



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la  
satisfacción de los usuarios en un Gobierno Regional, año 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Peña Mateo, Antonio Pedro Carlos ([orcid.org/0000-0002-0254-1332](https://orcid.org/0000-0002-0254-1332))

**ASESORES:**

Dr. Pajuelo Camones, Carlos Heraclides ([orcid.org/0000-0003-1901-0770](https://orcid.org/0000-0003-1901-0770))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

### Dedicatoria:

A Dios nuestro señor, a mis hijos Antonio y Jorge Luis, a mi madre Yolanda, por siempre tener su apoyo y comprensión durante mis estudios y que se ve reflejado en cada uno de mis logros obtenidos en mi vida profesional y personal.

**Antonio Pedro Carlos Peña Mateo**

### Agradecimiento:

A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Carlos Pajuelo Camones por su capacidad profesional y personal, sus orientaciones pertinentes y oportunas; por su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado. También, a los maestros que me dictaron las diferentes asignaturas del programa de posgrado por sus amplios conocimientos y dedicación a la formación continua de los profesionales de diferentes áreas para la mejora de la calidad educativa de nuestro país.

**Antonio Pedro Carlos Peña Mateo**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Gobierno Regional, año 2023", cuyo autor es PEÑA MATEO ANTONIO PEDRO CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES DNI: 32117673 ORCID: 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 20- 01-2024 11:54:04

Código documento Trilce: TRI - 0735316





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PEÑA MATEO ANTONIO PEDRO CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Gobierno Regional, año 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANTONIO PEDRO CARLOS PEÑA MATEO DNI: 21432914 ORCID: 0000-0002-0254-1332	Firmado electrónicamente por: ANPENAMAU01 el 20- 01-2024 19:46:22

Código documento Trilce: TRI - 0735317



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
RESUMO	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	19
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1 Resultados Descriptivos	22
4.2 Resultados Inferenciales	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN	45
8.1 Introducción	45
8.2 Diagnóstico	45
8.3 Finalidad	45
8.4 Objetivos general y específicos de la propuesta	45
8.5 Actividades o acciones para mejorar la situación	46
8.6 Diagrama de Gantt	47
	vi

8.7 Fuentes de financiamiento	48
8.8 Mecanismo de evaluación/medidas de control	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición y tipo de variables	14
Tabla 2 Validación por juicio de expertos	18
Tabla 3 Consolidado de Jueces expertos bajo Prueba V de Aiken	19
Tabla 4 Nivel de confiabilidad por alfa de Cronbach obtenido	19
Tabla 5 Análisis de frecuencia de la variable Gobierno Electrónico	22
Tabla 6 Análisis de frecuencia de la variable Gestión Pública	23
Tabla 7 Análisis de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	24
Tabla 8 Contingencia del Gob. Electrónico y Satisf. del usuario	25
Tabla 9 Contingencia de la Gestión Pública y Satisf. del usuario	26
Tabla 10 Contingencia Desemp. servicio, Gest. Pública y Satisf. del usuario	27
Tabla 11 Contingencia aplicación TIC, Gest. Pública y Satisf. del usuario	28
Tabla 12 Contingencia interacción TIC, Gest. Pública y Satisf. del usuario	29
Tabla 13 Escala de correlación según el rango de valores	30
Tabla 14 Spearman Gob. Electrónico y Gest. Pública con Satisf. de usuarios	31
Tabla 15 Spearman Dim. Externa y Gest. Pública con Satisf. de usuarios	32
Tabla 16 Spearman Dim. Interna y Gest. Pública con Satisf. de usuarios	33
Tabla 17 Spearman Dim. Relacional y Gest. Pública con Satisf. de usuarios	34
Tabla 18 Presupuesto por implementación del Gobierno Electrónico	48



## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Fórmula para muestra de población finita	16
Figura 2 Detalle de fórmula aplicada en el Muestreo	16
Figura 3 Nivel de Fiabilidad del Coeficiente de Alfa Cronbach	18
Figura 4 Fórmula de obtención del Coeficiente de Alfa Cronbach	18
Figura 5 Dist. Porcentual del análisis de var. Gobierno Electrónico	22
Figura 6 Dist. Porcentual del análisis de variable Gestión Pública	23
Figura 7 Dist. Porcentual del análisis de var. Satisf. del usuario	24
Figura 8 Gráf. Contingencia de Gob. Electrónico y Satisf. del usuario	25
Figura 9 Gráf. Contingencia de Gest. Pública y Satisf. del usuario	26
Figura 10 Diagrama de Gantt de implementación	47
Figura 11 Modelo para correcta Satisf. de usuarios en un Gobierno Regional	49

