



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad
pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región
Ayacucho, 2023**

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ccahuana Huamani, Edelma (orcid.org/0009-0009-9951-459X)

ASESORES:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222X)

Dra. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

Dedicatoria

A mis padres, fuente inagotable de amor, apoyo y sabiduría. A mi familia, por su paciencia y comprensión en cada etapa de este camino. A mis docentes, por compartir su conocimiento y guía. A todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a hacer posible este logro. Este trabajo está dedicado con profundo agradecimiento y cariño a cada uno de ustedes.

Edelma Ccahuana.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento al Dr. Fernando Nolasco, por su orientación experta, paciencia y dedicación que han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

A la universidad César Vallejo y los docentes por la calidad de la educación recibida y los recursos ofrecidos que han sido fundamentales para la realización de esta tesis.

Agradezco también a mi hermana, Ingrid Estefany por su constante apoyo y motivación. Que contribuyeron con sus conocimientos, consejos y palabras de aliento.

Edelma Ccahuana.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023", cuyo autor es CCAHUANA HUAMANÍ EDELMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID: 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 03- 01-2024 06:34:40

Código documento Trilce: TRI - 0716715

Declaratoria de originalidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CCAHUANA HUAMANÍ EDELMA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
EDELMA CCAHUANA HUAMANÍ DNI: 72092327 ORCID: 0009-0009-9951-459X	Firmado electrónicamente por: CCAHUANAACC18 el 03-01-2024 20:18:28

Código documento Trilce: TRI - 0716719



Índice de Contenidos

	Pág.
Cátatula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de la autora	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Medidas de frecuencia de la variable gobierno electrónico y dimensiones	20
Tabla 2 Medidas de frecuencia de la variable satisfacción del usuario y dimensiones	21
Tabla 3 Prueba de Normalidad de las variables	22
Tabla 4 Prueba de coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que demuestra la contratación de hipótesis	23

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Estructura del diseño no experimental - transversal	16

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. El tipo de estudio fue básica, nivel descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental - Transversal. La población estuvo conformada por 497 usuarios de la entidad pública de fiscalizadora del transporte terrestre de la región de Ayacucho, y la muestra es representada por 80 usuarios, la técnica e instrumento de recolección de datos fueron la encuesta y cuestionario. Los resultados permitieron demostrar que los niveles de cada variable fueron de nivel regular, ambos con más del 60%. Asimismo, en cuanto a las dimensiones de la variable gobierno electrónico se determinaron en un nivel regular. Concluyendo que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0,885^{**}$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. Demostrando que cuando se hace uso de forma eficiente el gobierno electrónico, conllevará a generar mayor satisfacción en el usuario y así los resultados serán favorables para la institución.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción del usuario, entidad pública, transporte.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between electronic government and user satisfaction in a public entity that supervises land transportation in the Ayacucho region, 2023. The type of study was basic, descriptive level - correlational, quantitative approach and non-experimental design - Cross-sectional. The population was made up of 497 users of the public entity that supervises land transportation in the Ayacucho region, and the sample is represented by 80 users. The data collection technique and instrument were the survey and questionnaire. The results demonstrated that the levels of each variable were of a regular level, both with more than 60%. Likewise, regarding the dimensions of the electronic government variable, they will be determined at a regular level. Concluding that there is a high positive assessment ($Rho = 0.885^{**}$) and significant ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$) between electronic government and user satisfaction in a public land transportation entity in the Ayacucho region, 2023. Demonstrating that when electronic government is used efficiently, it will lead to greater user satisfaction and thus the results will be favorable for the institution.

Keywords: Electronic government, user satisfaction, public entity, transportation.

I. INTRODUCCIÓN

A escala global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) muestra preocupación por implementar el gobierno electrónico en diversos países, especialmente en naciones en desarrollo. Sin embargo, durante el 2020 y 2021, la propagación del COVID-19 en Latinoamérica elevó la exigencia de los servicios electrónicos en áreas sanitarias, de seguridad y transporte. Asimismo, ha actuado como un impulsor significativo para avanzar en la gobernanza digital y transformar la administración pública. Se anticipa que la utilización de tecnologías digitales en el ámbito gubernamental desempeñará un papel crucial en la gestión de los desafíos económicos, sociales y políticos durante el periodo posterior a la pandemia. Por lo tanto, la ONU reconoció el papel fundamental de las tecnologías digitales para el funcionamiento continuo del gobierno y la sociedad durante la pandemia (Pillaca, 2022; Salazar, 2022; Belyi y Chugunov, 2021).

En Ecuador, el avance del gobierno electrónico se enfrenta a un desafío fundamental en la falta de sincronización integral con la gestión de los Gobiernos. Aunque se ve como un medio para potenciar la atención al público, esta falta de alineación limita el impacto positivo que podría tener en el desarrollo local a nivel municipal y en la habilidad de la población para realizar una supervisión social eficaz (Moreira-Mera y Hidalgo-Ávila, 2020). Asimismo, en la municipalidad de Guayaquil, los trámites administrativos experimentan retrasos significativos. Estos retrasos pueden prolongarse durante semanas e incluso meses debido a una serie de obstáculos que van desde la carencia de documentos necesarios hasta la presencia de prácticas corruptas. Esto es especialmente preocupante porque, a pesar de estos desafíos, los servicios estatales han evolucionado gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (Guamán, 2019).

En cambio, en México, las entidades encargadas de recaudar impuestos utilizan un sitio web para ofrecer sus servicios. Sin embargo, este sitio presenta un alto índice de errores técnicos, lo que socava la confianza de los usuarios y ciudadanos. La falta de confiabilidad en estos proyectos de gobierno electrónico a menudo lleva a que los usuarios eviten utilizar los servicios, lo que plantea interrogantes sobre la inversión en tecnología que no se utiliza de manera efectiva (Medina-Quintero et al., 2020).

A escala nacional, diversas instituciones gubernamentales han identificado problemas relacionados con la satisfacción de los usuarios al utilizar servicios electrónicos. Estos problemas pueden atribuirse a varios factores que afectan negativamente la experiencia del usuario. En San Martín, los usuarios interactúan con los servicios y han expresado su descontento con ciertos trámites, lo que resulta en una baja satisfacción. Además, los procedimientos implementados no cubren los requerimientos del usuario, a pesar de que el portal ofrece una alta interacción digital. Si no se abordan estos defectos percibidos por los usuarios, es probable que la satisfacción siga siendo muy baja (Ruiz, 2021).

Por otro lado, en una entidad pública de Chimbote los usuarios no están satisfechos con los servicios electrónicos proporcionados. Esto se debe a la falta de soporte informático adecuado, insuficiencia en los servicios digitales o la carencia de herramientas tecnológicas que los usuarios necesitan para interactuar eficientemente con la plataforma. Estos retos dificultan la contentura de los usuarios y la eficacia del sistema (Marín, 2020). Asimismo, en una entidad pública regional del transporte de Áncash, se ha notado que una amplia cantidad de ciudadanos tiene problemas para producir documentación o conseguir información pertinente acerca de los procedimientos digitales que requieren. Como resultado, se ven obligados a realizar trámites de forma presencial, lo que genera incomodidades y una atención deficiente que conduce a bajos niveles de satisfacción (Utrilla, 2022).

A escala local, la entidad pública dedicada a la fiscalización del transporte terrestre en la región Ayacucho enfrenta desafíos que afectan la experiencia de los usuarios en trámites electrónicos. Estos desafíos incluyen problemas de inestabilidad técnica y seguridad en la plataforma, obstáculos en la adopción y uso efectivo de la plataforma debido a la falta de familiaridad, lo que lleva a la frustración y el uso de métodos tradicionales. Asimismo, la falta de información clara, soporte técnico inadecuado, la falta de capacitación y promoción, la lentitud en las respuestas, incertidumbre sobre el estado de los trámites y la falta de notificaciones claras hacen que la experiencia sea desafiante. En conjunto, estos problemas socavan la confianza en los servicios electrónicos y la eficacia de la entidad pública.

Dado lo expuesto anteriormente, el problema general es, ¿Cuál es la relación que existe entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad

pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023? de igual forma los problemas específicos son: PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?, PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?, PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023? y PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?

El estudio se justificó teóricamente utilizando cuatro teorías relativas a las variables en estudio. El Modelo de Aceptación Tecnológica, la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología, la Teoría de desconfirmación de la expectativa (EDT) y la Teoría basada en el modelo del Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense (ACSI). Estas teorías proporcionan una sólida base teórica para la investigación, lo que contribuye a comprender mejor los fenómenos estudiados y agrega rigor y pertinencia al campo de estudio.

Asimismo, tuvo una justificación práctica: por que ayudará a identificar áreas susceptibles de mejorar en los servicios de e-gobierno. Los resultados se utilizarán para desarrollar políticas públicas que beneficien a la región de Ayacucho y áreas similares, mejorando la eficiencia y la satisfacción del usuario. Estos cambios estratégicos fortalecerán la imagen y reputación de la entidad entre la comunidad y otros interesados.

Finalmente se justificó metodológicamente, porque se basó en el uso de métodos cuantitativos, como encuestas y cuestionarios destinados a valorar objetivamente las variables y recopilar datos numéricos precisos. Estos datos se analizarán estadísticamente para identificar patrones, respaldando así las conclusiones y recomendaciones.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. Los objetivos específicos son los siguientes: OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023., OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023., OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. Y OE4. Establecer la relación que existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023.

Respecto a la hipótesis general: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. Asimismo, las hipótesis específicas son: HE1: Existe relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023., HE2: Existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023., HE3: Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. Y finalmente HE4: Existe relación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio está enmarcado en estudios nacionales e internacionales anteriores. En cuanto a estudios nacionales:

Díaz et.al (2022) tuvieron el propósito de establecer la conexión de los servicios de e-gobierno con la satisfacción del usuario en un municipio distrital. Utilizaron una metodología básica y diseño no experimental, a partir de 145 usuarios como muestra, utilizando un muestreo probabilístico y aplicando de instrumento un cuestionario. Los resultados indican un nivel medio de servicio del e-gobierno (75%) y de satisfacción al usuario (77%). Concluyendo que el servicio de e-gobierno está significativamente relacionado con la satisfacción del usuario, siendo 0,000 su valor en significación bilateral y 0,701 el coeficiente (Rho) de correlación.

Utrilla (2022) tuvo como propósito esclarecer la conexión del e-gobierno con la satisfacción del usuario. Se valió de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal. De 258 usuarios, 155 conformaron la muestra para su estudio, utilizando encuestas con cuestionarios como medio de recopilación de datos. Los hallazgos indican que un 83.9% usuarios califican al e-gobierno como regular, mientras que más de la mitad de ellos (50.3%) expresan un nivel de satisfacción moderado. Además, concluyen determinando que hay conexión alta y relevante entre las variables.

Allcca (2022) se propuso examinar la conexión del gobierno electrónico con la interactividad del usuario. Se adoptó una metodología básica cuantitativa y un diseño no experimental, aplicando el método hipotético-deductivo. De los 120 usuarios considerados, todos representan la población y muestra. Se emplearon técnicas de encuesta y cuestionario para recolectar datos, y se realizaron análisis tanto descriptivos como inferenciales. Los hallazgos señalan que el e-gobierno se clasificó con un nivel deficiente en un 38,3%, en tanto que la interactividad del usuario resultó ser baja en 45,8%. Se constató que hay una notable asociación entre las dos variables.

Marín (2020) buscó esclarecer la conexión entre ambas variables. Empleó una metodología cuantitativa no experimental de tipo básico. De un total de 2973

usuarios, 103 conformaron la muestra seleccionada. La metodología incluyó encuestas con cuestionarios para la recopilación de datos. Los hallazgos indicaron un $Rho=0,487$ con una significación de 0,001, resultando menor a 0,05. Esto corrobora la hipótesis propuesta, estableciendo una conexión directa y significativa entre las variables.

