónico (Zhu & Buchman, 2000).

Este enfoque puede ser efectivo para un experimento de evaluación de inspección donde los evaluadores son expertos, pero no parece apropiado para un experimento de evaluación empírica en el que los evaluadores son usuarios potenciales del sistema porque requiere mucho esfuerzo por parte de los participantes del experimento. Pero, según Bernasconi et al. (2009) el AHP puede considerarse un procedimiento confiable para la toma de disposiciones en procesos de la teoría moderna de la medición subjetiva.

Por otro lado, la teoría denominada técnica para clasificar las preferencias en función de la mejor solución (TOPSIS) de Hwang & Yoon (1981) tiene como objetivo ordenar elementos de evaluación, como los sitios web, a través de la detección de la distancia entre los objetos evaluados y las soluciones óptimas. El enfoque se encamina en encontrar una alternativa que es lo más parecido a la solución perfecta y lo más alejado de la solución negativa correcta. en un espacio de computación multidimensional que está especificado por un conjunto de criterios de evaluación; por lo tanto, la solución ideal representa una alternativa

virtual con un conjunto de posibles mejoras, mientras que solución ideal negativa es una alternativa virtual con un conjunto de peores puntuaciones electrónico (Zhu & Buchman, 2002).

En tanto la satisfacción en relación al gobierno electrónico, es una fase psicológica de bienestar y de apertura de forma positiva por parte del individuo hacia el uso de la tecnología de información y en el e-Gobierno (Medina-Quintero et al., 2021). Se dice que uno de los importantes motivos que logran satisfacer a los ciudadanos son las implementaciones, que se fortalezca el proceso democrático y los procesos para que se haga uso del internet en vez de acercarse a la oficina de la entidad ya que es como una forma de ahorro económico (Kašubienė & Vanagas, 2007). Asimismo, el ciudadano debe estar seguro que al utilizar el servicio que brinda el e-Gob es efectivo para que se logre resolver las necesidades o dificultades que presenta (Susanto et al., 2017).

Por consiguiente, Montesinos (2017) señala que la satisfacción del usuario es cuando los servicios cumplen con la expectativa de los usuarios reflejando cuánto le agrada el trámite realizado. Esta es la definición principal que describe la variable. En consecuencia, de acuerdo con el presente estudio, respaldado bajo el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1985). Este modelo, proporciona, mediante la evaluación, las perspectivas y apreciaciones que un consumidor posee, sustentándose en las opiniones realizadas por los clientes (Duque, 2005). Incluye cinco dimensiones que tiene como objetivo principal evaluar la visión de los usuarios sobre la excelencia del servicio sobre el accionar del trabajador de una organización (Wigodski, 2003). Se continúa en detallar las dimensiones que engloban el mencionado modelo:

La dimensión denominada confiabilidad, engloba la percepción y la expectativa del usuario en relación a la competencia que debe tener el servicio en un tiempo determinado de manera eficiente y sin error; por su parte, la dimensión denominada responsabilidad, valora la tendencia para ejecutar el servicio ágilmente, de forma puntual y oportuna respondiendo rápidamente a las solicitudes y a los procedimientos necesarios e indispensables (Guevara y Aquituari, 2019). En cuanto la dimensión seguridad de servicio, se enfoca en la

atención y al conocimiento mostrado por parte del colaborador ejerciendo su rol bajo términos de confianza, profesionalismo, educación, y credibilidad; la dimensión empatía, es aquella que evalúa la disposición que tiene los colaboradores para servir entendiendo y teniendo la capacidad para resolver los problemas y la necesidad que posee el usuario teniendo en cuenta el criterio de comprensión, accesibilidad, y comunicación; y la dimensión bienes materiales, concierne a la instalación de los equipos, material que media el trabajo o el uso de la prestación del servicio, y de los colaboradores en si para que se logre realizar el servicio correspondiente (Matsumoto, 2014).

Por otro lado, la teoría del aprendizaje social confirma que el papel directo de la familia, tienen una gran influencia en el conocimiento del mercado y la compra de los clientes y en la toma de disposiciones (Bush et al., 2001). Entonces, la influencia social que tiene una secuela auténtica y significativa en el uso de los servicios gubernamentales en línea por parte de los ciudadanos; esto mediante la influencia social proveniente de mensajes y señales que ayudan en la formación de percepciones sobre el producto, servicios o actividad lo que significa que cuanto mayor sea la influencia social, representada por amigos y familiares, las presiones serán más positivas para promover el uso real del gobierno en línea (Al-Sobhi et al., 2011).

La hipótesis relacionada de aprobación y uso de la tecnología (UTAUT) de Al- Sobhi et al. (2011) explica que existe influencia de los intermediarios en los ciudadanos para la adopción de servicios de gobierno electrónico ya que sostiene que la confianza del uso del internet y la confianza del intermediario tienen una gran influencia en el comportamiento de los ciudadanos hacia los servicios de gobierno electrónico; además, las condiciones facilitadoras las organizaciones intermediarias tienen impactos en la utilización de servicios de gobierno electrónico (Al-Swidi, & Al, 2021).

Por ende, Schaupp et al. (2010) afirmó que la confianza en el internet y el proveedor del servicio influyen significativamente en el riesgo percibido, lo que

afecta la intención de los contribuyentes y el uso real del sistema y asintió que los ciudadanos con mayores niveles de confianza en los medios de servicios electrónicos tendrán un alto nivel de utilizar los servicios de gobierno electrónico.

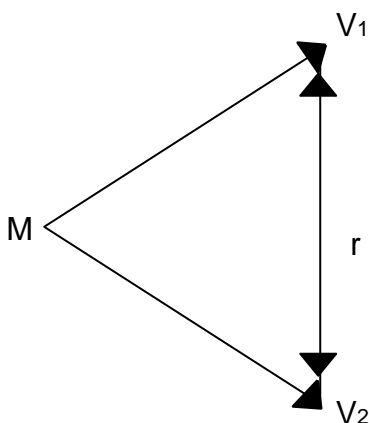
Finalmente, Osiptel (2017) indica la consideración de la presencia del estado electrónico y las TIC ya que desempeñan un rol trascendental en los procesos de modernización del Estado permitiendo que se realicen actividades con mayor eficacia y transparencia en las gestiones y el abastecimiento de servicios del sector público, con el fin de satisfacer los requerimientos de todas las personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Concierne al tipo de investigación básica, porque el estudio se origina desde un cuadro teórico con la finalidad de acrecentar los conocimientos científicos de modo sistemático (Nicomedes, 2018).

Respecto al diseño, es no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional, puesto que no se maniobró las variables, la recopilación de los informes fue en un sólo período, se identificó el nivel de cada variable, así como los valores de correlación que las vinculan (Sánchez et al., 2018). La gráfica correspondiente del diseño es:



Dónde:

M = Muestra, usuarios

r = Relación de las variables de estudio.

V₁ = Gobierno electrónico

V₂ = Satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

La variable Gobierno Electrónico es definido conceptualmente por Montesinos (2017) como el uso de las TICs por parte del Estado, con la finalidad de acrecentar las gestiones públicas de forma eficiente y eficaz al proponer servicios e información a la ciudadanía, acrecentando ampliamente su claridad y colaboración con la ciudadanía. Operacionalmente, es definida por la puntuación conseguida en el Cuestionario Gobierno Electrónico que se divide en

Cinco dimensiones: transacción, interacción, composición, información y contribución ciudadana. Las métricas para cada categoría incluyen: mapa del sitio, contactos, logotipo, correo electrónico, ventanilla única en línea, credenciales digitales, participación, transparencia y colaboración, para cada dimensión equitativamente. Y la escala de medición es ordinal.

La variable Satisfacción del usuario, es definido conceptualmente por Montesinos (2017) como los servicios que cumplen con las expectativas de los usuarios reflejando cuánto le agrada el trámite realizado. Operacionalmente, es definida por la puntuación conseguida en el Cuestionario Satisfacción del Usuario, esto engloba cinco dimensiones: bienes materiales, seguridad, confiabilidad, empatía, y responsabilidad. Los indicadores son: interés, tiempo, atención, confianza, refutación, esmero, distinción, prontitud, semblante persuasión y apariencia, para cada dimensión. La proporción de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población incluye a 250 usuarios mayores de 18 años de edad atendidos en el período de octubre del año 2021 en la DRTC de Huaraz. Para Arias- Gómez et al. (2016) la población, son un grupo de casos que cumplen criterios establecidos y estos comparten las mismas características. Respecto a los criterios de inclusión se consideró a usuarios atendidos en la DRTC en la ciudad de Huaraz, de mayor o igual a los 18 años de edad, y los desean formar parte en la evaluación de forma voluntaria. Y como criterios de exclusión se consideró a usuarios que poseen alguna limitación para consumir la encuesta, y los que renuncian su participación.

La muestra estuvo conformada por 152 usuarios atendidos en noviembre del año 2021 en la DRTC en la ciudad de Huaraz. Un modelo es la agrupación de unidades que comparten las mismas particularidades de la población para que puedan ser analizados con el propósito de recopilar datos válidos (López-Roldán & Fachelli, 2017). Por tal motivo, para conocer la medida de la muestra se empleó la siguiente fórmula para la población finita:

Dónde:

N	= 250 (población)
Z	= 1.96 (95% de nivel de confianza)
p	= 0.5 (proporción de éxito)
q	= 1-p = 0.5
e	= 0.05 (error de muestreo)
n	= 152 (muestra)

Por lo tanto, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio sistemático, puesto que permitió que cada sujeto sea considerado en la muestra mediante las selecciones al azar, es así que la técnica denominada aleatorio sistemático permitió seleccionar a los encuestados más cercanos los días impares del mes de noviembre (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, compuesta por interrogantes formuladas de manera metodológicas en función con las variables e indicadores que se busca investigar, y tiene por finalidad recopilar información (Ñaupas et al., 2018). A continuación, se describe los instrumentos de medida aplicados en el actual estudio de investigación.

