



Universidad **César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la
satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao,
2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Suito Bardales, Carlos Eduardo (orcid.org/0009-0006-4408-8923)

ASESORES:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

Dra. Denegri Velarde, Maria Isabel (orcid.org/0000-0002-4235-9009)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024", cuyo autor es SUITO BARDALES CARLOS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 16- 08-2024 07:19:26

Código documento Trilce: TRI - 0860818



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SUITO BARDALES CARLOS EDUARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 titulada: "Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS EDUARDO SUITO BARDALES DNI: 72577959 ORCID: 0009-0006-4408-8923	Firmado electrónicamente por: CSUITOB el 16-08- 2024 12:14:48

Código documento Trilce: TRI - 0860817



Dedicatoria

Dedico este trabajo a Marielita y Carlos, cuyo amor, paciencia y esfuerzo me ayudaron a alcanzar mis metas y hacer realidad un sueño más. Agradezco por haberme inculcado el ejemplo de valentía y perseverancia, enseñándome a no temer a las adversidades, confiando en que Dios estará conmigo en todo momento.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profunda gratitud a Dios, cuya presencia constante y amor me ha guiado a lo largo de esta etapa. Su apoyo me ha brindado la fuerza necesaria para perseverar incluso en los momentos más difíciles e imposibles.

A mis profesores y mentores, les agradezco sinceramente por compartir sus vastos conocimientos. Gracias a su guía y enseñanzas, hoy me siento realizado como profesional y lleno de alegría.

Finalmente, quiero extender un agradecimiento especial a mis asesores el Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino y la Dra. María Isabel Denegri, por su inestimable apoyo y dedicación. Su compromiso con mi crecimiento académico ha sido invaluable, siempre dispuestos a ayudar y brindar su conocimiento sin importar la hora ni el día.

Índice de contenidos

Carátula	
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract:	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
IV.DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la eficacia gobierno electrónico y sus dimensiones.	16
Tabla 2. Análisis descriptivo de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.	18
Tabla 3. Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones del estudio.....	20
Tabla 4. Relación entre la eficacia del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.	21
Tabla 5. Relación entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario.....	22
Tabla 6. Relación entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario.....	23
Tabla 7. Relación entre la dimensión relacional y la satisfacción del usuario.	24
Tabla 8. Relación entre la dimensión promoción y la satisfacción del usuario.	25
Tabla 9. Baremos de Correlación Rho de Spearman.....	62

Resumen

La presente investigación se alinea con el fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía, Se realizó la investigación con el propósito de identificar cómo se relaciona la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao en 2024. Siendo de diseño no experimental de nivel correlacional transversal. Fueron 283 usuarios de los servicios electrónicos de la municipalidad que se determinaron como muestra, quienes completaron cuestionarios compuestos por 19 ítems sobre gobierno electrónico y 24 ítems sobre satisfacción del usuario, ambos con alta confiabilidad.

Los hallazgos revelaron que el 48.4% de los usuarios tuvieron una interpretación positiva del gobierno electrónico, en contraste con el 74.9% mostró un alto nivel de satisfacción. La prueba Rho de Spearman mostró una relación moderada y directa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario ($Rho=0.421$; $p=0.000$), así como las dimensiones de la segunda variable. En conclusión, una visión favorable del gobierno digital se asoció significativamente con niveles más altos de satisfacción del usuario.

Palabras clave: *Gobernabilidad, Gobierno digital, Municipalidades.*

Abstract

The present research aligns with the strengthening of democracy, leadership, and citizenship. The study was conducted with the purpose of identifying how the effectiveness of e-government relates to its impact on user satisfaction in a municipality of Callao in 2024. The research followed a non-experimental, cross-sectional correlational design. A sample of 283 users of the municipality's electronic services was selected, who completed questionnaires comprising 19 items on e-government and 24 items on user satisfaction, both with high reliability.

The findings revealed that 48.4% of users had a positive perception of e-government, while 74.9% showed a high level of satisfaction. Spearman's Rho test indicated a moderate and direct relationship between e-government and user satisfaction ($Rho=0.421$; $p=0.000$), as well as with the dimensions of the latter variable. In conclusion, a favorable view of digital government was significantly associated with higher levels of user satisfaction.

Keywords: Governance, Digital government, Municipalities.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la relevancia del gobierno electrónico o e-Gobierno ha adquirido gran importancia en la transformación digital de los servicios municipales, poniendo de manifiesto la demanda de evaluar su eficacia y el efecto en el nivel de satisfacción. Estudios recientes subrayan que, mientras las tecnologías avanzan, la integración de sistemas efectivos de e-Gobierno puede significar un avance sustancial en la calidad que tiene el servicio y la satisfacción que se percibe. (Hooda et al., 2023; Dunayev et al., 2023). La adopción de plataformas digitales no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que funge también como catalizador de innovaciones y reformas en la administración pública (Chen y Aklikokou, 2021), reforzando la transparencia y la credibilidad entre los ciudadanos y el gobierno, pilares fundamentales para una administración pública moderna y efectiva.