Finalmente, Rojas (2019) buscó examinar cómo el e-gobierno incide en la satisfacción del usuario. Empleó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental. De un universo de 3860 usuarios, 350 fueron seleccionados para la muestra. Se recabó información haciendo uso de encuestas. Los hallazgos revelaron una conexión positiva con un coeficiente Rho de 0.672. Esto sugiere que, el e-gobierno juega un rol esencial en garantizar la satisfacción del usuario (RENIEC) con los procedimientos en línea disponibles en el sitio web institucional. En conclusión, se establece una conexión sólida entre las variables analizadas, obteniendo un Rho de 0,672, confirmando la hipótesis inicial.

Por otro lado, investigaciones estudiadas en el nivel internacional: En Cuba, Guillén (2022) su objetivo fue valorar la satisfacción ciudadana en relación con los trámites y servicios en línea ofrecidos por el gobierno digital, donde se utilizó un enfoque cuantitativo. Esta investigación contó 208 ciudadanos de muestra y la información fue recabada mediante encuestas y cuestionarios. Los hallazgos revelan que el 70% de los encuestados piensa que el gobierno digital está todavía en proceso de implantar y mejorar, un 65,7% recurre a servicios y trámites online y el 45% está moderadamente satisfecho. Por lo tanto, concluye que, los ciudadanos de Cuba expresan una satisfacción moderada con los servicios online proporcionados por el gobierno digital, tanto en sus páginas web como de aplicaciones móviles.

En Estados Unidos, Chan et al. (2021) buscaron investigar y comprender el diseño de servicios en el ámbito del e-gobierno y su conexión con la satisfacción ciudadana respecto a dichos servicios. Utilizó un enfoque cuantitativo y llevó a cabo el estudio con una población de 3,065 usuarios. Usó la encuesta para recopilar los datos. Los hallazgos revelan, que las características de diseño afectaron las percepciones de servicios correspondientes, contribuyendo significativamente al 84.5% de la satisfacción de usuarios, estos hallazgos enfatizan la necesidad de

considerar cómo interactúan las percepciones de servicios, así como la naturaleza y la complejidad de los servicios al implementar las características de diseño por parte de los gobiernos. Por lo tanto, deduce que la calidad percibida y la satisfacción del ciudadano sobre el e-gobierno están estrechamente relacionadas.

En Vietnam, Nguyen et al. (2020) tuvieron el propósito de abordar los determinantes de satisfacción al ciudadano con el gobierno electrónico, donde emplearon un enfoque cuantitativo. El estudio se efectuó con 1,0850 ciudadanos y se recolectó información mediante encuestas y cuestionarios. Los hallazgos demuestran que más del 50% de la muestra desconocía la existencia y el acceso al servicio online. Además, el coeficiente de Pearson fluctuó entre 0,469 y 0,606. En base a estos datos, el estudio determinó que hay una asociación positiva y relevante entre las distintas dimensiones del e-gobierno y la satisfacción del cliente.

En Ecuador, Guamán (2019) buscó analizar cómo los sistemas de e-gobierno impactan la satisfacción y percepción de los ciudadanos en lo que respecta al ingreso y seguimiento de trámites municipales. Adoptó un método cuantitativo e incluyó un diseño transversal no experimental. Para recolectar datos, se seleccionó una muestra de 384 usuarios y se usó un cuestionario como herramienta principal, aplicando la técnica de encuesta. Como resultado, la variable utilidad percibida y facilidad de uso del sitio web gubernamental tienen una puntuación que varían entre 5.50 y 5.85, para la facilidad de uso oscila entre 6,19 y 6,46 y para la satisfacción del usuario los puntajes oscilan entre 5.81 y 6. Por lo tanto, la investigación concluyó que las dimensiones relacionadas con el gobierno digital influyen en la satisfacción del usuario. Esto sugiere que los usuarios aprecian la utilidad y usabilidad del sitio web guarda relación directa con su nivel de satisfacción, el cual, a su vez, contribuirá a mejorar la percepción pública del municipio.

En Jordania, Al-Kaseasbeh et al. (2019) tuvieron el propósito de evaluar los servicios gubernamentales digitales desde la perspectiva de interacción y la satisfacción del usuarios, buscando identificar áreas de mejora y fortalecer la eficacia de dichos servicios. Se basó en el enfoque cuantitativo, realizado con 86 participantes de muestra, usó la encuesta y para recabar información es el cuestionario escala tipo Likert. Los hallazgos muestran, que un 50 % de

participantes hace uso de manera significativa los servicios de e-gobierno, asimismo, los resultados que arrojaron de satisfacción del usuario fueron de (0,638 a 0,807), y para el uso del gobierno electrónico fue de (0,699 a 0,770). Por ello, la investigación concluye que hay conexión entre las variables.

Respecto a las bases teóricas, el estudio se fundamentó en cuatro teorías: para el gobierno electrónico tenemos a la teoría basada en el “Modelo de Aceptación Tecnológica” (TAM) adaptado por Davis en 1980, el cual se enfocó en explicar el proceso mediante el cual los individuos adoptan y utilizan la tecnología. Este modelo se desglosa en tres etapas interconectadas: factores externos, reacciones cognitivas y respuestas emocionales, Cada uno de ellos desempeña una función fundamental en el proceso de adoptar tecnologías. Una característica clave del TAM es la relación recíproca entre la facilidad de uso percibido y la utilidad observada, lo que aumenta la probabilidad de que una tecnología sea adoptada con éxito. En el estudio investigativo, el TAM permite comprender cómo estas percepciones impactan en la satisfacción del usuario con la tecnología, especialmente en los servicios gubernamentales en línea. Esto ofrece valiosa información para enriquecer la calidad de los servicios y, en última instancia, beneficiar a los ciudadanos (Yong Varela et al., 2010; Palos-Sanchez et al., 2019)

Asimismo, la “Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología”, avalado por Venkatesh en 2003, este modelo fue diseñado para comprender el uso y adopción del sistema de información. Es una teoría integral que busca explicar la adopción de tecnología en diversos contextos y para diferentes tipos de usuarios. Se ha utilizado en una diversidad de investigaciones con el fin de comprender el comportamiento de los usuarios en relación con diversas tecnologías, desde sistemas de información empresarial hasta aplicaciones de consumo. Combina elementos de modelos anteriores y se centra en variables como: Anticipación de rendimiento, valoración de la dificultad, Impacto social; y factores que favorecen la adopción. Su relevancia se extiende desde entornos empresariales hasta la adopción de iniciativas gubernamentales y servicios públicos en línea. Su objetivo es evaluar cómo las personas interactúan y aceptan nuevas tecnologías. Asimismo, con este modelo permitirán entender mejor la satisfacción del usuario y las

áreas de mejora para implementar en dicha entidad (Medina et al., 2013; Palos-Sanchez et al., 2019; Rodríguez, 2020; Daka y Phiri, 2019).

Para la satisfacción del usuario se plantearon las siguientes teorías. “La Teoría de la Desconfirmación de Expectativas” (EDT) de Oliver elaborado en 1980, el cual se basó en que los usuarios crean expectativas sobre un servicio y luego comparan esas expectativas con su experiencia real. Si lo experimentado coincide con las expectativas, se produce una confirmación; de lo contrario, se da una Desconfirmación. Esta teoría, respaldada por el Modelo cognitivo EDT, sostiene que las expectativas del usuario influyen en su actitud y satisfacción, lo que impacta en su comportamiento futuro. en elucidar la generación de la satisfacción del consumidor mediante la confrontación entre las expectativas iniciales y la vivencia efectiva con un producto o servicio. Aplicar esta teoría en el contexto del e-gobierno en la institución estudiada permitirá entender cómo los usuarios ven los servicios en línea en comparación con lo que esperaban inicialmente. Esto ayudará a identificar dónde se pueden hacer mejoras para lograr que los usuarios estén más satisfechos (Marreiro et al., 2014; Rial, 2007; Silva, 2015; Oliver,1993).

Por otro lado, la teoría del índice de satisfacción de Claes Fornell (1994) basado el en el Modelo ACSI, el cual es una herramienta integral que proporciona a las empresas una medida sistemática de la satisfacción del cliente, ayudándolas a identificar áreas de mejora y a mantener un enfoque centrado en el usuario. También consiste en evaluar la calidad percibida, las expectativas del usuario y el valor percibido como factor influyente de satisfacción, y como consecuencia de esta, se exploran las quejas expresadas y la lealtad del cliente. Asimismo, Se trata de un sistema de evaluación centrado en el cliente que posibilita medir y mejorar el desempeño empresarial. Dicho indicador analiza la calidad de un producto o servicio basándose en la experiencia del usuario después de haberlo consumido. En tal sentido, esta teoría proporciona un enfoque integral para comprender y gestionar la satisfacción del usuario en beneficio de la institución (Aldaz y Valdera, 2023; Ospina y Gil, 2011; Paredes y Velázquez, 2018).

La investigación se desarrolló en base en los siguientes enfoques conceptuales. La variable gobierno electrónico según el centro nacional de tecnologías de información define que es un medio que permite al gobierno

responder de forma eficaz a las cambiantes exigencias de la ciudadanía, reducir la burocracia, eliminar la duplicación de esfuerzos y agilizar los procesos innecesarios. Este enfoque se apoya en el empleo de las TIC, especialmente Internet, al efecto de optimar la gestión pública, mejorar el servicio al ciudadano y transparentar la actividad gubernamental. El gobierno electrónico va más allá de proporcionar simplemente servicios digitales al público; implica aprovechar las TIC para abordar las necesidades de los ciudadanos y fomentar que la sociedad civil participe activamente en todos los niveles gubernamentales. El creciente uso de nuevas tecnologías por individuos y empresas impulsa la implantación de tecnologías emergentes en el sector público, las cuales poseen un significativo potencial innovador. No obstante, es esencial abordar los proyectos de gobierno electrónico considerando primordialmente la perspectiva de satisfacer las exigencias e intereses del ciudadano (Torres et al., 2010 ; Mendes y et al., 2021; Malik et al.,2016).

Por otro lado, el gobierno electrónico representa un enfoque de gestión pública basado en el uso extensivo de las TIC. Su objetivo principal es proporcionar canales eficientes y efectivos para la información, comunicación y participación ciudadana. Además, busca garantizar la entrega segura y directa de servicios, con la finalidad de transformar el Estado mejorando los procesos y aumentando la eficacia y la transparencia al servicio público usando estas tecnologías. Implementar un gobierno electrónico no se limita a automatizar procedimientos manuales; implica evaluar la necesidad de agregar, eliminar o reformular procesos, alineándose con los lineamientos de planificación estratégica organizacional (López, 2016).

Otros autores mencionan que aplicar las TIC en la gestión gubernamental destinada a incrementar la eficacia administrativa y prestar servicios públicos de mayor calidad, promoviendo la satisfacción de usuario y su confianza en la eficacia de la administración (Arguelles, 2022; Salazar, 2022). En el contexto del estudio busca mejorar la conexión entre la entidad pública y los ciudadanos a través de las TIC, para agilizar los procesos administrativos y aumentar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, el gobierno digital conlleva el perfeccionamiento continuo de los servicios proporcionados por el gobierno, la involucración ciudadana y la

administración, alcanzando esta metamorfosis a través de la tecnología, internet y las nuevas maneras de comunicar (Ávila, 2013).

Asimismo, De Armas y De Armas (2011) define que el e-gobierno implica la modernización de la conexión entre los servicios públicos y los ciudadanos, y para lograrlo, es esencial ampliar los canales de comunicación mediante las TIC, recursos proporcionados por la gestión pública. De acuerdo a lo mencionado, este autor establece cuatro dimensiones del gobierno electrónico: Dimensión interna, dimensión externa, dimensión relacional, dimensión promocional.