Para la variable Gobierno electrónico se usó el Cuestionario de Gobierno Electrónico que fue creado por Montesinos (2017) en la ciudad de Lima. Tiene la finalidad de comprobar el nivel de gobierno electrónico en los usuarios atendidos en alguna entidad. Está constituido por 16 ítems, que a su vez posee cinco dimensiones: información (ítems:1 al 4), interacción (ítems: 5 al 9), transacción (ítems:10 al 11), integración (ítems: 12 al 13) y participación ciudadana (ítems: 14 al 16). Posee respuestas de tipo Likert que van desde nunca (1) a siempre (5). Posee los siguientes niveles a nivel general: mala (16-37 puntos), regular (38-59 puntos), y buena (60-80 puntos); mientras que para sus dimensiones conserva los mismos niveles, pero con diferente puntuación (Anexo 9).

Respecto a la validez, fue analizado por Montesinos (2017), quien sometió el instrumento al análisis de expertos conformado por doctores y especialistas en metodología de la investigación, el cual analizó aspectos de claridad, pertinencia y relevancia por lo cual se concluyó que la herramienta es adecuada y utilizable. Posteriormente, Pillpe (2020) también realizó un análisis de juicio de expertos del instrumento de medición, y tres profesionales concluyeron por unanimidad que el instrumento era apropiado. En este estudio se realizó un análisis de evaluación pericial de los instrumentos de medición, en el que participaron tres profesionales, quienes evaluaron los instrumentos como buenos y excelentes (Anexo 7). Por tanto, el cuestionario evalúa la variable que se pretende medir. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En cuanto a la confiabilidad, Montesinos (2017) indicó que el instrumento posee un valor de $\alpha=,970$; posteriormente, Pillpe (2020) identificó un alfa de $\alpha=,971$, lo que refleja valores ubicados en el nivel elevado de confiabilidad. En la presente, la consistencia interna de la encuesta alcanzó un valor alfa de $\alpha=,950$ (Anexo 8). Cabe mencionar que, George y Mallery (2003) indica que los rangos de alfa entre $\alpha>,9$ a $,95$ es excelente. Por tanto, la encuesta es adecuada ya que otorga información de forma consistente y coherente (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018) en usuarios de la DRTC, Huaraz – 2021.

Para la variable satisfacción del usuario, se usó el cuestionario Satisfacción de Usuario creado por Montesinos (2017) en la ciudad de Lima. El instrumento presenta por objetivo comprobar el grado de conformidad de los beneficiarios con relación al gobierno electrónico. Lo conforma 20 ítems. Engloba cinco dimensiones: confidencialidad (ítems: 1 al 5), responsabilidad (ítems: 6 al 8), seguridad (ítems: 9 al 12), empatía (ítems: 13 al 16) y bienes tangibles (ítems: 17 al 20). Posee una escala de tipo Likert que van desde nunca (1) a siempre (5). A nivel general, se configura en tres niveles: baja (20-46 puntos), regular (47-73 puntos), y alta (74-100 puntos); mientras que para sus dimensiones conserva los mismos niveles, pero con diferente puntuación (Anexo 9).

La validez fue analizada por Montesinos (2017) quien recurrió a la sensatez de especialistas para el análisis de la claridad, conformidad y relevancia del instrumento, por lo cual contó con un especialista en metodología de la investigación con grado de doctor quien concluyó que es adecuado y aplicable. Por su parte, Pillpe (2020) también sometió la herramienta de medición a la evaluación de tres expertos, que llegaron a la conclusión de que la herramienta es aplicable. Tres profesionales participaron en el presente estudio, que incluyó el análisis de la herramienta de medición por parte de jueces expertos. Estos profesionales calificaron la herramienta de buena o excelente (Anexo 7). Así pues, la pregunta evalúa la variable que se pretende medir. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Y para la confiabilidad, Montesinos (2017) indicó que el instrumento posee un valor de alfa de $\alpha=,948$; asimismo, Pillpe (2020) identificó un alfa de $\alpha=,983$; entonces, los valores reportados mediante el alfa de Cronbach refleja un nivel de seguridad elevado. El presente estudio, la firmeza interna de la información obtuvo un valor alfa de $\alpha=,963$ (Anexo 8). Cabe mencionar que, Cicchetti (1994, citado en Ventura-León & Peña-Calero, 2021) menciona que el valor de alfa $\geq,70$ es considerada como aceptable. Por tanto, la encuesta es adecuada ya que otorga información de forma consistente y coherente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) en clientes de las DRTC, Huaraz – 2021.

3.5. Procedimientos

El primer paso del proceso fue la investigación de la información y su descripción de los problemas de las variables. Consecutivamente, se llevó a cabo el proceso de solicitud de permiso para aplicar las preguntas a los beneficiarios, al jefe de la DRTC, Huaraz. Rápidamente, se organizó los métodos con el cual se direccionó la investigación y se procedió a realizar el estudio de los datos.

Para recolectar la información, el instrument de media y la aprobación instruida Se escribieron en un formulario de Google en línea, o en línea. En lugar de la solicitud, el autor describió el objetivo del estudio. y solicitó el

número telefónico de los usuarios para que a través de la aplicación de WhatsApp se comparta el formulario virtual y así puedan responder las encuestas. El autor, afirmó que cualquier pregunta o inquietud debe dirigirse con el asesor para que puedan ser atendidas. Se necesitaron aproximadamente 15 minutos para la aplicación del instrumento. Una vez finalizada la aplicación, se dió las gracias a los participantes. Culminada la etapa de la recolección de la información, se revisó la plataforma de datos, posteriormente su respectiva verificación y observación del resultado.

3.6. Método de análisis de datos

Para los datos descriptivos, los resultados se tabularon en tablas de frecuencia y porcentaje para determinar la tasa de prevalencia de cada variable. El análisis de correlación utilizó estadística inferencial, por lo que se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y se decidió utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman para analizar la reciprocidad entre variables. Cabe mencionar tanto por el análisis descriptivo de datos correlacionales como por el uso de procedimientos estadísticos SPSS V26.

3.7. Aspectos éticos

Se suministró a los usuarios, de manera online, el consentimiento informado (Asociación Médica Mundial, 2017). También se empleó el principio de justicia, el cual se refiere al trato igualitario a los participantes que forman parte de la investigación, sin exclusión alguna; asimismo, se respetó la integridad y autonomía de los usuarios, en el cual se reconoció la dignidad al considerar que sus intereses y su bienestar ya que está por arriba de la conveniencia de la ciencia y por ende se respetó su autonomía (Universidad César Vallejo, 2017).

Por otro lado, Se aplicó el principio de no maleficencia ya que se asiste activamente a los individuos en cualquier necesidad del proceso de evaluación y se garantiza la integridad psicológica y física del usuario (López & Zuleta, 2020). Finalmente, se adopta el principio de buena fe porque el investigador tiene como objetivo hacer el bien y hace todo lo posible para garantizar el bienestar de los usuarios (Gómez, 2015).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones de gobierno electrónico y satisfacción del usuario.

Kolmogorov-Smirnov			
Variables	Estadístico	gl	P-valor
Gobierno Electrónico	,152	152	,000
Satisfaccion del usuario	,102	152	,001

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

La Tabla 1 evidencia la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (tamaño de muestra superior a 30) basada en valores de p para puntuaciones de gobierno electrónico y puntuaciones de satisfacción del usuario, las cuales son inferiores a 0,05, lo que rechaza la hipótesis. nulo (Ho), es decir, los datos de estas variables no se distribuyen normalmente. Cómo utilizar el coeficiente rho de Spearman para estimar la correlación.