## RESUMEN

El trabajo desarrollado contiene un análisis para la implementación de un gobierno electrónico en un gobierno regional. Inicialmente, se analizó la realidad problemática que enfrenta los gobiernos regionales en la prestación de los servicios administrativos a sus diferentes usuarios y se planteó el problema, alcance y los objetivos tanto generales como específicos de la tesis de investigación. Posteriormente, con apoyo de los antecedentes generales e históricos se definió los diferentes tipos de justificación del proyecto.

Luego, se mencionó diferentes artículos y textos académicos referidos al tema de investigación de la tesis en el capítulo del Marco Teórico. En este punto, se analizó cada investigación académica relacionada con el proyecto. Adicionalmente, se definió diferentes fundamentaciones como la ontológica, epistemológica y axiológica.

Seguidamente, se definió la metodología para la recolección y desarrollo de la investigación, desde la técnica de recolección de datos, procedimiento, muestreo y método de análisis de datos. También, se determinó las variables independientes y dependientes del proyecto, y se hizo mención tanto su definición conceptual como operacional de las mismas.

Finalmente, se realizó su respectiva discusión e interpretación de los resultados del análisis de las variables independientes como dependientes y para elaborar la propuesta de solución, las conclusiones y recomendaciones respectivas.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Gestión Pública, Satisfacción de usuarios, Política, Gestión administrativa

## ABSTRACT

The research developed presents an analysis for the implementation of an e-government in a regional government. Initially, the problematic reality faced by regional governments in the provision of administrative services for their different users was analyzed and the problem, scope and general and specific objectives of the research project were raised. Subsequently, with the support of the general and historical background, the different types of justification for the project were defined.

Then, different articles and academic texts referring to the research topic of the project were mentioned in the chapter on the Theoretical Framework. At this point, every academic research related to the project was analyzed. Additionally, different foundations were defined, such as ontological, epistemological, and axiological.

Next, the methodology for the collection and development of the research was defined, from the data collection technique, procedure, sampling, and data analysis method. Also, the independent and dependent variables of the project were determined, and both their conceptual and operational definition were mentioned.

Finally, the results of the analysis of the independent variables as dependent variables were discussed and interpreted to elaborate the proposed solution, conclusions, and respective recommendations.

**Keywords:** E-Government, Public Management, User satisfaction, Politics, Administrative management

## RESUMO

O trabalho desenvolvido contém uma análise para a implementação de um governo eletrônico em um governo regional. Inicialmente, analisou-se a problemática enfrentada pelos governos regionais na prestação de serviços administrativos aos seus diferentes usuários e levantaram-se o problema, o escopo e os objetivos gerais e específicos do projeto de pesquisa. Posteriormente, com o apoio do contexto geral e histórico, foram definidos os diferentes tipos de justificativa para o projeto.

Em seguida, diferentes artigos e textos acadêmicos referentes ao tema de pesquisa do projeto foram mencionados no capítulo do Referencial Teórico. Nesse momento, foram analisadas todas as pesquisas acadêmicas relacionadas ao projeto. Além disso, diferentes fundamentos foram definidos, como ontológicos, epistemológicos e axiológicos.

Em seguida, definiu-se a metodologia para a coleta e desenvolvimento da pesquisa, a partir da técnica de coleta de dados, procedimento, amostragem e método de análise dos dados. Também foram determinadas as variáveis independentes e dependentes do projeto, sendo mencionada sua definição conceitual e operacional.

Por fim, os resultados da análise das variáveis independentes como variáveis dependentes foram discutidos e interpretados a fim de elaborar a solução proposta, conclusões e respectivas recomendações.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico, Gestão Pública, Satisfação do Usuário, Política, Gestão Administrativa



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Gobierno Regional, año 2023", cuyo autor es PEÑA MATEO ANTONIO PEDRO CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIDES <b>DNI:</b> 32117673 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1901-0770	Firmado electrónicamente por: CHPAJUELO el 20- 01-2024 11:54:04

Código documento Trilce: TRI - 0735316