La dimensión interna implica que su implementación tiene un fuerte efecto organizacional y la gestión interna de las entidades gubernamentales. Adaptar y modernizar las estructuras administrativas, constituye un desafío tradicional en la gestión pública, encuentra en la adopción de TIC una oportunidad para desencadenar cambios considerables en su modo de operar (De Armas y De Armas, 2011; Tabares, 2016).

La dimensión externa se relaciona en cómo se ofrecen servicios y cómo interactúan las entidades gubernamentales con los ciudadanos mediante los modernos medios de comunicación habilitados por las TIC. Si bien los sitios web son la forma más común y evidente de esto, no debemos pasar por alto otros métodos como: correo electrónico, foros de discusión, chats o votaciones online (De Armas y De Armas, 2011; Tabares, 2016).

La dimensión relacional, ofrece la posibilidad de establecer conexiones y compartir recursos con otros actores en el entorno social e institucional. Esto se traduce en mejorar los servicios y los procesos de trabajo existentes, así como en la creación de nuevos. En el contexto gubernamental, esta dimensión se caracteriza por su enfoque Inter organizativo, que abarca desde otras administraciones, empresas y entidades sociales (De Armas y De Armas, 2011; Tabares, 2016).

La dimensión de promoción hace referencia al fomento de la cultura, así como al desarrollo de infraestructuras y recursos esenciales para promover y fortalecer la sociedad del conocimiento. Debe considerarse como una parte fundamental y completamente integrada de las iniciativas locales de e-gobierno (De Armas y De Armas, 2011; Tabares, 2016).

Las dimensiones mencionadas están interactuadas con las fases del gobierno electrónico (Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Participación democrática). En este sentido, la dimensión externa está presente a lo largo de cinco fases en la implementar el e-gobierno. En cada una de estas fases, se establecen relaciones entre el gobierno y agentes externos, como ciudadanos, empresas y otras entidades. La dimensión interna es crucial en la fase de transformación del gobierno electrónico, centrando esfuerzos de reorganización en procesos y la capacitación de empleados a fin de potenciar la eficiencia gubernamental y la calidad de servicios al usuario. La dimensión relacional se destaca en las fases de: “transacción”, “transformación” y “participación democrática” en el gobierno electrónico, donde se establecen y reestructuran relaciones con diversas entidades, lo que subraya la importancia de estas relaciones en estas etapas del proceso de implantar el e-gobierno. La dimensión de promoción, que implica la incorporación de tecnología para mejorar el acceso y la difusión de nuevos servicios, es esencial en todas las etapas del gobierno electrónico. Esto se debe a las inversiones tecnológicas requeridas y a la necesidad de comunicar mejoras en los servicios (De Armas y De Armas, 2011).

La variable satisfacción del usuario se origina de la calidad del servicio y sus características, y los datos que brinda se convierte en datos de gran relevancia para determinar si el sistema satisface las expectativas o no. De igual modo, el usuario este satisfecho en relación con un sistema de información es un factor esencial que influye en su uso y en su éxito. Para asegurar la satisfacción de los usuarios, es imprescindible que el sistema no solo funcione de manera eficiente, sino que también esté alineado con las expectativas y valores individuales de los usuarios. La retroalimentación de los usuarios y la adaptación continua del sistema son elementos cruciales para mantener y mejorar la satisfacción a lo largo del tiempo (Rey, 2000). De igual forma, satisfacer al usuario no está únicamente ligada a la calidad de los servicios, sino que también se encuentra influenciada por sus expectativas. En otras palabras, la satisfacción del usuario se alcanza cuando los servicios cumplen o superan lo que este esperaba (Rojas, 2003; Khan y Fasih, 2014).

Por otro lado, la satisfacción se refiere a cómo un cliente o usuario percibe y evalúa un servicio, basándose en si cumple con sus necesidades y supera sus expectativas. Es esencialmente un juicio personal sobre las características de un producto o servicio, determinado por el cliente o usuario. Esta evaluación se forma después de alcanzar un nivel de satisfacción, que se traduce en una recompensa auto percibida y placentera para el cliente (Bustamante et.al, 2019). Asimismo, lo conceptualiza como el nivel de complacencia o agrado que siente un usuario tras comprar y usar un bien o servicio. Esta se fundamenta en la opinión del cliente sobre si el producto o servicio alcanzó o excedió sus expectativas. De tal manera se deriva de la discrepancia, ya sea positiva o negativa, entre las expectativas del usuario y los sentimientos que experimenta después de su experiencia de compra. En el contexto del estudio de la investigación ayudará a medir la satisfacción del usuario, identificar áreas de mejora y comprender cómo las experiencias del usuario influyen con los servicios gubernamentales en línea (Medina-Quintero et al., 2020; Padilla, 2019; Kotler et al.,2017).

Las dimensiones de satisfacción del usuario, determinó tres factores: “La calidad percibida”, “las expectativas” y “el valor percibido”. La calidad engloba las características y atributos únicos de un bien o servicio que repercuten sobre su habilidad para cubrir expectativas evidentes como subyacentes. Además, La calidad observada es el juicio que los clientes hacen de la experiencia más reciente con un bien o servicio. Esta evaluación se basa en dos elementos cruciales: Por un lado, la personalización, que se refiere, hasta qué punto el producto o servicio satisface las exigencias individuales de los consumidores. Por otro lado, la fiabilidad, Analiza que el producto o servicio se ajuste a los intereses del cliente y si puede utilizarse sin problemas. En resumen, la calidad percibida se centra en la opinión del cliente sobre si un producto o servicio cubre sus expectativas individuales y si pueden confiar en que funcionará sin problemas (Kotler et al., 2017; Ospina y Gil, 2011).

En cuanto a las expectativas del usuario, significa la calidad que el usuario tiene previsto obtener en el servicio empresarial y no se fundamenta en experiencias directas, como la publicidad y las opiniones de otros. Por otra parte, Esto engloba las previsiones sobre la experiencia que experimentarán al comprar

o utilizar un producto. Estas expectativas se relacionan estrechamente con las vivencias anteriores de los usuarios con la marca, la calidad del bien y la atención al usuario (Miranda et al., 2021; Ospina y Gil, 2011).

Como última dimensión. El valor percibido se basa en la relación entre la calidad experimentada y el precio pagado. Tanto un aumento en la calidad percibida como en el valor percibido generan mayor satisfacción del cliente. Este valor también está vinculado al rendimiento del producto en relación con su precio. En resumen, el valor percibido se define como la diferencia entre el valor total esperado de un producto o servicio y su costo total. El valor total para el consumidor se refiere a todos los beneficios que el usuario anticipa recibir del bien o servicio específico (Kotler et al., 2017; Ospina y Gil, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo básica, porque se analizó detalladamente el fenómeno objeto de estudio. Buscó ampliar la comprensión de fenómenos naturales y del universo, con el propósito de establecer modelos, leyes o teorías, y así enriquecer el conocimiento humano y comprender su impacto en la sociedad (Arias et al., 2022; Castro et al., 2023). Estos autores resaltan la trascendencia de este tipo de estudio en la creación de conocimiento y en la comprensión de la realidad. Esto es beneficioso, ya que implica un análisis minucioso del fenómeno bajo estudio.

Se fundamentó bajo el enfoque cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico de los datos, permitiendo efectuar una prueba de hipótesis. El estudio cuantitativo consistió en recabar y analizar datos relacionados con variables específicas, basándose en procedimientos estructurados para verificar suposiciones particulares (Carhuancho et al., 2019; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estos conceptos establecen la fundación necesaria para llevar a cabo investigaciones objetivas, exactas y rigurosas, esenciales en distintas disciplinas y ámbitos profesionales.

El nivel investigativo fue descriptivo – Correlacional, porque se enfocó en describir situaciones detalladamente mediante la recopilación de datos y mediciones para comprender eventos específicos (Cabezas et al., 2018). Asimismo, se enfocaron en medir las relaciones entre variables, explorando asociaciones entre conceptos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estos dos Niveles son útiles para comprender los fenómenos de estudio.

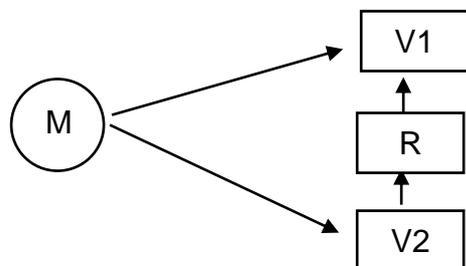
El método empleado fue hipotético - deductivo, porque se inició con la observación de un fenómeno, planteando hipótesis para poder explicarlo, deriva proposiciones a partir de esas hipótesis y verifica su validez mediante evidencia empírica y contrastaciones repetidas (Cabezas et al., 2018; López-Roldán, 2018).

El diseño fue no experimental - transversal, por que permitieron observar fenómenos en su entorno natural sin interferencias, lo que es esencial para capturar datos tal como se presentan en la realidad (Arias et al., 2022). Además, está en la capacidad de recopilar datos en un único tiempo y de manera única. Asimismo los

diseños no experimentales son esenciales para el estudio, ya que permiten la observación en el entorno natural y recoger datos en un periodo de tiempo concreto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 1

Estructura del diseño no experimental - transversal



Dónde:

M= Muestra

V1=Gobierno Electrónico

R= Relación

V2= Satisfacción del Usuario

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición Conceptual:

El gobierno electrónico implica la modernización de la conexión entre los servicios públicos y los ciudadanos, y para lograrlo, es esencial ampliar los canales de comunicación a través de la utilización de las TIC, recursos proporcionados por la administración gubernamental (De Armas y De Armas, 2011).

Definición Operacional:

El gobierno electrónico implica modernizar la comunicación entre el gobierno y los usuarios mediante las TIC. Esto se logra mediante la implementación de plataformas electrónicas que facilitan el acceso a servicios públicos, a fin de mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los mismos. Asimismo, se caracteriza por cinco dimensiones esenciales: Interna, Externa, Relacional y promocional (De Armas y De Armas, 2011).

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Definición Conceptual:

Es el nivel de complacencia o agrado que siente un usuario tras comprar y usar un producto o servicio (Kotler et al., 2017).

Definición Operacional:

grado de complacencia o satisfacción experimentado por un usuario después de adquirir y utilizar un bien o servicio. Se mide desde la perspectiva subjetiva del usuario sobre la calidad y su experiencia con el bien o servicio. Por lo tanto, se considera las dimensiones: calidad percibida, expectativa del usuario y valor percibido (Kotler et al., 2017).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población constituye el conjunto total de individuos o entidades que comparten ciertas particularidades específicas y que pueden ser objeto de medición o estudio (Carhuancho et al., 2019; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La población lo integran 497 usuarios que tienen infracciones e incumplimientos impuestas por la entidad pública de fiscalización del transporte terrestre en la región Ayacucho en el año 2023.

El Criterio de inclusión estuvo conformado por los usuarios que tienen infracciones e incumplimientos (Actas de control) por la entidad fiscalizadora del transporte terrestre en la región de Ayacucho en el 2023 y aquellos que presentaron su descargo mediante la plataforma digital “Mesa de partes virtual”.

El Criterio de exclusión estuvo conformado por usuarios que tienen infracciones e incumplimientos (Actas de control) por la entidad fiscalizadora del transporte terrestre, en periodos diferentes al año 2023 y los usuarios que tienen infracciones en otras regiones.

La muestra es un subgrupo poblacional seleccionado que debe representar de manera precisa las particularidades poblacionales en su conjunto, posibilitando la generalización de los resultados a través de la inferencia estadística (Carhuancho et al., 2019; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Esta investigación estuvo

compuesta por una muestra de 80 usuarios que realizaron el trámite documentario electrónico.