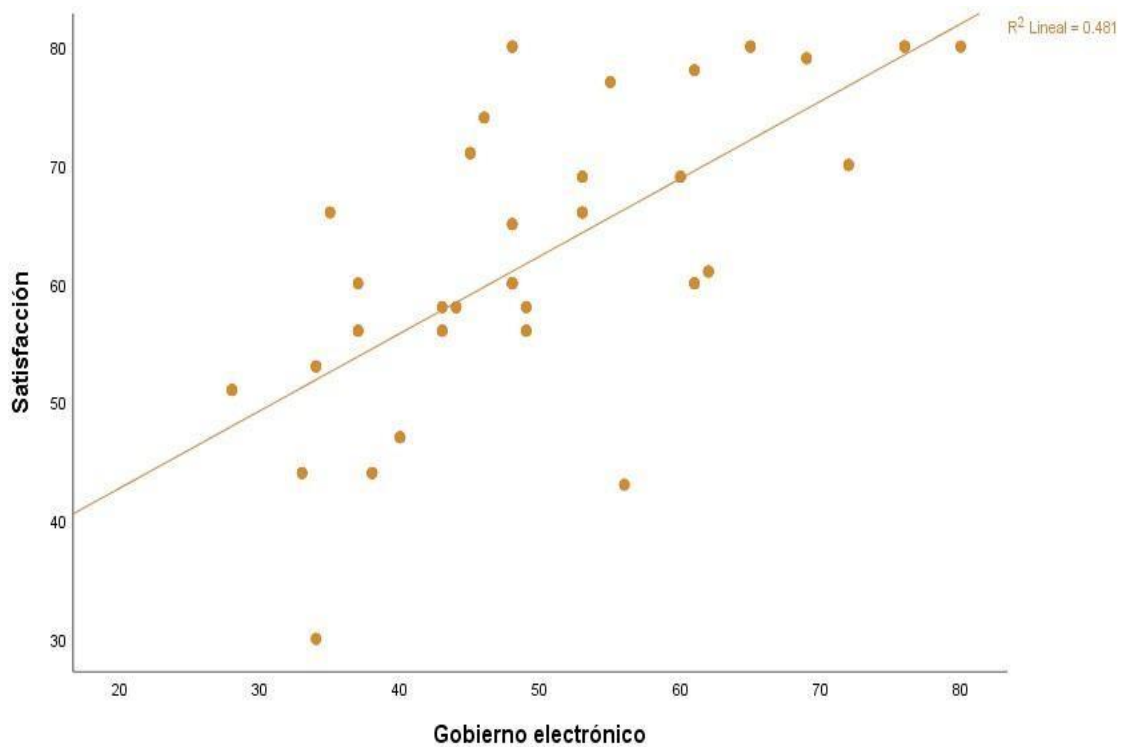


Figura 1

Diagrama de dispersión entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción del usuario.

En la figura 1 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia directa, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 2

Prueba de hipótesis de la correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario

	Rho de Spearman	Conformidad del usuario
	Coeficiente de correlación	.708**
Gobierno electrónico	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2 se implanta una correlación positiva elevada (0.708) entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es altamente significativa.

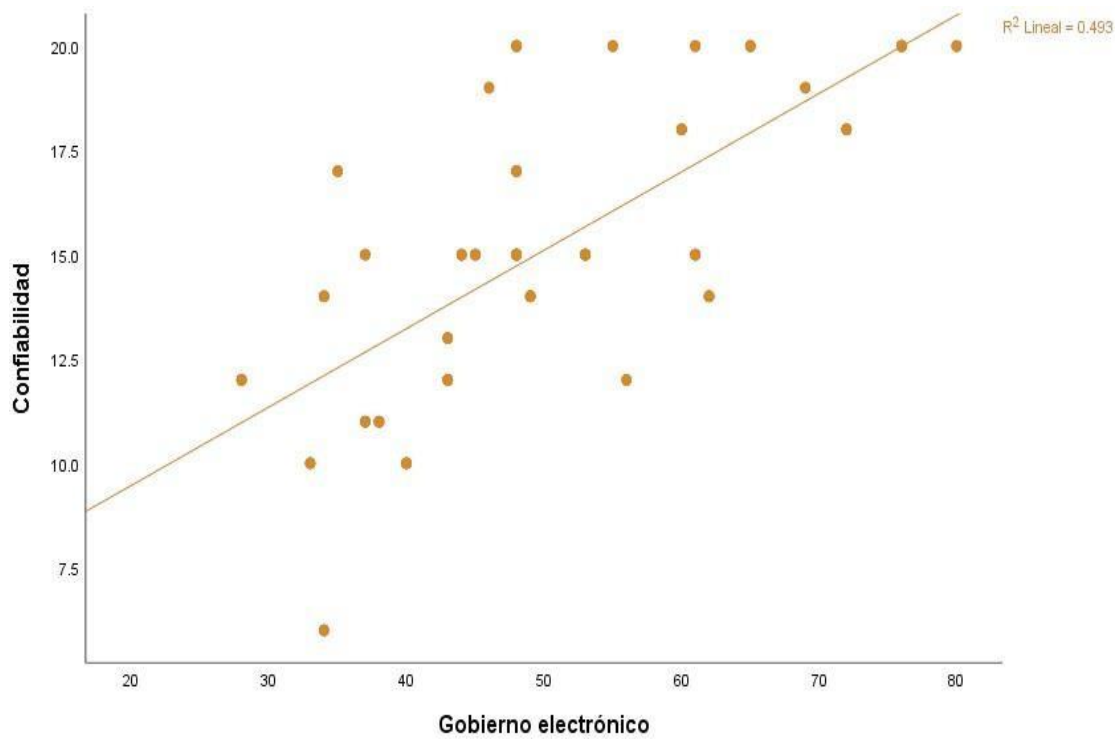


Figura 2

Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y confiabilidad

En la figura 2 se observa que la nube de puntos tiene una predisposición directa, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 3
Sondeo de hipótesis de la semejanza entre gobierno electrónico y confiabilidad

	Rho de Spearman	Confiabilidad
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.690**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se constituye una correlación positiva moderada (0.690) entre el gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad del usuario, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación descubierta es elevadamente significativa.

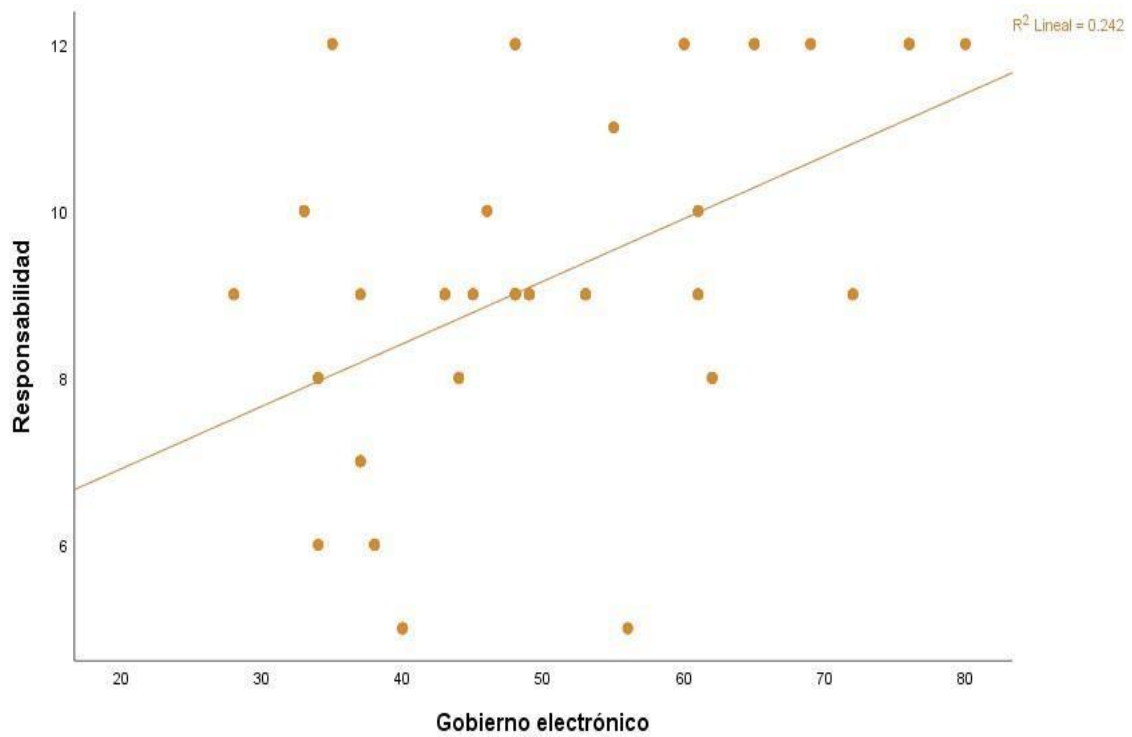


Figura 3

Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y responsabilidad

En la figura 3 se observa que la nube de puntos tiene una predisposición absoluta, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y la dimensión responsabilidad del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 4

Sondeo de hipótesis de la semejanza entre el gobierno electrónico y responsabilidad

	Rho de Spearman	Responsabilidad
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.446**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se constituye una correlación positiva moderada (0.446) entre el gobierno electrónico y la dimensión responsabilidad del usuario, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es elevadamente significativa.

