



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del  
usuario en una entidad pública, 2023.**

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

**AUTORA:**

Jauregui Iparraguirre, Paola Karina (orcid.org/0000-0002-9759-265X)

**ASESORES:**

Dr. Herrera Domínguez, Aley Ale (orcid.org/0000-0002-1575-9787)

Dra. Rivera León, Laura Margot (orcid.org/0000-0002-4084-1344)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mis padres, a quienes les debo lo que soy y a mis hermanos los que me apoyan de manera constante para alcanzar mis metas profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por brindar las condiciones para alcanzar una meta, a los docentes, por compartir sus conocimientos y facilitarnos la enseñanza en investigación.

Al Dr. Jhony Eduardo Barrantes Herrera por brindarme su apoyo para llevar a cabo la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del usuario en una entidad pública, 2023.", cuyo autor es JAUREGUI IPARRAGUIRRE PAOLA KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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.

TRUJILLO, 19 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERRERA DOMINGUEZ ALEY ALE <b>DNI:</b> 46101423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1575-9787	Firmado electrónicamente por: AHERRERAD el 07- 01-2024 09:00:08

Código documento Trilce: TRI - 0701398



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, JAUREGUI IPARRAGUIRE PAOLA KARINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del usuario en una entidad pública, 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
PAOLA KARINA JAUREGUI IPARRAGUIRE DNI: 42080780 ORCID: 0000-0002-9759-265X	Firmado electrónicamente por: PJAUREGUI el 19-12- 2023 19:43:02

Código documento Trilce: TRI - 0701421

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	40
VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones	49
VIII. Propuesta	50
Referencias	56
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlación entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario .....	37
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño descriptivo correlacional.....	21
Figura 2 Indicadores de la Infraestructura digital en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	29
Figura 3 Indicadores de calidad de información en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	30
Figura 4 Indicadores de reestructuración de procesos en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	31
Figura 5 Indicadores de valor percibido en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	32
Figura 6 Indicadores de confianza en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	33
Figura 7 Indicadores expectativa en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	34
Figura 8 Indicadores de calidad funcional percibida en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	35
Figura 9 Indicadores de calidad técnica percibida en una entidad pública de Cajamarca, 2023 .....	36
Figura 10 Propuesta: Plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del usuario en una entidad. ....	39

## RESUMEN

La presente investigación lleva por título Plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del usuario en una entidad pública, 2023 la misma ha sido desarrollada con el objetivo de determinar si la propuesta de plan de mejora del gobierno digital contribuirá a la satisfacción del usuario en una entidad pública. Esta investigación es aplicada; el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 51 usuarios internos de una entidad pública. Utilizando como técnica a la encuesta y se aplicó como instrumento al cuestionario. Se determinó la relación moderada entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario pues al correlacionar las variables estas obtuvieron valores entre 0.40 - 0.69; aunque, se aprecia una correlación débil en cuanto al valor percibido sobre la calidad de información, la misma que debe ser revertida. Esta investigación demuestra la relación que existe entre el gobierno digital y la satisfacción del usuario y brinda una propuesta de plan de mejora del gobierno digital para la satisfacción del usuario en una entidad que contiene acciones y estrategias a fin de transitar de una percepción moderada a fuerte.

**Palabras clave:** Gobierno digital, satisfacción del usuario, modernización del Estado.

## **ABSTRACT**

This research is titled Digital government improvement plan for user satisfaction in a public entity, it has been developed with the objective of determining whether the proposed digital government improvement plan will contribute to user satisfaction in a public entity. This research is applied, the quantitative approach and non-experimental design. The sample consisted of 51 internal users of a public entity. The survey was used as a technique and was applied as an instrument to the questionnaire. The moderate relationship between digital government and user satisfaction was determined because when correlating the variables, they obtained values between 0.40 - 0.69; However, a weak correlation is seen in terms of the perceived value of the quality of information, which must be reversed by the entity. This research demonstrates the relationship that exists between digital government and user satisfaction and provides a proposal for an improvement plan for digital government for user satisfaction in an entity that contains actions and strategies to move from a moderate to a strong perception.

**Keywords:** Digital government, user satisfaction, modernization of the Stat