Respecto al muestreo no probabilístico intencionado, se distingue por la elección de participantes basada en la conveniencia, lo que significa que son seleccionados debido a su disponibilidad o interés voluntario en participar en la investigación, tal como señala Robledo (citado en Carhuacho et al.,(2019)). Por ello, para este estudio se eligió a los usuarios que se tiene fácil acceso (usuarios que realizaron su descargo o trámite documentario mediante la mesa de partes virtual institucional).

La validez del instrumento se relaciona con su precisión para medir la variable deseada, y la validación de expertos, o "validez aparente", se basa en la percepción de personas con conocimiento en el área. Asimismo, la confiabilidad de un instrumento es el nivel del instrumento para genera resultados que son constantes y coherentes dentro de la muestra o en diferentes casos. Además, mencionan que el coeficiente de confiabilidad puede variar desde cero (0), que indica una falta total de confiabilidad, hasta uno (1), que representa una confiabilidad completa y perfecta. Cuanto más cercano sea el valor del coeficiente a 0, mayor será el error presente en la medición (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estas dos herramientas son esencial a fin de evaluar y potenciar la calidad del instrumento de medición utilizados en el estudio, lo que contribuye a la obtención de datos confiables y válidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, un método cuyo fin es formular preguntas a individuos u otras personas (Arias et al., 2022; Carhuacho et al., 2019).

También, se utilizó un instrumento denominado cuestionario el cual es un documento con una introducción, seguido de interrogantes que utilizan escalas de medición. Todas las respuestas son valiosas para la investigación. y se centra exclusivamente en individuos para obtener información sobre sus opiniones, conductas o percepciones (Carhuacho et al., 2019; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

Para realizar el procedimiento primero se utilizó el instrumento de la encuesta el cual está basado en un cuestionario tipo Likert, seguidamente la información obtenida se procesó través de un software computacional usando el Excel y SPSS 25, lo que permitió analizar datos, interpretar los hallazgos en relación con los propósitos del estudio y, por último, garantizar la validez y fiabilidad de los hallazgos alcanzados.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó los siguientes métodos: El análisis de estadística descriptiva, que consistió en resumir los datos mediante tablas y gráficos para resaltar aspectos clave, y el análisis de estadística inferencial, para contrastar la hipótesis y estimar parámetros, para ello se empleó el análisis estadístico no paramétrico el cual se refieren a pruebas o hipótesis que involucran variables nominales u ordinales. Finalmente, se recurrió al coeficiente correlativo de Spermán a fin de hallar la conexión entre dichas variables bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estos conceptos son esenciales para el procesamiento de datos en la investigación, lo que permitió comprender profundamente las variables y precisar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se desarrolló en estricto cumplimiento con el código de ética proporcionado por la Universidad César Vallejo, conforme a las directrices establecidas en la Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. Este enfoque ético fue fundamental para la recopilación de información, asegurando la integridad y la calidad de investigación académica. Adicionalmente, se mantuvo un compromiso sólido con los principios éticos que rigen la investigación, tanto en términos de estilo de presentación según las normas APA 7ma edición como en la selección y manejo de la muestra y la data. Este compromiso garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos, reflejando así los estándares más elevados en la ejecución de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Medidas de frecuencia de las variables y dimensiones

Tabla 1

Medidas de frecuencia de la variable gobierno electrónico y dimensiones

Nivel	V1: Gobierno electrónico		D1: Interna		D2: Externa		D3: Relacional		D4: Promocional	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	11	13,8%	11	13,8%	9	11,3%	10	12,5%	10	12,5%
Regular	54	67,5%	40	50,0%	45	56,3%	39	48,8%	53	66,3%
Alto	15	18,8%	29	36,3%	26	32,5%	31	38,8%	17	21,3%
Total	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%

Fuente: Base de datos recabados de la encuesta realizada en 2023

En la tabla 1, se puede apreciar el nivel de frecuencia para la variable gobierno electrónico, y sus cuatro dimensiones; de los cuales de los 80 usuarios que conforman la muestra el 67,5% (54) usuarios perciben al gobierno electrónico en un nivel regular, el 18,8% (15) perciben en un nivel alto y solo el 13,8% (11) perciben en un nivel bajo. En cuanto a los resultados de sus dimensiones se pueden apreciar que para la dimensión uno, el 50,0% (40) usuarios perciben en un nivel regular, el 36,3% (29) perciben en un nivel alto y solo el 13,8% (11) percibieron en un nivel bajo; para la dimensión dos, el 56,3% (45) perciben en un nivel regular, el 32,5% (26) perciben en un nivel alto y solo 11,3% (9) perciben en un nivel bajo; para la dimensión 3, el 48,8% (39) perciben en un nivel regular, el 38,8% (31) perciben en un nivel alto y solo el 12,5% (10) perciben en un nivel bajo; finalmente para la dimensión 4, el 66,3% (53) perciben en un nivel regular, el 21,3% (17) perciben en un nivel alto y solo el 12,5% (10) perciben en un nivel bajo.

Tabla 2*Medidas de frecuencia de la variable satisfacción del usuario y dimensiones*

Nivel	V2: Satisfacción del usuario		D1: Calidad percibida		D2: Expectativa del usuario		D3: Valor percibido	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	10	12,5%	4	5,0%	5	6,3%	6	7,5%
Medianamente satisfecho	52	65,0%	55	68,8%	30	37,5%	39	48,8%
Satisfecho	18	22,5%	21	26,3%	45	56,3%	35	43,8%
Total	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%

Fuente: Base de datos recabados de la encuesta realizada en 2023

En la tabla 2, se puede apreciar el nivel de frecuencia para la variable satisfacción del usuario, y sus tres dimensiones; de los cuales de los 80 usuarios que conforman la muestra el 65,0% (52) usuarios perciben la satisfacción del usuario en un nivel medianamente satisfecho, el 22,5% (18) perciben en un nivel satisfecho y solo el 12,5% (10) perciben en un nivel insatisfecho. En cuanto a los resultados de sus dimensiones se pueden apreciar que para la dimensión uno, el 68,8% (55) usuarios perciben en un nivel medianamente satisfecho, el 26,3% (21) perciben en un nivel satisfecho y solo el 5,0% (4) percibieron en un nivel insatisfecho; para la dimensión dos, el 56,3% (45) perciben en un nivel satisfecho, el 37,5% (30) perciben en un nivel medianamente satisfecho y solo 6,3% (5) perciben en un nivel insatisfecho; finalmente para la dimensión 3, el 48,8% (39) perciben en un nivel satisfecho, el 43,8% (35) perciben en un nivel satisfecho y solo el 7,5% (6) perciben en un nivel insatisfecho.

4.2. Análisis Inferencial

4.2.1. Contrastación de Hipótesis

Tabla 3

Prueba de Normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,347	80	,000	,742	80	,000
Satisfacción del usuario	,343	80	,000	,752	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la información presentada en la Tabla 3, se nota que el tamaño de la muestra, representado por el grado de libertad de 80, es mayor a 50. Por este motivo, se optará por utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además, se evidencia que las variables no se adhieren a una distribución normal, ya que el valor de p es inferior a 0,05. En consecuencia, se recurrirá a la prueba de correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables.

Tabla 4

Prueba de coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que demuestra la contratación de hipótesis

			Gobierno electrónico	Satisfacción del usuario	Interna	Externa	Relacional	Promocional
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,885**	,660**	,588**	,687**	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,885**	1,000	,597**	,687**	,660**	,736**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Interna	Coeficiente de correlación	,660**	,597**	1,000	,408**	,352**	,581**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,001	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Externa	Coeficiente de correlación	,588**	,687**	,408**	1,000	,461**	,411**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Relacional	Coeficiente de correlación	,687**	,660**	,352**	,461**	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,000	.	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Promocional	Coeficiente de correlación	,820**	,736**	,581**	,411**	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	80	80	80	80	80	80

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

De acuerdo los rangos de correlación rho Spearman, que van de 0 a 1, En la Tabla 4 para contrastar la hipótesis general se puede apreciar un coeficiente de correlación positiva alta entre ambas variables según *rho Spearman* de 0,885** y un nivel de significación de 0,000. Se opta por aceptar la hipótesis alternativa y

rechazar la nula. Por otro lado, para la contratación de la HE1 se puede apreciar un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario según *rho Spearman* de 0,597** y un nivel de significancia de 0,000. Aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Para la contratación de la HE2 se puede apreciar un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario según *rho Spearman* de 0,687** y un nivel de significancia de 0,000. Aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Asimismo, para la contratación de la HE3 se puede apreciar un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión relacional y la satisfacción del usuario según *rho Spearman* de 0,660** y un nivel de significancia de 0,000. Aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Finalmente, para la contratación de la HE4 se puede apreciar un coeficiente de correlación positiva alta entre la dimensión promocional y la satisfacción del usuario según *rho Spearman* de 0,736** y un nivel de significación de 0,000. Así, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la nula.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos se contrastaron con los antecedentes y las fundamentaciones teóricas de las variables estudiadas.

Según la hipótesis general propuesta: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023. La afirmación se consideró válida ya que se identificó una correlación positiva fuerte entre las variables, evidenciada por el coeficiente rho de Spearman con 0,885** y un nivel de significancia de 0,000. De este modo se optó por aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, los hallazgos descriptivos demostraron que, de los 80 usuarios encuestados el 67,5% perciben un nivel regular el gobierno electrónico, el 18,8% perciben un nivel alto y solo el 13,8% perciben un nivel bajo. Asimismo, en cuanto a la satisfacción del usuario el 12,5% perciben un nivel insatisfecho, el 65,0% perciben un nivel medianamente satisfecho y el 22,5% perciben un nivel satisfecho.

Los resultados concuerdan con lo investigado por Rojas (2019) quien con su estudio demostró una conexión de gran importancia, indicada por un valor de Rho de 0.672 y un valor de significancia de 0.000, evidenciando así una asociación sumamente significativa entre variables de gobierno electrónico y satisfacción del usuario sugiriendo que el e-gobierno juega un rol esencial en garantizar la satisfacción del usuario con los procedimientos en línea disponibles en el sitio web institucional. El estudio de Allcca (2022) también muestra paralelismos con los hallazgos del estudio, ya que se observó una conexión positiva y notable entre el Gobierno Electrónico y la interactividad del usuario, con 0,726 de coeficiente de correlación (Rho) y 0,000 de valor significativo (Sig), por debajo del umbral de 0,05.

Del mismo modo coincide con el estudio de Diaz et al. (2021) en su investigación, evidenciaron determinar correlación positiva alta entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en un municipio distrital, y un nivel de significación bilateral de 0,000 seguido de un coeficiente (Rho) de Spearman de 0,701. También existe similitud en los resultados descriptivos donde el nivel de los servicios de e-gobierno es considerado como medio (75%) y la satisfacción del usuario se sitúa en un nivel medio (77%). Al-Kaseasbeh et al. (2019) también han

demostrado que existe una relación entre el uso de servicios de gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Además, se observa que alrededor del 50% de los participantes hace uso significativo de estos servicios. Los hallazgos de satisfacción del usuario varían entre 0,638 y 0,807, mientras que para el uso del gobierno electrónico oscilan entre 0,699 y 0,770. En consecuencia, la investigación concluye que hay una conexión entre estas variables.

Los hallazgos también se fundamentan en la teoría del “Modelo de Aceptación Tecnológica” (TAM) adaptado por Davis en 1980, permitió comprender cómo las percepciones sobre el uso de la tecnología impactan en la satisfacción del usuario, especialmente en los servicios gubernamentales en línea, ofreciendo valiosa información para enriquecer la calidad de los servicios y, en última instancia, beneficiar a los ciudadanos (Yong Varela et al., 2010; Palos-Sánchez et al., 2019). Asimismo, las tecnologías de información dentro del gobierno electrónico buscan agilizar procesos administrativos y elevar la satisfacción del usuario. Se subraya que el gobierno electrónico implica la mejora constante de los servicios gubernamentales, la participación activa de ciudadanos y administración, logrando esta transformación a través de la tecnología, internet y nuevas formas de comunicación. (Arguelles, 2022; Salazar, 2022, Ávila, 2013).