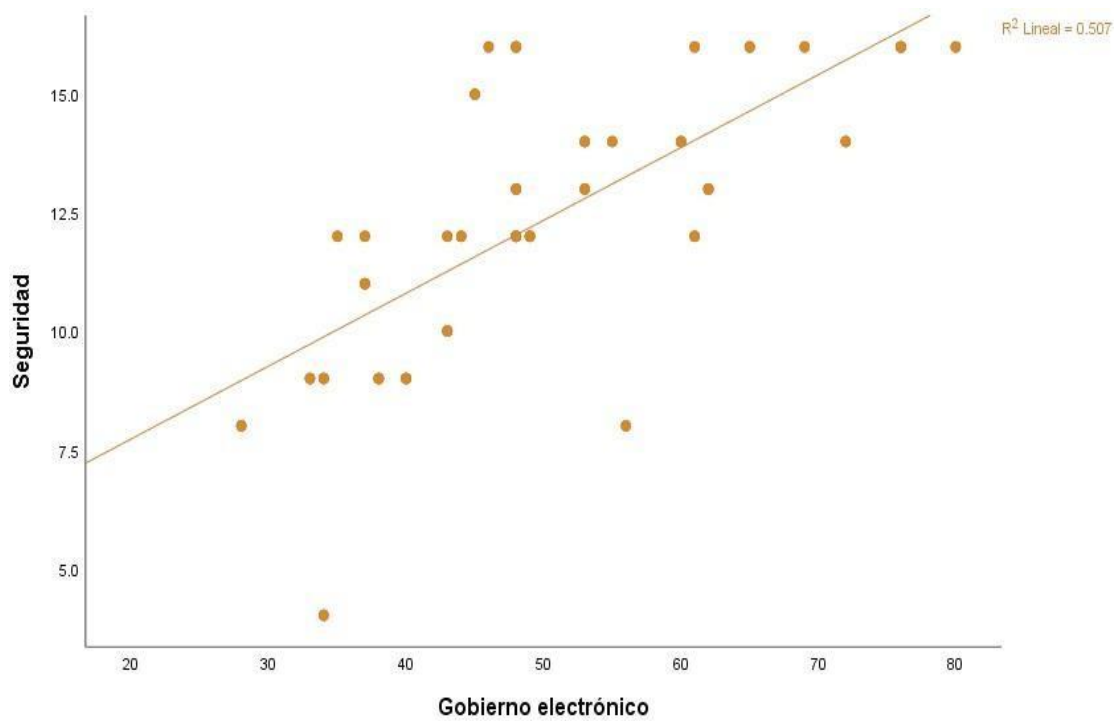


Figura 4

Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y seguridad

En la figura 4 se observa que la nube de puntos tiene una predisposición absoluta, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y la dimensión seguridad del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 5
Sondeo de hipótesis de la semejanza entre gobierno electrónico y seguridad

	Rho de Spearman	Seguridad
	Coefficiente de correlación	.741**
Gobierno electrónico	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se constituye una correlación positiva alta (0.741) entre el gobierno electrónico y la dimensión seguridad del usuario, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es elevadamente significativa.

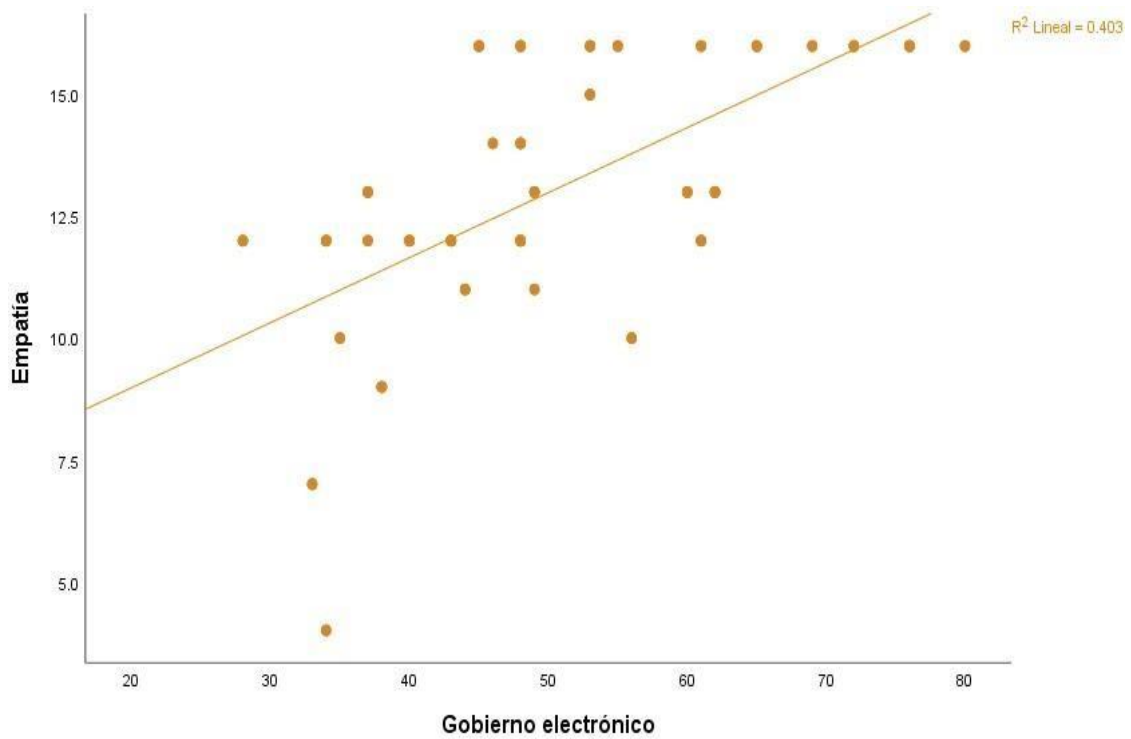


Figura 5

Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y empatía

En la figura 5 se observa que la nube de puntos tiene una predisposición absoluta, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y la dimensión empatía del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 6

Sondeo de hipótesis de la semejanza entre gobierno electrónico y empatía

	Rho de Spearman	Empatía
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.655**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se constituye una correlación positiva moderada (0.655) entre el gobierno electrónico y la dimensión empatía del usuario, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es elevadamente significativa.

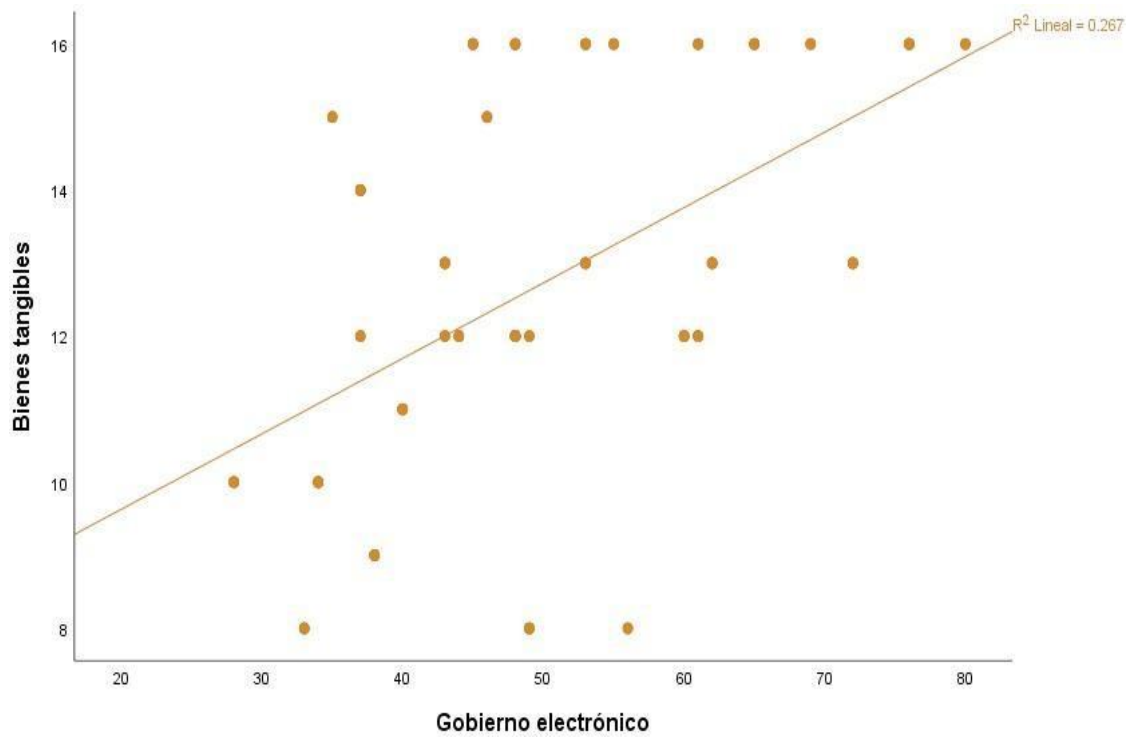


Figura 6

Diagrama de dispersión entre gobierno electrónico y bienes materiales

En la figura 6 se observa que la nube de puntos tiene una predisposición absoluta, es decir que la correlación es positiva entre gobierno electrónico y la dimensión bienes materiales del usuario de la DRTC de Huaraz.

Tabla 7
Sondeo de hipótesis de la semejanza entre gobierno electrónico y bienes materiales

	Rho de Spearman	Bienes materiales
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	.515**
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se constituye una correlación positiva moderada (0.515) entre el gobierno electrónico y la dimensión bienes materiales, además el resultado del p-valor (0.000) es menor que 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir la correlación encontrada es elevadamente significativa.

Tabla 8

Nivel de gobierno electrónico según usuarios en la DRTC, Huaraz

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	30	19.7
Regular	82	54.0
Bueno	40	26.3
Total	152	100

En la tabla 8 se evidencia que el 54% (82) de los usuarios encuestados de la DRTC de Huaraz señalaron que el nivel de gobierno electrónico es regular, luego el 26.3% (40) manifestaron que el nivel es bueno y el 19.7% (30) mencionaron que el nivel es malo.

Tabla 9

Dimensiones del gobierno electrónico según usuarios de la DRTC, Huaraz

Dimensiones	Información		Interacción		Transacción		Integración		Participación	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	6	3.9	47	30.9	32	21.1	50	32.9	50	32.9
Regular	102	67.2	83	54.6	85	55.9	49	32.2	55	36.2
Bueno	44	28.9	22	14.5	35	23.0	53	34.9	47	30.9
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

En la tabla 9 se muestra que la dimensión integración exhibe el mayor porcentaje 34.9% (53) de encuestados en el nivel bueno, luego en la dimensión integración y participación está el mayor porcentaje 32.9% (50) cada uno, de encuestados en el nivel malo, de otro lado en la dimensión información se exhibe el mayor porcentaje 67.2% (102) de encuestados que tienen el nivel regular.

