



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrategia de gobierno electrónico para la satisfacción de los usuarios en
una unidad de gestión educativa local, Tumbes-2023

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

AUTOR:

Vásquez Castilla, Solano Abdul (Orcid.org/ 0000-0003-0055-3521)

ASESORES:

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi esposa e hijos a quienes quiero mucho, por el gran apoyo brindado al sacrificarse restringiéndose de muchas actividades propias de la familia.

Solano Abdul.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios por haberme bendecido al permitir terminar este trabajo, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza y dedicación, especialmente a nuestro asesor en la persona del Doctor Orlando Alarcón Díaz por su paciencia, dedicación y esfuerzo por darnos lo mejor de su saber.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON DIAZ ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, TUMBES-2023", cuyo autor es VASQUEZ CASTILLA SOLANO ABDUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

PIURA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON DIAZ ORLANDO DNI: 16427321 ORCID: 000-0003-2042-7282	Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 06-01- 2024 19:41:01

Código documento Trilce: TRI - 0722605

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ CASTILLA SOLANO ABDUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, TUMBES-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
VASQUEZ CASTILLA SOLANO ABDUL DNI: 00365014 ORCID: 0000-0003-0055-3521	Firmado electrónicamente por: SAVASQUEZC el 07- 02-2024 19:31:53

Código documento Trilce: INV - 1552847

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	21
3.5. Procedimientos:	21
3.6. Método de análisis de datos:.....	22
3.7. Aspectos éticos:	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Expectativas del usuario	23
Tabla 2 Dimensión: Atención al usuario	24
Tabla 3 Dimensión: Percepción del usuario	25
Tabla 4 Dimensión: Confianza	26
Tabla 5 Dimensión: Calidad técnica y funcional	27
Tabla 6 Dimensión: Calidad del servicio.....	28
Tabla 7 Dimensión: Valor percibido.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	19
Figura 2 Estructura de la propuesta	30

RESUMEN

En una Unidad de Gestión Educativa Local de Tumbes se ha observado que los trabajadores presentan limitaciones en el ejercicio de sus funciones afectando el ofrecimiento de un servicio idóneo que contribuya a la complacencia de los interesados; ante ello, se tuvo que proponer una estrategia de gobierno electrónico para el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios en la entidad pública. La investigación fue básica con diseño no experimental. Para recopilar la información se empleó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, validado a juicio de expertos con un nivel confiabilidad de 0,945 determinado mediante Alfa de Cronbach, aplicado a 70 colaboradores. Los resultados revelaron que, en apreciación de los participantes, la satisfacción de los usuarios se encuentra en el nivel medio. Se concluyó que es imperativo el desarrollo de una estrategia de gobierno electrónico en aras de que la entidad en la que se ha realizado el presente estudio fortalezca la satisfacción de los usuarios que repercuta en beneficio de la población.

Palabras clave. Estrategia, gobierno electrónico, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

In a Local Educational Management Unit in Tumbes, it has been observed that workers have limitations in the exercise of their functions, affecting the provision of an adequate service that contributes to the satisfaction of the interested parties; In view of this, an e-government strategy had to be proposed to strengthen user satisfaction in the public entity. The research was basic with a non-experimental design. To collect the information, a survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument, validated in the opinion of experts with a reliability level of 0.945 determined by Cronbach's alpha, applied to 70 collaborators. The results revealed that, in the opinion of the participants, user satisfaction is at the medium level. It was concluded that it is imperative to develop an e-government strategy in order for the entity in which this study has been carried out to strengthen user satisfaction that has an impact on the benefit of the population.

Keywords. Strategy, e-government, satisfaction, users