Otra de las teorías con la que se fundamenta los resultados es “La Teoría de la Des confirmación de Expectativas” (EDT) de Oliver elaborado en 1980, quien sostiene que las expectativas del usuario influyen en su actitud y satisfacción, lo que impacta en su comportamiento futuro. Aplicar esta teoría en el contexto del gobierno electrónico en la institución estudiada permitirá entender cómo los usuarios ven los servicios en línea en comparación con lo que esperaban inicialmente. Esto ayudará a identificar dónde se pueden hacer mejoras para lograr que los usuarios estén más satisfechos (Marreiro et al., 2014; Rial, 2007; Silva, 2015; Oliver, 1993).

Por otro lado, en base a la hipótesis específica 1 planteada: “Existe relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023”. Se determinó que existe un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario según rho Spearman de

0,597** con 0,000 de significación. Esto condujo aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, y los hallazgos descriptivos demuestran que, de los 80 usuarios encuestados el 13,8% perciben la dimensión interna en un nivel bajo, el 50,0% perciben en un nivel regular y el 36,3% perciben en un nivel alto. Lo mencionado concuerdan con lo investigado por Utrilla (2022) quien afirma que hay un nivel moderado de conexión directa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario arrojando un valor de (Rho = 0,401) y significativa (P-valor = 0,000 < 0,05). A su vez afirma que el 74,8 % evalúan como regular la dimensión interna.

La hipótesis específica 2 planteada: “Existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023”. Esta afirmación fue aceptada debido a que se estableció un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario según rho Spearman de 0,687** y un nivel de significancia de 0,000. Esto llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa y al descarte de la hipótesis nula. Y los resultados descriptivos demuestran que, de los 80 usuarios encuestados el 11,3% perciben la dimensión externa un nivel bajo, el 56,3% perciben un nivel regular y el 32,5% perciben un nivel alto. Estos hallazgos obtenidos concuerdan con lo investigado por Utrilla (2022) quien afirma que hay una asociación directa y moderada de la dimensión externa del gobierno electrónico con la satisfacción al usuario, con un valor de Rho de 0,500 y un valor significativo (P-valor = 0,000 < 0,05). Además, menciona que el 65,2% califican como regular la dimensión externa.

La hipótesis específica 3 planteada: “Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023”. Esta afirmación fue aceptada debido a que se estableció un coeficiente de correlación positiva moderada entre la dimensión relacional y la satisfacción del usuario según rho Spearman de 0,660** con un nivel de significancia de 0,000. Por ello, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Y los resultados descriptivos demuestran que, de los 80 usuarios encuestados el 12,5% perciben la dimensión relacional un nivel bajo, el 48,8% perciben un nivel regular y el 38,8% perciben un

nivel alto. Lo indicado guarda concordancia con lo estudiado por Utrilla (2022) quien afirma hay una relación directa y moderada ($Rho=0,437$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$) entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.

Finalmente, en base a la hipótesis específica 4 planteada: “Existe relación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023”. Se determinó que existe un coeficiente de correlación positiva alta entre la dimensión promocional y la satisfacción del usuario según rho Spearman de $0,736^{**}$ y un nivel de significancia de $0,000$. Esto conduce aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Y los resultados descriptivos demuestran que, de los 80 usuarios encuestados el que el 12,5% perciben la dimensión promocional un nivel bajo, el 66,3% perciben un nivel regular y el 21,3% perciben un nivel alto. Lo indicado guarda concordancia con lo estudiado por Utrilla (2022) quien afirma que hay relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. y que el 74,8 % de los encuestados evalúan como regular.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que hay correlación positiva alta ($Rho = 0,885^{**}$) y estadísticamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública de transporte terrestre en la región de Ayacucho en el año 2023. Además de las 80 personas encuestadas, el 67.50% tiene una percepción considerada como "regular" en cuanto al gobierno electrónico. Del mismo modo, el 65.00% de los usuarios indica sentirse medianamente satisfecho con el servicio del gobierno electrónico.

Segunda. Se determinó que hay correlación positiva moderada ($Rho = 0,597^{**}$) y estadísticamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario. Asimismo, el 50,00% de los usuarios encuestados percibe la dimensión interna del gobierno electrónico en un nivel regular.

Tercera. Se determinó que hay correlación positiva moderada ($Rho = 0,687^{**}$) y estadísticamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario. Asimismo, el 56,00% de los usuarios encuestados percibe la dimensión externa del gobierno electrónico en un nivel regular.

Cuarta. Se determinó que hay correlación positiva moderada ($Rho = 0,660^{**}$) y estadísticamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión relacional y la satisfacción. Asimismo, el 48,75% de los usuarios encuestados percibe la dimensión relacional del gobierno electrónico en un nivel regular.

Quinta. Se determinó que hay correlación positiva moderada ($Rho = 0,736^{**}$) y estadísticamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión promocional y la satisfacción del usuario. Asimismo, el 66,25% de los usuarios encuestados percibe la dimensión promocional del gobierno electrónico en un nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al encargado de la institución debe analizar el desempeño y la eficacia de los recursos y la infraestructura tecnológica para corregir deficiencias identificadas y mejorar la experiencia del usuario. Esto garantizará que llevar a cabo trámites digitales sea sencillo, confiable y seguro.

Segunda. Al equipo encargado de sistemas, que perfeccione el sistema de sugerencias en línea, con el propósito de fortalecer la comunicación y relación entre los usuarios y la entidad.

Tercera. Al encargado de la institución, Instaurar, renovar y modernizar la plataforma digital a efectos de mejorar la eficacia de los trámites administrativos, así como para agilizar los tiempos de respuesta y aumentar la transparencia en la prestación de servicios.

Cuarta. Al personal encargado de atención al usuario, proporcionar un servicio de excelencia a los usuarios a través de plataformas digitales actualizadas, accesibles y con conexiones fluidas a otras entidades gubernamentales o privadas. El objetivo propiciar un intercambio de información entre instituciones y agilizar los procedimientos administrativos, disminuyendo la burocracia.

Quinta. Al encargado de la institución, potenciar la divulgación de la utilización de la plataforma digital entre los usuarios mediante la distribución de afiches, sesiones de capacitación y videos tutoriales que presenten contenidos fáciles de comprender. Además, es esencial difundir esta información mediante redes sociales y medios de comunicación para concientizar sobre la relevancia y los beneficios que ofrece el gobierno electrónico.

REFERENCIAS

- Aldaz Carrasco, P. V., y Valdera Benavides, E. D. (2023). *La calidad del servicio y su relación en la satisfacción del cliente en Financiera Compartamos-Agencia Lambayeque, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11292>
- Al-Kaseasbeh, H. M., Harada, Y., y Saraih, U. N. binti. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research and Review*, 6(12), 50-60. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf
- Allcca Huanca, S. D. (2022). *Gobierno electrónico e interactividad del usuario en el gobierno regional de Apurímac, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101465>
- Arguelles Toache, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: Revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 10(24), e2481028. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>.
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T., y Vasquez-Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Editorial Inudi. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Ávila Díaz, W. D. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19), 213-233. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413835217013>
- Belyi, V. A., y Chugunov, A. V. (2021). E-Government Services Introduction Effects in the Covid-19 Pandemic: 2020–2021 Surveys Results. *Scientific Services & Internet*. <https://ceur-ws.org/Vol-3066/spaper3.pdf>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. *Revista empresarial*, 13(2), 13-14. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cabezas Mejia, E. D., Andrade Naranjo, D., y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15424>

- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolzco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., y Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. GUAYAQUIL/UIDE/2019. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., y Camargo Casallas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.1917110.14483/22487638.19171>
- Custer, M., Huebner, R., & Howell, D. (2015). Factors Predicting client satisfaction in occupational therapy and rehabilitation. *The american journal of occupational therapy*, 69, 1-10. Obtenido de <https://ajot.aota.org/article.aspx?articleid=2087159>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Daka, C.G. and Phiri, J. (2019). Factors Driving the Adoption of E-Banking Services Based on the UTAUT Model. *International Journal of Business and Management*, 14, 43-52. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n6p43>.
- De Armas Urquiza, R., y De Armas Suárez, A. (2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-31. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Díaz, H. M., Del Pilar, Y., y Rosales, U. N. Reátegui. (2021). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad: *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf

- Guamán Tumbaco, J. E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kotler, P., Armstrong, G., Araujo, L. A., y Pineda Ayala, L. E. (2017). *Fundamentos de Marketing* (13va ed.). Pearson Educación de México. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=822679>
- Khan, M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 331-354. Obtenido de <http://jespk.net/publications/180.pdf>
- López Córdova, J. (2016). EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MARCO LEGAL ESPAÑOL: Perfiles de Ingeniería, 12(12), 73-82. https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Nacional de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Malik, B. H., Shuqin, C., Shuqin, C., Mastoi, A. G., Mastoi, A. G., Gul, N., Gul, N., Gul, H., & Gul, H. (2016). Evaluating Citizen e-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan. *European Scientific Journal, ESJ*, 12(5), 346. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n5p346>

- Marín Bernal, W. J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa*, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Marreiro das Chagas, M., Medeiros de Araújo, M. V., de Melo Pereira, F. A., y Veras de Sousa Neto, M. (2014). Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del consumidor online en el área de turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23(3), 526-546. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180731336006>
- Medina Molina, C., Rufin Moreno, R., y Rey Moreno, M. (2013). La adopción del e-Gobierno en entornos voluntarios. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(1), 42-52. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2012.10.001>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., y Haces-Atondo, G. (2020). Habilidades computacionales del ciudadano en el uso del gobierno electrónico: Enfoque en satisfacción y confianza. *Revista ESPACIOS*, 41(38), 225-238. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/20413820.html>
- Méndez Vargas, L. C., Anne Macadar, M., Fernández Wanke, P., y Moreira Antúnez, J.J. (2021). Electronic Government services in Brazil: an analysis of impact factors on the citizen's usage decision. *EBAPE.BR*, 19(15), 792-810. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200206>
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., y Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Moreira-Mera, M. M., y Hidalgo-Ávila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 944-961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Nguyen, T. T., Phan, D. M., Le, A. H., & Nguyen, L. T. N. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam.