Tabla 10

Nivel de satisfacción del usuario en la DRTC, Huaraz

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	17.1
Regular	103	61.8
Alta	32	21.1
Total	152	100

En la tabla 10 se evidencia que el 61.8% (103) de los usuarios encuestados señalaron que el nivel de satisfacción es regular, luego el 21.1% (32) manifestaron que el nivel es alto y el 17.1% (17) opinaron que el nivel es bajo.

Tabla 11

Dimensiones de satisfacción del usuario en la DRTC, Huaraz

Dimensiones	Confiabilidad		Responsabilidad		Seguridad		Empatía		Bienes tangibles	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	26	17.1	24	15.8	33	21.7	14	9.2	19	12.5
Regular	94	61.8	97	63.8	90	59.2	94	61.9	94	61.8
Alta	32	21.1	31	20.4	29	19.1	44	28.9	39	25.7
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

En la tabla 11 se encontró que en la dimensión empatía se encuentra el mayor porcentaje 28.9% (44) de usuarios encuestados que opinan el nivel alto, luego la dimensión seguridad presenta el mayor porcentaje 21.7% (33) de usuarios encuestados que tienen el nivel bajo, y la dimensión responsabilidad presenta el mayor porcentaje 63.8% (97) de usuarios encuestados en el nivel regular.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de establecer la concordancia entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021. Esto debido a que, en el Perú, menos del 53% de los gobiernos regionales instauraron la innovación en el ámbito electrónico; asimismo, menos del 57% de las empresas del Estado conformaron el comité orientado al gobierno digital (El Peruano, 2021). Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo señaló que, menos del 31% de las gestiones pudieron hacerse electrónicamente, y sólo el 7% de los pobladores realizaron últimos trámites con su gobierno; por tanto, el gobierno y el ciudadano en la región continúan sufriendo el síndrome del papel (Porrúa, 2019). Por ende, se prosigue en discutir los resultados del estudio basado en los fundamentos y las teorías que enmarca la presente investigación.

El objetivo general es establecer una fuerte correlación entre la satisfacción de los usuarios y la administración electrónica que sea positiva y altamente significativa. ($Rho = 0.708$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021. Este resultado es parcialmente semejante con la investigación de Rosas (2021) porque estableció que existe una relación significativa y directa entre las variables ($\rho = 0,722$; $p = 0,000$) en usuarios de una municipalidad en Piura. También es semejante con la investigación de Rojas (2019) quien identificó que ambas variables se concierten en sentido directo ($\rho = 0,672$; $p = 0,000$) por lo que concluyó que, el gobierno electrónico favorece en la satisfacción de los beneficiarios con respecto a los tramites en línea mediante el portal web de la organización.

De forma similar, Montesinos (2017) muestra una comparación entre las variables en sentido directo y moderada ($\rho = 0,582$; $p = 0,000$) concluyendo que, ante una mayor gestión del Directorio electrónico, mejor es la conformidad de los beneficiarios. Este resultado se sustenta bajo la teoría de del modelo teórico SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985) ya que la satisfacción de los beneficiarios se explica desde las evaluaciones, las perspectivas y apreciaciones que un cliente sustenta mediante sus opiniones (Duque, 2005).

Asimismo, Medina-Quintero et al. (2021) indica que es muy importante que la información hacia los usuarios sea de calidad, también que la entidad busque todas las estrategias para que se logre hacer un uso adecuado de forma fácil, transmitiendo confianza al usuario aunado de seguridad en los procedimientos electrónicos. Por lo tanto, se concluye que, ante un adecuado empleo del directorio electrónico, mejor es la conformidad de los beneficiarios de la DIREPRO, Huaraz – 2021.

Por otra parte, en el primer objetivo específico, se constituye una correlación positiva moderada y altamente significativa entre el directorio electrónico y la dimensión confiabilidad del cliente ($Rho = 0.690$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021. Cabe señalar que no se han hallado estudios similares que avalen el presente resultado, sin embargo, Osiptel (2017) indica la importancia de la disposición del gobierno electrónico y las TIC ya que desempeñan un rol trascendental en los procesos de modernización del Estado permitiendo que se realicen actividades con mayor eficacia y transparencia en las gestiones de los servicios en los sectores públicos, con la finalidad de suplir los requerimientos de todas las personas.

A demás que, la dimensión confiabilidad considera la percepción y la expectativa del usuario como una relación con las competencias que debe tener el servicio en un tiempo determinado de manera eficiente y sin error. Por ende, la teoría agrupada de aprobación y empleo de la tecnología (UTAUT) de Al-Sobhi et al. (2011) explica que la participación activa de los usuarios permite que se logre adoptar los servicios de gobierno electrónico ya que sostiene que la confianza del uso del internet y la confianza del intermediario tienen una gran influencia en el comportamiento de los ciudadanos hacia los servicios de gobierno electrónico (Al-Swidi, & Al, 2021). Entonces se concluye que, ante un adecuado empleo del gobierno electrónico, se observa una mejor confiabilidad del usuario de la DRTC, Huaraz – 2021.

En el segundo objetivo específico, se constituye una correlación positiva comprimida y elevadamente representativa entre el directorio electrónico y la dimensión responsabilidad del cliente ($Rho = 0.446$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC,

Huaraz – 2021. Cabe señalar que no se han hallado estudios similares que avalen el presente resultado, sin embargo, se puede decir que la responsabilidad presente en el gobierno electrónico permite que se valore la tendencia para ejecutar servicios de forma ágil, de forma puntual y oportuna respondiendo rápidamente a las solicitudes y a los procedimientos necesarios e indispensables (Guevara y Aquituari, 2019).

En consecuencia, la teoría denominada estrategia para el dictamen de precedencia por semejanza con el resultado correcto (TOPSIS) de Hwang & Yoon (1981) posee elementos de evaluación para los sitios web, a través de la detección de la distancia entre los objetos evaluados y las soluciones óptimas. El enfoque se encamina en encontrar una alternativa es lo más parecido a la solución perfecta y lo más alejado de la solución negativa ideal. en un espacio de computación multidimensional que está especificado por un conjunto de criterios de evaluación; por lo tanto, la solución ideal representa una alternativa virtual con un conjunto de posibles mejoras, mientras que solución ideal negativa es una alternativa virtual con un conjunto de peores puntuaciones electrónico (Zhu & Buchman, 2002).

Por ende, Ripalda (2019) indica que, el gobierno electrónico, fundamenta en las Tecnologías de Inquisición y Comunicaciones (TICS), señala que las instituciones públicas tienen herramientas aplicadas con varias estrategias para alcanzar garantía y eficiencia en la gestión pública e incentivando la participación ciudadana. Entonces se afirma que, ante un adecuado empleo del gobierno electrónico, se percibe de forma adecuada la responsabilidad en la DRTC, Huaraz – 2021.

En el tercer objetivo específico, se establece una correspondencia positiva alta y elevadamente representativa entre el directorio electrónico y la dimensión seguridad del usuario ($Rho = 0.741$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021. Cabe señalar que no se han hallado estudios similares que avalen el presente resultado, sin embargo, se menciona Criado y Gil-García (2017) quienes consideran el directorio electrónico como una fortaleza de las TIC para optimizar la actividad pública y las relaciones entre ciudadanos e instituciones

pública. A demás que la seguridad está enfocada en la atención y en el conocimiento mostrado por parte del colaborador ejerciendo su rol bajo términos de confianza, profesionalismo, educación, y credibilidad (Matsumoto, 2014).

Asimismo, el mencionado resultado se respalda con la teoría de la enseñanza social porque confirma que el papel directo de la sociedad como la familia, tiene una gran influencia en el conocimiento del mercado y la compra de los clientes y en la toma de disposiciones (Bush et al., 2001). Entonces, la influencia social que tiene una trascendencia concreta y significativa en el uso de los servicios gubernamentales en línea por parte de los ciudadanos; esto mediante la influencia social proveniente de mensajes y señales que ayudan en la formación de percepciones sobre el producto, servicios o actividad lo que significa que cuanto mayor sea la influencia social, representada por amigos y familiares, las presiones serán más positivas para promover el uso real del gobierno en línea (Al-Sobhi et al., 2011). Entonces, se afirma que, ante un adecuado empleo del gobierno electrónico, mejor es la percepción de seguridad del usuario de la DRTC, Huaraz – 2021

En el cuarto objetivo específico, se establece una correlación concreta moderada y elevadamente significativa entre el directorio electrónico y la dimensión empática del cliente ($Rho = 0.655$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021. Cabe señalar que no se han encontrado estudios similares que avalen el presente resultado, sin embargo, se menciona a Inés (2020) quien asevera que la aplicación de la TIC relacionado al gobierno electrónico, permite hacer uso de los servicios públicos, servicios de soporte al estado y servicios tecnológicos habituales, todos con el propósito de acrecentar la eficacia, la transparencia y la cooperación de la población.

En quinto objetivo específico, en gobierno electrónico, presenta el mayor porcentaje de encuestados en el nivel regular (54%). Por otra parte, la dimensión integración expone el mayor índice de encuestados en el nivel bueno (34.9%), tanto en la dimensión integración y colaboración están el mayor porcentaje en el nivel malo (32.9%), y en la dimensión información se expone el mayor porcentaje a nivel regular (67.2%). Por ende, el nivel regular estaría

evidenciado ciertas falencias con respecto a la fomentación de una administración más transparente y eficaz a través de las TIC (Barría et al., 2017). Asimismo, González-Bustamante et al. (2020) considera que el factor denominado conexión de internet es muy importante en el progreso del directorio electrónico en la entidad; del mismo modo, el apoyo político agranda la probabilidad para que las empresas desarrollen altamente el gobierno electrónico.