- The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(8), 519-531.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519>
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of consumer research*, 20(3).
<https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/20/3/418/1838986>
- Ospina Pinzón, S., y Gil Saura, I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor: Una propuesta de revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*, 24(43), 35-57.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000200003
- Padilla Meléndez, N. Y. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Rev. salud pública (Córdoba)*, 23(3), 49-55.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
- Palos-Sanchez, P., Reyes-Menendez, A., y Saura, J. R. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. *Información tecnológica*, 30(3), 3-12.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300003>
- Paredes Arriaga, A. M., y Velázquez Palmer, M. C. A. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios de transporte público colectivo en la Ciudad de México aplicando el enfoque agregado. *Administración y Organizaciones*, 21(40), 119-136. <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/21>
- Pillaca Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rial Boubeta, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. [Tesis de doctorado, Universidad de Santiago de Compostela]. Repositorio Institucional DA USC.
<https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/2185>

- Rodríguez Mendoza, M. (2020). Validación del modelo Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología UTAUT en la adopción de un sistema ERP en una pequeña empresa. *Natura@economía*, 5(1), 15-26. <https://doi.org/10.21704/ne.v5i1.1514>
- Rojas Moya, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. eumed.net. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/index.htm>
- Rojas Narro, E. P. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil—Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Ruiz Guevara, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín—2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>
- Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: Percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631/2583>
- Silva Vera, M. E. (2015). *Satisfacción de los cuidadores principales con la ley de dependencia: El caso de los padres/tutores legales de niños y jóvenes con discapacidad mental*. [Tesis de doctorado, Universidad de Cádiz]. Repositorio Institucional de la UCA. <http://hdl.handle.net/10498/17770>
- Tabares Neyra, L. M. (2016). *Administración Pública: Conceptos y realidades*. Universitaria. https://www.researchgate.net/profile/Roberto-De-Armas-2/publication/327732647_La_informatizacion_de_la_sociedad/links/5df114dfa6fdcc28371a1e16/La-informatizacion-de-la-sociedad.pdf
- Torres, M., Vásquez, C., y Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 055-064. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es
- Utrilla Camones, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021*

[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83094>

Yong Varela, L. A., Rivas Tovar, L. A., y Chaparro, J. (2010). Modelo de aceptación tecnológica (TAM): Un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC. *INNOVAR Journal*, 20(36), 187-204. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v20n36/20n36a14.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?</p> <p>Específicas ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Específicas Establecer la relación que existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p>	<p>General: Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Específicas Existe relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho, 2023</p>	Variable 1: Gobierno electrónico					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ rangos	
			D1: Interna	Organización y Gestión Recursos Accesos a la información	1 - 6	Ordinal (Likert) (1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo [20 -46] Regular [47-73] Alto [74-100]	
			D2: Externa	Presencia Interacción Transacción	7 - 12			
			D3: Relacional	Intercambio de información Interrelación	13 - 16			
			D4: Promocional	Promoción de infraestructura Cultura de la TIC	17 - 20			
						Variable 2: Satisfacción del usuario		
			D1: Calidad percibida	Capacidad de respuesta Fiabilidad	1 - 6	Ordinal (Likert) (1) Totalmente insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3) Ni insatisfecho ni satisfecho (4) Moderadamente satisfecho (5) Totalmente satisfecho	Insatisfecho [18-41] Medianamente satisfecho [42-65] Satisfecho [66-90]	
			D2: Expectativa del usuario	Cumplimiento de expectativas Percepción de los usuarios	7 - 12			
			D3: Valor percibido	Preferencia por la entidad Atención	13 - 18			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 497 usuarios de la entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre de la región Ayacucho,2023.</p> <p>Muestra: 80 usuarios de la entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre de la región Ayacucho,2023.</p> <p>Muestreo Se utilizará muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>V1: Gobierno electrónico Nro. Ítems:20</p> <p>V2: Satisfacción del usuario Nro. Ítems:18</p>	<p>Descriptiva: Estadística descriptiva, presentación en tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Estadística inferencial para contrastar las hipótesis.</p>

Anexo 02. Matriz de operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gobierno Electrónico	Según Armas (2011) El gobierno electrónico implica la modernización de la conexión entre los servicios públicos y los ciudadanos, y para lograrlo, es esencial ampliar los canales de comunicación mediante el uso de las TIC, recursos proporcionados por la administración pública.	El gobierno electrónico implica modernizar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos a través de tecnologías de la información. Asimismo, se caracteriza por cinco dimensiones esenciales: Interna, Externa, Relacional y promocional (Armas, 2011).	Interna	Organización y Gestión interna	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	
			Externa	Recursos		Accesos a la información
				Presencia		Interacción
			Relacional	Transacción		Intercambio de información
Promocional	Interrelación	Promoción de infraestructura	Cultura de la TIC			
Satisfacción del Usuario	Según (Kotler et al., 2017) define la satisfacción del usuario como el grado de satisfacción o aprecio que experimenta un usuario después de la adquisición y uso de un producto o servicio.	La satisfacción del usuario es la complacencia o satisfacción que siente un usuario después de usar un producto o servicio, evaluada a través de su percepción subjetiva de calidad, experiencia y Valor. (Kotler et al., 2017).	Calidad percibida	Capacidad de respuesta	Ordinal (1) Totalmente insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3) Ni insatisfecho ni satisfecho (4) Moderadamente satisfecho (5) Totalmente satisfecho	
			Expectativa del usuario	Fiabilidad		Cumplimiento de expectativas
				Valor percibido		Percepciones de los usuarios
			Atención			

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir el gobierno electrónico. Su aporte es valioso, en tal sentido marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Totalmente insatisfecho (1)	Moderadamente insatisfecho (2)	Ni insatisfecho ni satisfecho (3)	Moderadamente satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
--------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	------------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GOBIERNO ELECTRÓNICO						
DIMENSIÓN: INTERNA						
1	¿Cómo considera la velocidad de respuesta y carga de la plataforma digital?					
2	¿Cómo considera la actualización de los datos en la plataforma digital?					
3	¿Cómo califica al personal encargado que orienta el servicio digital a través de la plataforma virtual?					
4	¿Cómo califica los equipos tecnológicos que tiene la entidad para acceder al servicio digital?					
5	¿Cómo evalúa la información que se presenta a través de la plataforma digital para los trámites y/o descargos que realizó?					
6	¿Cómo evalúa el procedimiento del trámite y/o descargos que realizó a través de la mesa de partes virtual?					
DIMENSIÓN: EXTERNA						
7	¿Cómo considera la plataforma digital en cuanto a las facilidades de acceso que ofrece la entidad?					
8	¿Cómo considera si la plataforma digital y los medios que brinda la institución para realizar trámites virtuales se ajustan a sus necesidades?					
9	¿Cómo considera si la plataforma digital presenta adecuadamente los contactos de las oficinas de la					

	entidad, incluyendo opciones como chat, email, teléfono, entre otros?					
10	¿Cómo considera si la plataforma digital mantiene de manera efectiva un apartado de quejas y reclamos?					
11	¿Cómo considera si el servicio en línea se completa de manera satisfactoria sin necesidad de ir a la oficina?					
12	¿Cómo considera si pudo revisar y dar seguimiento a sus trámites de manera efectiva a través de la plataforma digital?					
DIMENSIÓN: RELACIONAL						
13	¿Cómo considera la implicación de otras entidades, como bancos, entidades financieras, SUNARP, Fiscalía, u otras, en los servicios digitales ofrecidos por la plataforma?					
14	¿Cómo califica la migración del portal institucional a la plataforma digital del estado peruano?					
15	¿Cómo considera la posibilidad de descargar formatos en Word o PDF de los trámites que realiza y de las respuestas a sus descargos a través de la plataforma digital?					
16	¿Cómo califica el diseño del portal institucional cuando accede desde otros dispositivos tecnológicos?					
DIMENSIÓN: PROMOCIONAL						
17	¿Cómo considera la presencia de la entidad en redes sociales para mejorar la comunicación y orientación sobre los trámites y expedientes electrónicos?					
18	¿Cómo considera la difusión de las plataformas y servicios digitales de la entidad en los medios de comunicación?					
19	¿Cómo considera el desarrollo de tutoriales sobre el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad?					
20	¿Cómo considera el desarrollo de capacitaciones en su establecimiento sobre el acceso y el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad?					

Muchas Gracias

INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la satisfacción del usuario. Su aporte es valioso, en tal sentido marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
------------------------	--------------------	-----------------------	---------------------	-------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA		1	2	3	4	5
1	¿Como califica la rapidez con la que la entidad responde frente a cualquier consulta sobre la plataforma virtual y los descargos a su trámite?					
2	¿Cómo califica la disponibilidad del soporte o servicio al usuario las 24 horas del día por parte de la entidad?					
3	¿Cómo califica las guías virtuales para realizar su trámite a través de la plataforma digital?					
4	¿Cómo considera la confiabilidad de las plataformas digitales establecidas por la entidad para realizar trámites y/o descargos?					
5	¿Cómo evalúa la confiabilidad del personal y los contactos en la plataforma digital que brindan atención y servicio?					
6	¿Cómo califica la confiabilidad de la información descargada?					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA DEL USUARIO						
7	¿Cómo evalúa el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la facilidad de navegación de la plataforma digital “mesa de partes virtual” que ha experimentado?					
8	¿Cómo evalúa el cumplimiento de sus expectativas en cuanto al personal de soporte en la plataforma digital “mesa de partes virtual” que ha experimentado?					

9	¿Cómo califica su satisfacción luego de un trámite y/o descargo por la plataforma digital?					
10	¿Cómo califica los tramites que realizó por la plataforma digital, son mejores que los tramites presenciales?					
11	¿Como califica la calidad de servicios digitales desde su experiencia en relación a lo que esperaba?					
12	¿Cómo califica la información del estado de sus trámites en línea que brindó a través de la plataforma digital?					
DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO						
13	¿Cómo evalúa la adaptabilidad de la estructura de la plataforma digital en relación a sus necesidades y preferencias?					
14	¿Cómo considera las facilidades que la institución ofrece para realizar trámites en la plataforma digital en términos de su utilidad y eficacia?					
15	¿Cómo califica la validación de usuario al ingreso a los sistemas mediante el portal?					
16	¿Cómo considera la orientación que recibe en relación a sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital para realizar sus trámites?					
17	¿Cómo considera la calidad de la información proporcionada por la plataforma digital sobre el estado de sus trámites en línea?					
18	¿Cómo califica la operatividad de la plataforma (¿uso práctico y entendible?)					

Muchas Gracias.

Anexo 04. Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide el Gobierno Electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULIO CÉSAR MACHACA MAMANI		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación Administración general		
Institución donde labora:	Universidad Nacional José María Arguedas		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Cuarta dimensión: Dimensión Promocional

Objetivos de la dimensión: Medir la dimensión promocional a través de los indicadores: promoción de infraestructura y cultura de la TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Promoción de infraestructura	1.1. Cómo considera la presencia de la entidad en redes sociales para mejorar la comunicación y orientación sobre los trámites y expedientes electrónicos.	4	4	4	Ninguna, solo incluir los signos de interrogación respectivos.
	1.2. Cómo considera la difusión de las plataformas y servicios digitales de la entidad en los medios de comunicación.				
2. Cultura de la TIC	2.1. Cómo considera el desarrollo de tutoriales sobre el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.	4	4	4	Ninguna, solo incluir los signos de interrogación respectivos.
	2.2. Cómo considera el desarrollo de capacitaciones en su establecimiento sobre el acceso y el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.				



 Pofirma
 DNE 01323624

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

	(***)	
<p>MACHACA MAMANI, JULIO CESAR DNI 01323624</p>	<p>MAESTRO EN ECONOMIA MENCION POLITICA Y GERENCIA SOCIAL</p> <p>Fecha de diploma: 27/01/2015 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>
<p>MACHACA MAMANI, JULIO CESAR DNI 01323624</p>	<p>SEGUNDA ESPECIALIDAD TOXICOLOGIA Y CONTROL ALIMENTARIO</p> <p>Fecha de diploma: 15/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 01/06/2007 Fecha egreso: 25/10/2016</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i></p>
<p>MACHACA MAMANI, JULIO CESAR DNI 01323624</p>	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 26/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 07/03/2016 Fecha egreso: 24/02/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i></p>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide el Gobierno Electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Flor de Meliza Ccorisapra Quintana		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente en administración y formación en investigación		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú - SEDE Arequipa		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Cuarta dimensión: Dimensión Promocional
Objetivos de la dimensión: Medir la dimensión promocional a través de los indicadores: promoción de infraestructura y cultura de la TIC

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Promoción de infraestructura	1.1. Cómo considera la presencia de la entidad en redes sociales para mejorar la comunicación y orientación sobre los trámites y expedientes electrónicos.	4	4	4	Ninguna.
	1.2. Cómo considera la difusión de las plataformas y servicios digitales de la entidad en los medios de comunicación.				
2. Cultura de la TIC	2.1. Cómo considera el desarrollo de tutoriales sobre el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.	4	4	4	Ninguna.
	2.2. Cómo considera el desarrollo de capacitaciones en su establecimiento sobre el acceso y el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.				



 Firma

Mg. Flor de Meliza Ccorisapra Quintana
DNI:46610102

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide el nivel de satisfacción del usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Flor de Meliza Ccorisapra Quintana		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente en administración y formación en investigación		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú – SEDE Arequipa		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 5 años	(<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Tercera dimensión: Valor percibido

Objetivos de la dimensión: Medir la dimensión Valor percibido a través de los indicadores: preferencia por la entidad y la atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Preferencia por la entidad	1.1. Cómo evalúa la adaptabilidad de la estructura de la plataforma digital en relación a sus necesidades y preferencias. 1.2. Cómo considera las facilidades que la institución ofrece para realizar trámites en la plataforma digital en términos de su utilidad y eficacia. 1.3. Cómo califica la validación de usuario al ingreso a los sistemas mediante el portal.	4	4	4	Ninguna.
2. Atención	2.1. Cómo considera la orientación que recibe en relación a sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital para realizar sus trámites. 2.2. Cómo considera la calidad de la información proporcionada por la plataforma digital sobre el estado de sus trámites en Línea. 2.3. Cómo califica la operatividad de la plataforma (uso práctico y entendible)	4	4	4	Ninguna.



Firma

Mg. Flor de Meliza Ccorisapra Quintana
DNI:46610102

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
CCORISAPRA QUINTANA, FLOR DE MELIZA DNI 46610102	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 01/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
CCORISAPRA QUINTANA, FLOR DE MELIZA DNI 46610102	TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 18/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
CCORISAPRA QUINTANA, FLOR DE MELIZA DNI 46610102	MAESTRA EN CIENCIAS: ADMINISTRACIÓN (MBA), CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 15/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/12/2013 Fecha egreso: 08/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide el Gobierno Electrónico. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAG. RAMOS CAMACHO, VERONICA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGADORA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ANTIPLANO - PUNO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos

Cuarta dimensión: Dimensión Promocional

Objetivos de la dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Promoción de infraestructura	1.1. Cómo considera la presencia de la entidad en redes sociales para mejorar la comunicación y orientación sobre los trámites y expedientes electrónicos.				
	1.2. Cómo considera la difusión de las plataformas y servicios digitales de la entidad en los medios de comunicación.	4	4	4	--
2. Cultura de la TIC	2.1. Cómo considera el desarrollo de tutoriales sobre el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.				
	2.2. Cómo considera el desarrollo de capacitaciones en su establecimiento sobre el acceso y el correcto manejo de la plataforma digital, como la mesa de partes electrónica, por parte de la entidad.	4	4	4	--


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 40926427

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide el nivel de satisfacción del usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAG. RAMOS CAMACHO, VERONICA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGADORA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ANTIPLANO - PUNO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Tercera dimensión: **Valor percibido**

Objetivos de la dimensión: Medir la dimensión Valor percibido a través de los indicadores: preferencia por la entidad y la atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Preferencia por la entidad	1.1. Cómo evalúa la adaptabilidad de la estructura de la plataforma digital en relación a sus necesidades y preferencias.	4	4	4	--
	1.2. Cómo considera las facilidades que la institución ofrece para realizar trámites en la plataforma digital en términos de su utilidad y eficacia.				
	1.3. Cómo califica la validación de usuario al ingreso a los sistemas mediante el portal.				
2. Atención	2.1. Cómo considera la orientación que recibe en relación a sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital para realizar sus trámites.	4	4	4	--
	2.2. Cómo considera la calidad de la información proporcionada por la plataforma digital sobre el estado de sus trámites en Línea.				
	2.3. Cómo califica la operatividad de la plataforma (uso práctico y entendible)				


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 40926427

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMOS CAMACHO, VERONICA DNI 40926427	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
RAMOS CAMACHO, VERONICA DNI 40926427	BACHILLER EN CIENCIAS FISICO MATEMATICAS Fecha de diploma: 07/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
RAMOS CAMACHO, VERONICA DNI 40926427	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/06/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
RAMOS CAMACHO, VERONICA DNI 40926427	MAESTRA EN CIENCIAS: ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN: GERENCIA EMPRESARIAL CON MENCIÓN EN: GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 24/06/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/08/2007 Fecha egreso: 15/09/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

Anexo 05. Base de datos

Variable:		GOBIERNO ELECTRÓNICO																							
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																								
	Dimensión Interna							Dimensión Externa							Dimensión relacional					Dimensión Promocional				TT	
	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	D3	17	18	19	20		D3
1	4	5	2	2	5	4	22	2	3	4	1	4	3	17	2	3	3	1	9	2	2	4	2		10
2	4	2	1	2	2	2	13	3	2	4	2	2	4	17	1	4	1	2	8	1	3	3	1	8	46
3	5	4	2	2	5	4	22	4	5	3	3	4	5	24	3	5	4	3	15	4	3	5	3	15	76
4	4	5	2	2	4	4	21	2	4	4	2	4	4	20	2	4	5	4	15	2	2	4	2	10	66
5	5	4	3	1	4	4	21	4	4	4	3	4	4	23	1	4	5	3	13	2	3	5	1	11	68
6	4	3	2	3	4	5	21	2	5	5	4	5	3	24	2	5	5	2	14	3	4	5	4	16	75
7	5	4	1	2	4	4	20	2	3	4	2	5	5	21	2	4	4	2	12	2	1	5	2	10	63
8	1	2	2	1	5	2	13	1	2	3	2	2	3	13	1	2	2	3	8	1	1	4	1	7	41
9	4	4	3	2	4	3	20	2	4	4	2	3	4	19	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	62
10	4	4	2	3	3	4	20	2	4	4	1	4	4	19	3	4	4	2	13	2	2	4	2	10	62
11	4	4	1	1	4	4	18	2	4	3	2	4	3	18	2	4	2	2	10	3	2	4	2	11	57
12	3	4	1	2	4	4	18	2	3	5	3	4	4	21	3	3	4	1	11	2	2	4	1	9	59
13	4	3	2	2	5	2	18	1	4	4	2	4	5	20	2	2	4	2	10	1	3	4	2	10	58
14	4	4	2	2	4	4	20	2	3	2	2	4	4	17	2	4	4	4	14	2	2	4	3	11	62
15	3	4	2	2	3	4	18	2	3	3	3	4	4	19	2	4	3	4	13	1	2	4	3	10	60
16	2	3	1	1	2	2	11	2	3	4	2	3	4	18	2	2	2	3	9	2	1	3	2	8	46
17	4	4	2	2	2	3	17	1	2	4	2	2	2	13	2	1	2	1	6	1	2	4	2	9	45
18	1	3	2	1	2	3	12	2	4	2	2	4	2	16	1	2	4	1	8	2	1	4	2	9	45
19	4	2	3	2	2	4	17	2	2	3	2	3	4	16	1	4	4	2	11	1	2	3	2	8	52
20	2	3	1	1	2	4	13	2	4	2	1	2	3	14	2	1	4	1	8	2	2	2	1	7	42
21	5	4	2	1	4	4	20	2	3	4	4	4	5	22	2	4	5	4	15	5	4	5	5	19	76
22	4	4	2	2	3	4	19	1	5	4	3	4	5	22	2	4	5	2	13	1	3	4	2	10	64
23	4	3	2	2	4	3	18	2	3	4	4	2	4	19	3	4	4	2	13	2	4	3	2	11	61
24	5	4	2	2	5	4	22	2	4	5	3	4	4	22	3	5	5	3	16	3	4	4	3	14	74
25	4	4	3	2	5	4	22	3	4	4	1	4	4	20	2	4	4	2	12	2	2	4	3	11	65
26	2	4	2	1	2	2	13	2	3	4	2	4	4	19	1	2	4	1	8	1	2	1	2	6	46
27	5	5	2	2	5	4	23	2	5	3	2	5	5	22	2	5	4	3	14	2	4	5	5	16	75
28	5	4	2	2	5	4	22	2	4	4	3	4	4	21	1	4	5	2	12	2	3	4	2	11	66
29	4	4	4	2	4	5	23	3	3	4	3	3	4	20	2	4	3	2	11	2	2	1	1	6	60
30	5	3	2	2	4	4	20	2	5	2	2	4	4	19	2	4	5	3	14	1	3	4	2	10	63
31	4	4	2	2	3	3	18	2	4	4	2	3	4	19	2	5	3	1	11	2	2	4	3	11	59
32	4	4	3	2	4	4	21	2	4	4	2	4	5	21	2	4	2	3	11	2	2	4	2	10	63
33	3	5	4	2	4	4	22	3	5	5	2	5	4	24	3	5	4	2	14	4	4	5	5	18	78
34	4	5	3	3	4	3	22	2	4	4	2	4	4	20	2	4	4	4	14	1	1	4	2	8	64
35	4	4	2	2	4	4	20	2	4	5	2	5	4	22	2	5	4	4	15	4	4	5	5	18	75
36	4	4	2	2	4	4	20	3	4	4	4	4	3	22	1	2	3	3	9	2	2	4	3	11	62
37	1	2	1	2	3	4	13	2	1	2	1	3	4	13	1	4	2	3	10	2	2	4	2	10	46
38	4	5	4	2	5	4	24	2	4	4	3	3	4	20	2	4	4	4	14	4	2	5	5	16	74
39	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	3	4	5	24	2	4	5	3	14	4	3	5	4	16	76
40	5	4	2	2	5	3	21	2	3	2	2	4	5	18	3	3	3	2	11	2	4	5	2	13	63
41	4	4	3	2	4	4	21	2	5	4	2	4	5	22	2	4	4	3	13	2	2	4	3	11	67
42	4	5	3	2	4	5	23	1	5	5	1	4	4	20	2	4	4	4	14	5	3	5	4	17	74
43	5	5	2	1	4	4	21	2	4	5	2	5	3	21	1	3	4	3	11	2	2	2	2	8	61
44	4	5	2	3	3	4	21	2	2	4	2	5	4	19	2	4	2	4	12	3	2	4	2	11	63
45	4	4	2	2	4	5	21	2	4	4	2	4	4	20	2	5	4	4	15	2	2	3	1	8	64
46	1	2	2	2	4	4	15	3	5	4	2	5	4	23	3	5	4	3	15	1	2	4	3	10	63
47	4	4	1	3	5	4	21	2	5	3	2	4	5	21	2	3	3	4	12	2	3	4	2	11	65
48	4	4	2	2	4	5	21	1	4	5	2	3	5	20	2	4	4	4	14	4	2	5	3	14	69
49	3	5	2	4	4	4	22	2	4	5	3	4	5	23	2	4	4	1	11	2	2	4	3	11	67
50	5	5	3	2	5	5	25	2	4	4	2	5	4	21	3	4	4	4	15	2	2	5	4	13	74
51	5	4	2	3	3	3	20	3	3	5	2	4	5	22	2	4	5	3	14	2	3	4	2	11	67
52	4	4	2	2	4	4	20	2	3	4	3	4	4	20	1	3	4	4	12	2	4	5	2	13	65
53	4	3	2	2	4	4	19	2	4	4	2	4	4	20	2	4	5	2	13	3	2	3	1	9	61
54	4	4	4	2	5	4	23	4	3	4	4	4	4	23	2	5	4	2	13	2	1	4	2	9	68
55	5	5	2	2	5	4	23	2	4	1	3	3	5	18	2	3	5	2	12	4	2	5	3	14	67
56	5	5	2	2	5	5	24	3	5	4	2	4	4	22	3	5	5	3	16	4	4	5	3	16	78
57	2	4	2	1	2	3	14	2	1	4	4	2	3	16	2	4	3	2	11	1	1	1	2	5	46
58	4	4	2	2	4	5	21	2	4	3	2	4	4	19	2	5	4	4	15	2	2	4	2	10	65
59	4	4	3	2	2	4	19	2	3	4	3	4	5	21	2	4	5	3	14	2	2	5	1	10	64
60	4	5	2	3	4	4	22	3	3	4	2	5	4	21	2	4	5	2	13	4	2	4	2	12	68
61	5	4	2	2	4	5	22	2	4	5	2	4	5	22	3	4	4	2	13	2	4	3	3	12	69
62	4	5	3	3	2	5	22	4	1	1	2	4	1	13	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	46
63	5	4	2	4	4	4	23	2	5	4	3	4	4	22	2	4	3	3	12	3	2	5	2	12	69
64	4	1	2	2	5	4	18	2	4	4	2	5	4	21	4	4	4	2	14	2	1	1	2	6	59
65	4	4	2	3	5	5	23	2	4	2	2	4	5	19	2	3	1	2	8	3	3	5	3	14	64
66	5	4	2	2	5	5	23	2	4	4	3	4	4	21	2	5	4	3	14	2	2	4	1	9	67
67	4	4	4	2	4	4	22	2	2	4	2	2	4	16	3	4	5	2	14	3	2	4	2	11	63
68	4	5	3	3	4	4	23	3	4	4	4	2	3	20	2	3	1	2	8	2	2	4	2	10	61
69	1	4	2	2	5	4	18	2	3	3	2	4	4	18	2	2	5	3	12	3	4	3	2	12	60
70	5	4	2	2	4	5	22	2	5	3	2	4	5	21	2	5	4	2	13	2	2	2	3	9	65
71	4	4	2	4	4	5	23	2	5	4	3	4	5	23	3	5	4	4	16	4	2	5	5	16	78
72	4	4	2	3	4	4	21	3	4	4	2	5	4	22	2	2	5	3	12	2	2	4	2	10	65