Además, Verónica (2020) señaló que factores como la confianza, los conocimientos, y el beneficio esperado en el gobierno electrónico se relaciona con un nivel alto para adoptar el gobierno electrónico. Por su parte, Suarez-Matamoros y Cedillo-Fajardo (2019) se identificó que el beneficio percibido es uno de los factores importantes en la predicción respecto a la aprobación del gobierno electrónico. Más aún se visualiza dificultades con respecto a la dimensión integración con respecto a la página web que debe brindar el servicio mediante una ventana completa con el fin de otorgar a los ciudadanos accesibilidad y facilidad de todos los servicios de los diversos niveles del gobierno.

Entonces, el nivel regular estaría reflejando dificultades en las actividades gubernamentales y las conexiones entre el ciudadano y la institución pública (Criado y Gil-García, 2017). Especialmente la dimensión información en el nivel regular estaría reflejando falencias en la página web ubicada en la parte de inicio en donde se encuentra el acceso y la información renovada y especializada, ambas deben estar disponibles para el ciudadano por lo cual debe tener motor de búsqueda.

En el sexto objetivo específico, el nivel de satisfacción del usuario, exhibe el mayor índice de encuestados el nivel regular (61.8%). Por otra parte, la dimensión empatía está el mayor porcentaje en el nivel alto (28.9%), luego la dimensión seguridad presenta el mayor porcentaje en el nivel bajo (21.7%), y la dimensión responsabilidad exhibe el mayor porcentaje en el nivel regular (63.8%). Este resultado es parcialmente parecido al estudio de Zabala et al. (2021) ya que menciona que diversos trabajadores municipales poseen una inadecuada percepción con respecto al progreso de la conformidad de los

habitantes. Entonces, el nivel regular de la satisfacción del usuario estaría reflejando que los ciudadanos tienen ciertas dificultades de apertura hacia el uso de la tecnología de información y en el e-Gob (Medina-Quintero et al., 2021).

Esto reflejaría también que, el ciudadano no logra sentirse seguro al utilizar el servicio que brinda el e-Gob ya que no lo ve del todo efectivo para que se logre resolver las necesidades o dificultades que presenta (Susanto et al., 2017). Y desde la perspectiva de Montesinos (2017), autor principal que define la variable, el nivel regular reflejaría que el gobierno electrónico no estaría satisfaciendo al usuario y esto no lograría cumplir con la expectativa de los usuarios de forma total en relación a los trámites realizados.

Asimismo, bajo el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985). La mencionada evaluación de las perspectivas y apreciaciones que los usuarios poseen se reflejan en los comentarios realizados (Duque, 2005) esto en términos de la calidad del servicio percibido (Wigodski, 2003). Por lo tanto, estos comentarios nos invitan a reflexionar sobre cómo se vienen ejecutando los servicios y cómo estos son percibidos. Esto en base a las dimensiones, por ende, se logra identificar que la dimensión responsabilidad se ubica en el nivel regular, lo que estaría reflejando que los servicios no lo logran ejecutar ágilmente, no se brindan de forma puntual y oportuna, lo logran responder rápidamente a las solicitudes y a los procedimientos que necesarios e indispensables (Guevara y Aquituari, 2019).

Más aún se estaría visualizando fuertes dificultades en la dimensión seguridad, esto estaría reflejando dificultades que la atención y al conocimiento mostrado por parte del colaborador es ejerciendo con dificultada ya que no logra mostrar confianza, profesionalismo, educación, y credibilidad (Matsumoto, 2014). Sin embargo, se logra destacar la dimensión empatía ya que se encuentra en el nivel alto, esto reflejaría que el trabajador tiene la disposición para servir al ciudadano entendiendo y teniendo la capacidad para resolver los problemas y la necesidad que posee teniendo en cuenta el criterio de comprensión, accesibilidad, y comunicación (Matsumoto, 2014).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general. Se determina una correlación objetiva alta y elevadamente representativa entre el gobierno electrónico y la conformidad del cliente ($Rho = 0.708$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021.

Segunda. Del primer objetivo específico. Se constituye una correlación objetiva razonable y elevadamente representativa entre el gobierno electrónico y la dimensión confiabilidad del cliente ($Rho = 0.690$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021.

Tercera. Del segundo objetivo específico. Se constituye una correlación objetiva razonable y elevadamente representativa entre el gobierno electrónico y la dimensión responsabilidad del cliente ($Rho = 0.446$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021.

Cuarta. En el tercer objetivo específico. Se constituye una correlación objetiva razonable y elevadamente representativa entre el gobierno electrónico y la dimensión seguridad del cliente ($Rho = 0.741$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021.

Quinta. En el cuarto objetivo específico. Se constituye una correlación objetiva razonable y elevadamente representativa entre el gobierno electrónico y la dimensión empatía del cliente ($Rho = 0.655$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) de la DRTC, Huaraz – 2021.

Sexta. En el quinto objetivo específico. En el gobierno electrónico, el mayor índice de encuestados se ubican en el nivel habitual (54%). Por otro lado, la dimensión integración exhibe el mayor índice de encuestados en el nivel bueno (34.9%), tanto en la dimensión integración y colaboración se encuentra el mayor índice en el nivel malo (32.9%), y en la dimensión información se exhibe el mayor índice el nivel regular (67.2%).

Séptimo. Del sexto objetivo específico. En el nivel de satisfacción del usuario, el mayor índice de encuestados se ubican el nivel regular (61.8%). Por otra parte, la dimensión empatía está el mayor índice en el nivel alto (28.9%), luego la dimensión seguridad exhibe el mayor índice en el nivel bajo (21.7%), y la dimensión responsabilidad exhibe el mayor índice en el nivel regular (63.8%).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al jefe de la DRTC - Huaraz, gestionar las atenciones de acuerdo a las carencias de los clientes en función a la información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana.

Segunda. Al jefe de la DRTC - Huaraz, fortalecer mediante adecuadas gestiones la productividad, calidad, y valor a los servicios brindados en la entidad y así se logre mejorar la confiabilidad, la responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes materiales.

Tercera. Al jefe de la DRTC - Huaraz, a través de actividades se debe proporcionar más y mejores beneficios a los ciudadanos y gestionar trámites, consultas, quejas y sugerencias online.

Cuarta. Al jefe de la DRTC - Huaraz, Proporcionar puntos de acceso simples y claros para las necesidades de información y servicios a los usuarios.

Quinta. Al jefe de la DRTC - Huaraz, realizar actividades que permitan aumentar la alfabetización digital en los usuarios y sobre el uso de la TIC de tal manera que logre una impresión objetiva en el manejo de los cargos.

Sexta. Al jefe de la DRTC - Huaraz, unir esfuerzos para mejorar la calidad de los servidores públicos, esto implica mayor capacitación para entregar un mejor servicio y así se logre satisfacer la necesidad de los usuarios

REFERENCIAS

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al-Sobhi, F., Weerakkody, V., & El-Haddadeh, R. (2011). The Relative Importance of Intermediaries in eGovernment Adoption: A Study of Saudi Arabia. In: Janssen M., Scholl H.J., Wimmer M.A., Tan Y. (eds) *Electronic Government. EGOV 2011. Lecture Notes in Computer Science*, 6846. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_6
- Al-Swidi, A., & Al, M. (2021). The trust in the intermediaries and the intention to use electronic government services: a case of a developing country. *Electronic Government: An International Journal*, 17(1), 27–54. doi: 10.1504/EG.2021.112942
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación II : la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas Consideraciones a tener en cuenta para su Implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Asociación Médica Mundial. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

- Barría, D., González-Bustamante, B. y Araya, A. (2017). *Democracia electrónica y participación digital. Avances y desafíos*. En J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec. https://www.researchgate.net/publication/321980289_Democracia_electronica_y_participacion_digital_Avances_y_desafios
- Bernasconi, M., Choirat, C., & Seri, R. (2009). The Analytic Hierarchy Process and the Theory of Measurement. *Management Science* 56(24). doi: 10.2307/27784145
- Calderón, J. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66800>
- Castillo, S. (2020). *Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad – 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48163>
- Criado, I. y Gil-García, R. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones contemporáneas*. En J. Ramón Gil-García, J. Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez (eds.), *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El Peruano. (2021). Avances y retos en transformación digital en el Perú para el 2021. *Plataforma Gobierno Digital*.

[https://gobiernodigital.pe/noticias/avances -y-retos-en-transformacion-digital-en-el-peru-para-el-2021/](https://gobiernodigital.pe/noticias/avances-y-retos-en-transformacion-digital-en-el-peru-para-el-2021/)

Fernández, J. (2021). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *OASIS - Observatorio de Análisis de Los Sistemas Internacionales*, 33, 193–222. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>

Frías-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.)*. Boston: Allyn & Bacon.