Variable:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nro. De participantes	Ítems o preguntas																			TT		
	Dimensión Calidad percibida							Dimensión Expectativa del usuario						Dimensión Valor percibido								
	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	17		18	D3
1	2	2	2	2	4	5	17	2	4	3	5	5	4	23	2	4	4	3	2	2	17	57
2	3	1	3	2	3	4	16	2	1	2	3	2	2	12	1	4	2	1	3	2	13	41
3	4	5	2	3	5	3	22	3	5	4	5	4	5	26	3	4	5	4	5	3	24	72
4	3	3	3	3	4	5	21	2	5	4	3	4	3	21	2	5	3	3	5	2	20	62
5	2	4	4	3	4	5	22	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	2	3	2	19	66
6	2	5	2	5	4	5	23	1	4	4	5	4	5	23	3	5	5	3	5	3	24	70
7	4	1	4	3	3	4	19	2	5	5	2	4	3	21	3	4	4	3	2	2	18	58
8	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	3	3	15	1	3	3	1	2	1	11	40
9	2	3	2	3	5	5	20	1	3	4	4	4	4	20	2	4	5	2	4	3	20	60
10	2	1	2	1	5	5	16	3	5	5	2	2	5	25	2	3	5	2	5	4	21	62
11	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	2	2	4	15	1	3	2	1	2	2	11	41
12	3	2	4	2	5	5	21	1	4	2	3	5	4	19	1	4	5	2	4	2	18	58
13	2	2	2	2	5	4	17	2	4	5	3	4	2	20	2	5	4	2	4	3	20	57
14	2	3	2	3	4	5	19	2	5	4	2	4	4	21	3	3	5	3	4	2	20	60
15	3	2	3	2	5	5	20	1	4	5	2	5	2	19	4	5	2	2	2	3	18	57
16	1	2	1	2	2	4	12	1	2	2	2	5	1	13	1	4	3	1	5	1	15	40
17	1	3	2	3	1	3	13	1	4	1	2	2	1	11	2	4	4	2	2	3	17	41
18	1	2	1	2	4	2	12	1	2	2	3	5	5	18	1	2	2	1	4	1	11	41
19	2	2	2	2	4	4	16	2	4	3	2	1	4	16	2	4	5	3	3	1	18	50
20	1	2	1	2	4	4	14	1	2	5	1	4	1	14	1	3	2	1	4	2	13	41
21	3	5	3	5	4	5	25	3	4	3	2	5	5	22	2	5	5	3	5	4	24	71
22	2	3	4	3	4	5	21	2	5	4	3	5	4	23	3	5	2	2	5	3	20	64
23	3	2	3	3	4	5	20	3	4	4	3	5	4	23	2	2	5	2	3	3	17	60
24	3	2	3	3	5	5	21	2	4	5	3	5	4	23	2	5	4	3	4	4	22	66
25	3	4	2	3	5	4	21	2	5	4	3	5	3	22	2	4	5	2	4	3	20	63
26	1	3	1	3	4	2	14	1	3	2	1	4	2	13	1	3	2	1	4	2	13	40
27	5	3	5	3	5	3	24	3	5	4	2	5	4	23	3	4	5	5	4	4	25	72
28	3	2	4	2	4	4	19	2	4	5	3	1	4	19	2	5	5	3	5	4	24	62
29	3	3	3	3	4	4	20	2	3	4	2	4	5	20	3	5	2	1	5	3	19	59
30	2	3	2	3	2	4	16	1	4	5	2	5	5	22	2	4	5	5	4	3	23	61
31	2	4	2	2	4	4	18	2	4	4	2	5	5	22	2	4	4	2	4	3	19	59
32	4	3	2	3	4	4	20	2	4	5	2	4	4	21	2	4	4	2	4	3	19	60
33	3	4	4	3	4	5	23	2	5	5	2	5	5	24	2	5	5	5	4	4	25	72
34	3	3	2	3	5	5	21	2	5	4	1	5	3	20	2	4	5	4	3	3	21	62
35	3	4	3	3	5	5	23	3	5	5	4	3	3	23	3	5	4	5	4	4	25	71
36	3	3	2	3	4	4	19	2	4	5	2	4	3	20	2	5	4	2	5	3	21	60
37	2	3	2	3	1	2	13	2	4	2	1	3	1	13	1	4	2	1	4	3	15	41
38	2	3	4	3	5	5	22	3	3	5	3	5	4	23	3	5	4	3	5	5	25	70
39	4	2	5	3	5	5	24	3	4	5	3	5	4	24	3	4	4	5	5	5	26	74
40	3	2	2	3	5	4	19	3	5	5	3	4	2	22	3	4	4	3	5	3	22	63
41	3	1	2	2	5	5	18	2	4	5	2	4	3	20	4	5	5	2	5	5	26	64
42	4	2	3	3	5	5	22	2	4	4	2	5	3	20	3	5	5	3	5	2	23	65
43	2	2	2	3	5	4	18	1	4	5	3	5	4	22	3	2	5	3	2	5	20	60
44	2	3	2	4	4	4	19	2	4	4	4	5	4	23	3	3	4	2	4	3	19	61
45	1	2	1	3	5	4	16	2	5	5	2	5	5	24	4	4	4	1	5	4	22	62
46	2	2	5	3	5	4	21	3	2	4	2	5	4	20	2	4	4	2	5	3	20	61
47	3	3	2	2	5	3	18	2	5	4	2	3	5	21	3	5	4	3	5	3	23	62
48	2	1	2	3	5	4	17	2	4	5	3	4	5	23	3	5	5	2	5	5	25	65
49	4	2	4	3	5	4	22	2	4	3	3	4	4	20	2	4	5	2	4	5	22	64
50	2	3	5	3	5	4	22	3	5	4	2	5	4	23	2	5	5	3	5	5	25	70
51	3	4	4	2	4	5	22	2	5	4	2	5	4	22	2	4	4	2	4	4	20	64
52	2	3	2	2	4	5	18	2	4	4	4	1	5	20	3	5	4	3	4	4	23	61
53	4	3	2	4	5	4	22	2	4	4	3	5	5	23	3	4	4	3	5	5	24	69
54	3	2	1	3	5	5	19	3	5	5	3	5	4	25	4	4	5	2	4	3	22	66
55	2	2	5	2	4	4	19	2	5	5	2	4	4	22	2	4	5	2	5	3	21	62
56	3	2	5	3	4	5	22	3	5	4	2	4	3	21	3	5	5	3	5	5	26	69
57	2	3	2	1	5	5	18	2	3	5	2	4	4	20	3	4	4	3	4	3	21	59
58	3	4	3	3	4	3	20	2	4	5	3	5	5	24	2	2	4	2	5	3	18	62
59	4	2	3	3	4	4	20	1	4	4	3	4	5	21	2	4	5	2	5	4	22	63
60	3	4	2	2	5	5	21	2	5	4	3	5	5	24	3	4	4	2	5	2	20	65
61	2	2	5	2	4	5	20	3	4	5	3	5	5	25	2	4	5	2	5	4	22	67
62	4	2	3	3	4	5	21	2	4	4	2	3	4	19	1	3	5	1	3	3	16	56
63	3	2	2	3	5	5	20	2	5	3	3	5	4	22	2	3	5	2	5	5	22	64
64	2	2	2	3	4	4	17	4	4	4	2	5	5	24	2	2	4	2	3	3	16	57
65	3	2	2	3	5	4	19	2	4	4	3	5	4	22	2	4	5	3	5	3	22	63
66	1	2	3	2	5	4	17	3	5	5	3	5	4	25	3	5	4	3	4	4	23	65
67	4	4	2	2	4	4	20	2	5	4	2	4	4	21	4	5	4	2	2	3	20	61
68	5	2	2	3	4	4	20	2	3	5	4	5	2	21	2	4	4	3	4	3	20	61
69	3	2	2	3	5	5	20	4	5	4	2	4	4	23	2	3	4	2	2	3	16	59
70	4	2	3	3	5	5	22	3	5	4	3	3	4	22	2	4	4	3	5	4	22	66
71	3	4	5	3	5	5	25	3	3	4	2	5	5	22	4	4	5	2	5	5	25	72
72	2	2	2	2	4	4	16	2	5	5	2	4	5	23	4	4	5	2	4	5	24	63
73	2	4	5	3	5	5	24	4	5	5	3	3	4	24	3	4	4	3	5	5	24	72
74	3	4	5	3	5	4	24	3	4	5	2	2	5	21	3	4	4	2	5	5	23	68
75	2	2	2	3	5	5	19	2	4	4	3	4	5	22	3	4	5	2	5	2	21	62
76	3	4	3	3	5	5	23	3	4	5	2	5	5	24	3	5	4	3	4	5	24	71
77	4	4	2	2	4	4	20	3	4	4	3	4	5	23	2	4	4	2	5	3	20	63
78	2	2	3	3	4	5	19	4	4	2	3	4	5	22	3	3	5	1	4	5	21	62
79	3	2	2	4	4	4	19	2	5	5	1	4	5	22	2	4	3	2	4	4	19	60
80	2	2	5	3	5	5	22	1	4	4	3	5	5	22	3	4	5	3	3	5	23	67

Anexo 06. Análisis de confiabilidad del instrumento

Valores de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Medida	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la variable gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	20

De acuerdo a la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach), los instrumentos planteados para la variable gobierno electrónico demostraron ser de excelente confiabilidad, arrojando un valor de 0,753.

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	18

De acuerdo a la prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach), los instrumentos planteados para la satisfacción del usuario demostraron ser de excelente confiabilidad, arrojando un valor de 0,722.

Anexo 07. Niveles de coeficiente de correlación de rho de Spearman

Valor	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: www.google.com.pe/search?q=coeficiente+de+correlacion+de+Spearman, (2021).