Gestión. (6 de abril del 2016). El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú. [https://gestion.pe/tecnologia/gobierno -electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/](https://gestion.pe/tecnologia/gobierno-electronico-cuatro-barreras-limitan-desarrollo-peru-116311-noticia/)

Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230-233. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Guevara, S. y Aquituri, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas, año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6229>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hwang, C., & Yoon, K. (1981). *Multiple Attribute Decision Making, Lecture notes in economics and mathematical systems 186*. Berlin: Springer-verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-642-48318-9_3
- Inés, B. (2020). TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. *Portes: Revista Mexicana de Estudios Sobre La Cuenca Del Pacífico*, 14(28), 125–144.
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2020). *El camino del gobierno peruano hacia la digitalización*. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Kašubienė, L., & Vanagas, P. (2007). Assumptions of e-Government services quality evaluation. *Engineering Economics*, 55(5), 68-74. <http://inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/view/11503>
- Khalid, S., & Lavilles, R. (2019). Maturity assessment of local e-Government websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161, 99-106. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104>
- López, L. y Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum*, 174(62), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2017). Capítulo II.4. El diseño de la muestra. *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra. Cerdanyola del Vallès: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/185163>

- Macaya, J., Ribeiro, M., Jereissati, T., Dos, C., Cunha, M., Gasco-Hernandez, M., Nesti, G., Cucciniello, M., & Gulatee, Y. (2021). Gendering the digital divide: The use of electronic government services and implications for the digital gender gap. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 26(2), 131–146. <https://doi.org/10.3233/IP-200307>
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Del Estado De México. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2903897>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Medina-Quintero, J., Abrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Investigación Administrativa*, 127, 23. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/9036>
- Naser, A., & Concha, G. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3969>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta. ed.). Colombia: Ediciones de la U.

Osiptel. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pillpe, I. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/49465>

Porrúa, M. (2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Rey-Moreno, M., & Medina-Molina, C. (2017). Inhibitors of e-Government adoption: Determinants of habit and adoption intentions. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 172-180.
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.01.001>

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–16.

- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Rosas, E. (2021). *Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63475>
- Saaty, T. (1980). *The analytic hierarchy process*. New York: McGraw-Hill.
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schaupp, L..., Carter, L., & McBride, M. (2010). E-file adoption: a study of US taxpayer's intentions. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 636–644. Doi: 10.1016/j.chb.2009.12.017
- Suarez-Matamoros, V., & Cedillo-Fajardo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(2). <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i2.497>
- Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-Government citizen report system (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124, 560-568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética en Investigación de la universidad Cesar Vallejo. Resolución de consejo universitario N° 0126 - 2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

- Verónica, M. (2020). ¿Participa La Ciudadanía en El Gobierno Electrónico? El Caso De La Ciudad De Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 77–102
- Wigodski, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10), 2763. doi: 10.5867/medwave.2003.10.2763
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zhu, Y., & Buchman, A. (2000). Evaluating and Selecting Web Sources as External Information Resources of a Data Warehouse. *The Third International Conference on Web Information Systems Engineering (WISE'00)*, 149-160.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.161.464&rep=rep1&type=pdf>
- Zhu, Y., & Buchmann, A. (2002). Evaluating and selecting Web sources as external information resources of a data warehouse. *Proceedings of the Third International Conference on Web Information Systems Engineering*, 149-160. doi: 10.1109/WISE.2002.1181652

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021?	General	General	Tipo: Básica
	Determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.	Existe relación significativa entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	Diseño: No experimental, transversal, descriptivo-correlacional.
	Específicos	Específicos	Población: 152 usuarios
	a) Determinar la relación entre gobierno electrónico y confiabilidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.	a) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y confiabilidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	Técnica: Encuesta
b) Determinar la relación entre gobierno electrónico y responsabilidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.	b) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y responsabilidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	Instrumentos: -Cuestionario de Gobierno electrónico de Montesinos (2017).	
c) Determinar la relación entre gobierno electrónico y seguridad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	c) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y seguridad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	-Cuestionario de Satisfacción del usuario de Montesinos (2017) adaptado por Flores (2021)	
d) Determinar la relación entre gobierno electrónico y empatía de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.	d) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y empatía de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.		
e) Determinar la relación entre gobierno electrónico y bienes materiales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.	e) Existe relación significativa entre gobierno electrónico y bienes materiales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz– 2021.		
f) Determinar el nivel del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.			
g) Determinar el nivel de la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz – 2021.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Es el uso, por parte del Estado, de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incrementando considerablemente su transparencia y participación ciudadana (Montesinos, 2017).	El gobierno electrónico se mide a través del Cuestionario Gobierno Electrónico que consta de cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana.	Información	<ul style="list-style-type: none"> – Logo – Mapa del sitio – Contactos 	Ordinal Nivel: Mala (16-37 puntos) Regular (38-59 puntos) Buena (60-80 puntos)
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> – Correo electrónico – Formularios electrónicos 	
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> – Trámites en línea – Certificado digital 	
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> – Ventanilla única 	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> – Participación – Transparencia – Colaboración 	

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017).	La satisfacción del usuario se mide a través del Cuestionario de Satisfacción del usuario que consta de cinco dimensiones : confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo - Interés 	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Prontitud - Atención 	Nivel: Baja (20-46 puntos)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Respuesta 	Regular (47-73 puntos)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Interés 	Alta
			Bienes materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia - Atracción - Presencia 	(74-100 puntos)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1:

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

(Montesinos, 2017)

Indicaciones: Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito evaluar el gobierno electrónico en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad. Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

N°	Dimensiones / ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Información						
1	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).					
2	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.					
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).					
4	Tiene para realizar búsquedas de Información.					
DIMENSIÓN: Interacción						
5	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.					
6	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).					
7	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.					
8	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.					
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).					
DIMENSIÓN: Transacción						

10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).					
11	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.					
DIMENSIÓN: Integración						
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.					
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.					
DIMENSIÓN: Participación ciudadana						
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.					
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.					
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.					

Instrumento 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Montesinos, 2017; Flores, 2021)

Indicaciones: Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito evaluar la percepción de la satisfacción del usuario en base al gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC), Huaraz. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad. Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

Nº	Dimensiones / ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Confiabilidad						
1	Cuando en los servicios electrónicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) – Huaraz promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la DRTC – Huaraz muestran sincero interés en resolverlo.					
3	La DRTC – Huaraz, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez.					
4	La DRTC – Huaraz, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
5	El personal de la DRTC – Huaraz informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					
DIMENSIÓN: Responsabilidad						
6	La DRTC – Huaraz brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
7	La DRTC – Huaraz siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					

8	Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con la dirección.					
DIMENSION: Seguridad						
9	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz les inspira confianza a los usuarios.					
10	El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la DRTC – Huaraz, se siente seguro.					
11	Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.					
12	El servicio de gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz es suficiente para responder las consultas de los usuarios.					
DIMENSIÓN: Empatía						
13	El operador del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz brinda atención individual a los usuarios.					
14	El administradores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz cuenta con empleados que brindan atención personalizada.					
15	El administradores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios.					
16	Los empleados del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz entienden las necesidades específicas de los usuarios.					
DIMENSION: Bienes tangibles						
17	El gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz cuenta con apariencia moderna.					
18	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la DRTC – Huaraz son visualmente atractivas.					
19	La presentación del portal del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz tiene buena presencia.					
20	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz son visualmente atractivos.					

Anexo 4: Consentimiento informado

Por medio del presente manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la investigación científica que se aplicará a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021.

Se me ha explicado que:

- El procedimiento consiste en responder un Cuestionario sobre Gobierno electrónico y un Cuestionario de Satisfacción del usuario.
- El tiempo de duración de mi participación es de 15 minutos aproximadamente.
- Puedo recibir respuestas a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.
- Sólo será revelada la información que yo proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual; es decir, de manera no presencial.
- Puedo contactarme con el autor de la investigación.

¿Deseo participar del estudio de investigación?

Sí ()

No ()

Anexo 5: Formulario en Google



Gobierno electrónico y satisfacción del usuario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la Investigación científica que se aplicará a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021.

Se me ha explicado que:

- El procedimiento consiste en responder un Cuestionario sobre Gobierno electrónico y un Cuestionario de Satisfacción del usuario.
- El tiempo de duración de mi participación es de 15 minutos aproximadamente.
- Puedo recibir respuestas a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.
- Sólo será revelada la información que yo proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual; es decir, de manera no presencial.
- Puedo contactarme con el autor de la investigación.

 lafloraazucena@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

¿Deseo participar del estudio de investigación? *

Sí

No

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICOS

Estimado usuario, por favor se pide seleccionar la respuesta que más se acerca a su condición. Seleccionar la respuesta con la verdad que caracteriza a su persona. *

Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre

Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).

La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.

La información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, por favor se pide seleccionar la respuesta que más se acerca a su condición. Seleccionar la respuesta con la verdad que caracteriza a su persona. *

Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre

Cuando en los servicios electrónicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) – Huaraz promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.

Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la DRTC – Huaraz muestran sincero

URL: <https://forms.gle/Sr2ue5BQyUqhc24Z8>

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Nuevo Chimbote, 21 de octubre de 2021

Señor(a):

Luis Arias Maguina

Director, Jefe de la dirección de transportes y comunicaciones _ Huaraz Dirección de transportes y comunicación

Huaraz

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). Hector Manuel flores Matienzo identificado con DNI No. 80499222 y código de matrícula No 7002547465, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la dirección de transportes y comunicación, Huaraz-2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Raúl Torres Solís Sánchez
Dir. D. Programas

Luis Arias Maguina
Dir. D. Programas

Anexo 7: Ficha de Jueces

Juez 1

TITULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los items	
									Si	No	Si	No		Si	No
Gobierno electrónico	Información	-Logo -Mapa del sitio -Contactos	1. Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).						x	x	x	x			
			2. La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.						x	x	x	x			
			3. La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).						x	x	x	x			
			4. Tiene para realizar búsquedas de Información.						x	x	x	x			
	Interacción	- Correo electrónico - Formularios electrónicos	5. Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan.						x	x	x	x			
			6. Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).						x	x	x	x			
			7. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.						x	x	x	x			
			8. Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.						x	x	x	x			
	Transacción	- Trámites en línea - Certificado digital	9. Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).						x	x	x	x			
			10. Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).						x	x	x	x			
	Integración	Ventanilla única	11. El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.						x	x	x	x			
			12. Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.						x	x	x	x			

Participación ciudadana	- Participación - Transparencia - Colaboración	13. El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.						x	x	x	x		
		14. Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.						x	x	x	x		
		15. Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.						x	x	x	x		
		16. Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.						x	x	x	x		



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

OBJETIVO : Identificar el nivel gobierno electrónico

DIRIGIDO A : Usuarios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica




DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	-Tiempo -Interés	1.Cuando en los servicios electrónicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) – Huaraz, promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.						x		x		x		X			
			2.Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la DRTC – Huaraz muestran sincero interés en resolverlo.						x		x		x		X			
			3.La DRTC – Huaraz, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez.						x		x		x		X			
			4.La DRTC – Huaraz, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.						x		x		x		X			
	Responsabilidad	-Prontitud -Atención	5.El personal de la DRTC – Huaraz informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.						x		x		x		X			
			6.La DRTC – Huaraz brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.						x		x		x		X			
			7.La DRTC – Huaraz siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.						x		x		x		X			
			8.Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con la dirección.						x		x		x		X			

Seguridad	-Confianza -Respuesta	9.El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz les inspira confianza a los usuarios.						x		x		x		X			
		10.El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la DRTC – Huaraz, se siente seguro.						x		x		x		X			
		11.Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.						x		x		x		X			
	Empatía	-Atención -Interés	12.El servicio de gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz es suficiente para responder las consultas de los usuarios.						x		x		x		X		
			13.El operador del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz brinda atención individual a los usuarios.						x		x		x		X		
			14.El administradores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz cuenta con empleados que brindan atención personalizada.						x		x		x		X		
			15.El administradores del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios.						x		x		x		X		
			16.Los empleados del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz entienden las necesidades específicas de los usuarios.						x		x		x		X		
			17.El gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz cuenta con apariencia moderna.						x		x		x		X		
			Bienes materiales	-Apariencia -Atracción -Presencia	18.Las instalaciones de los servicios electrónicos de la DRTC – Huaraz son visualmente atractivas.						x		x		x		X
19.La presentación del portal del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz tiene buena presencia.								x		x		x		X			
20.Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la DRTC – Huaraz son visualmente atractivos.								x		x		x		X			



 Roberto Carlos Fiestas Flores
 DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Satisfacción de Usuario
 OBJETIVO : Determinar el nivel de satisfacción
 DIRIGIDO A : Usuarios
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica


 DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	
Gobierno electrónico	Información	-Logo -Mapa del sitio -Contactos	1. Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes)						X	X	X	X	
			2. La página inicial es un punto de entrada a otras páginas						X	X	X	X	
			3. La información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.)						X	X	X	X	
			4. Tiene para realizar búsquedas de información						X	X	X	X	
	Interacción	- Correo electrónico - Formularios electrónicos	5. Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los ítems que se realizan.						X	X	X	X	
			6. Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, SMS, teléfono, etc.)						X	X	X	X	
			7. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.						X	X	X	X	
			8. Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.						X	X	X	X	
	Transacción	- Trámites en línea - Certificado digital	9. Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).						X	X	X	X	
			10. Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).						X	X	X	X	
	Integración	Ventanilla única	11. El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.						X	X	X	X	
			12. Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, secciones de entretenimiento, juegos, ligas a soluciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.						X	X	X	X	

			13. El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.						X	X	X	X	
Participación ciudadana	- Participación - Transparencia - Colaboración	14. Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinar en línea sobre iniciativas o proyectos de ley.						X	X	X	X		
		15. Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.						X	X	X	X		
		16. Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.						X	X	X	X		

Firma 
 Nombres y apellidos **JOSE SANTOS CALDERON CASTILLO**
 DNI N° **32766813**

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
 OBJETIVO : Identificar el nivel gobierno electrónico
 DIRIGIDO A : Usuarios
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Firma 
 DNI N° **32766813**
JOSE SANTOS CALDERON CASTILLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones			
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Satisfacción del usuario	Confiabledad	-Tiempo -Interés	1. Cuando en los servicios electrónicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) - Huaraz promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.					X	X	X	X								
			2. Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la DRTC - Huaraz muestran sincero interés en resolverlo.					X	X	X	X								
			3. La DRTC - Huaraz, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez.					X	X	X	X								
			4. La DRTC - Huaraz, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					X	X	X	X								
	Responsabilidad	-Prontitud -Atención	5. El personal de la DRTC - Huaraz informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					X	X	X	X								
			6. La DRTC - Huaraz brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					X	X	X	X								
			7. La DRTC - Huaraz siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					X	X	X	X								
			8. Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con la dirección.					X	X	X	X								

Seguridad	-Confianza -Respuesta	9. El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz les inspira confianza a los usuarios.					X	X	X	X								
		10. El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la DRTC - Huaraz, se siente seguro.					X	X	X	X								
Empatía	-Atención -Interés	11. Los operadores del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.					X	X	X	X								
		12. El servicio de gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz es suficiente para responder las consultas de los usuarios.					X	X	X	X								
		13. El operador del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz brinda atención individual a los usuarios.					X	X	X	X								
		14. El administradores del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz cuenta con empleados que brindan atención personalizada.					X	X	X	X								
Bienes materiales	-Apariencia -Atracción -Presencia	15. El administradores del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios.					X	X	X	X								
		16. Los empleados del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz entienden las necesidades específicas de los usuarios.					X	X	X	X								
		17. El gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz cuenta con apariencia moderna.					X	X	X	X								
		18. Las instalaciones de los servicios electrónicos de la DRTC - Huaraz son visualmente atractivas.					X	X	X	X								
		19. La presentación del portal del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz tiene buena presencia.					X	X	X	X								
		20. Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la DRTC - Huaraz son visualmente atractivos.					X	X	X	X								


Firma 
 Nombres y apellidos JOSE SANTOS CALDEIRAS CASTILLO
 DNI N° 32766813

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Satisfacción de Usuario
 OBJETIVO : Determinar el nivel de satisfacción
 DIRIGIDO A : Usuarios
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Firma 
 DNI N° 32766813
 JOSE SANTOS CALDEIRAS CASTILLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huaraz - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								Si	No	Si	No		Si	No
Gobierno electrónico	Información	- Logo - Mapa del sitio - Contactos	1. Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes)					X		X		X		
			2. La página inicial es un punto de entrada a otras páginas					X		X		X		
			3. La información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.)					X		X		X		
			4. Tiene para realizar búsquedas de información					X		X		X		
	Interacción	- Correo electrónico - Formularios electrónicos	5. Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan					X		X		X		
			6. Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.)					X		X		X		
			7. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.					X		X		X		
			8. Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.					X		X		X		
			9. Existe un asistente virtual (robot, chat en línea)					X		X		X		
	Transacción	- Trámites en línea - Certificado digital	10. Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina)					X		X		X		
			11. El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.					X		X		X		
	Integración	Ventanilla única	12. Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.					X		X		X		

Participación ciudadana	- Participación - Transparencia - Colaboración	13. El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.					X		X		X		
		14. Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.					X		X		X		
		15. Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.					X		X		X		
		16. Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.					X		X		X		

Firma 
 Nombres y apellidos
 DNI N° 45.878.440
 Pizsyla Steffany Flores
 Matienzo

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
 OBJETIVO : Identificar el nivel gobierno electrónico
 DIRIGIDO A : Usuarios
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				/

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Firma 
 DNI N° 45.878.440
 Pizsyla Steffany Flores
 Matienzo

Anexo 8. Fiabilidad de los instrumentos

Instrumentos de medida	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de Gobierno Electrónico	,950	16
Cuestionario de Satisfacción del Usuario	,963	20

Anexo 9: Baremos

Baremos la variable Gobierno Electrónico y sus dimensiones

Nivel	Gobierno electrónico	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
Mala	16-37	4-9	5-11	2-4	2-4	3-7
Regular	38-59	10-15	12-18	5-7	5-7	8-11
Buena	60-80	16-20	19-25	8-10	8-10	12-15

Baremos para la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción	Confiabledad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Bienes tangibles
Baja	20-46	5-11	3-7	4-9	4-9	4-9
Regular	47-73	12-18	8-11	10-15	10-15	10-15
Alta	74-100	19-25	12-15	16-20	16-20	16-20

Anexo 10. Base de datos

Nº	CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO																CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO																					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8	S 9	S 10	S 11	S 12	S 13	S 14	S 15	S 16	S 17	S 18	S 19	S 20		
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	4	3	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
9	5	3	5	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	1	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	
12	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
16	4	3	3	3	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	
17	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
18	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
19	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	
20	4	5	4	5	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	4	5	5	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUARAZ - 2021", cuyo autor es FLORES MATIENZO HECTOR MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22%, 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.

CHIMBOTE, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 12- 01-2022 10:15:47

Código documento Trilce: TRI - 0265045