A nivel internacional, las investigaciones indican que los sistemas de gobierno electrónico no solo deben enfocarse en la tecnología, sino también en la satisfacción que experimenta el destinatario y la confianza de los diversos servicios ofrecidos. Según Lee-Geiller (2024), la construcción de una confianza digital a través de la satisfacción del usuario resulta crucial para el logro de iniciativas de e-Gobierno. Esta perspectiva es respaldada por estudios que demuestran la correlación positiva entre los servicios digitales y la satisfacción del usuario, lo que al mismo tiempo afecta la percepción general de la eficacia del gobierno electrónico (Li et al., 2023; Weerakkody et al., 2016). Además, el enfoque en la satisfacción del usuario permite dar pie a mejoras en el servicio tomando como base el uso y la retroalimentación brindada por los usuarios (Idros et al., 2021).

En el contexto nacional peruano, la adopción del e-Gobierno es una prioridad estratégica con el fin de modernizar la administración gubernamental y potenciar la interacción tan importante entre el gobierno y los ciudadanos. A lo largo del país, diversos estudios han demostrado que, a pesar de que algunos avances significativos han sido logrados, aún persisten los desafíos asociados con la infraestructura tecnológica, la formación de los usuarios y la confianza en los sistemas digitales representan obstáculos importantes que pueden impactar en la percepción eficacia del e-Gobierno y, en consecuencia, la importante satisfacción

que presenta el destinatario. (Jejenywa et al., 2024; Espinoza, 2022). Asimismo, la adopción de estas tecnologías se enfrenta a la variabilidad en la aceptación de los ciudadanos, donde factores como la edad y el nivel socioeconómico juegan un papel crucial en cómo los individuos interactúan con los servicios electrónicos. La búsqueda constante de medidas que incrementen el nivel de aceptación de dichos grupos resulta crucial para la implementación de más y nuevas mejoras, problemática la cual Yuen et al. (2020) abordan enfocándose en otra arista del vasto sector tecnológico, pero igualmente valiosa; los autores proponen que implementar un plan basado en la contrastación de diversas fuentes teóricas o de propuestas pasadas pueden devenir en la elaboración de un plan que sintetice todos los factores y puntos de vista contemplados por sus antecesores.

A nivel local, específicamente en una municipalidad del Callao, la situación se refleja en el interés creciente por evaluar la eficacia del gobierno electrónico. La investigación propuesta analizó cómo la implementación de estas tecnologías ha influido en la satisfacción del usuario en el año 2024, proporcionando un estudio concreto que puede servir como referente para otras municipalidades en el país. Esta evaluación es crucial, ya que la percepción de eficacia en los servicios electrónicos puede variar considerablemente en diferentes regiones y comunidades, especialmente en áreas donde el acceso a tecnologías de información es limitado o la resistencia a la variación es evidente.

En esta situación, el análisis realizado en una municipalidad del Callao 2024 proporcionó un análisis invaluable sobre la eficacia del gobierno electrónico en una localidad específica, explorando cómo estas dimensiones interactúan y afectan la satisfacción de los usuarios en un ambiente municipal. Al examinar estos aspectos, este estudio no solo contribuyó al cuerpo académico existente, sino que también ofreció directrices prácticas para implementar y mejorar las políticas de gobierno electrónico, es crucial asegurar que los requerimientos y expectativas de los destinatarios sean el eje central a la hora de idear, plantear e implementar dichas iniciativas (Wong y Jackson, 2021; Owusu et al., 2022).

La investigación se desarrolló aplicando un método cuantitativo para evaluar la efectividad del e-Gobierno y cómo esta se relaciona con la satisfacción del usuario. Esto permitió no solo enriquecer el cuerpo de conocimientos académicos, sino también ofrecer directrices prácticas para mejorar las políticas del e-Gobierno en el ámbito peruano. Los resultados del estudio contribuyeron a un mejor entendimiento de los diferentes factores involucrados en la satisfacción del usuario; así como a la formulación de estrategias más efectivas para promover la eficacia, la claridad y la participación en la prestación del e-Gobierno (Rosenberg, 2024; Doran et al., 2023).

La finalidad de la investigación fue examinar la eficacia del e-Gobierno y la incidencia existente en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao durante el año 2024, con el fin de aportar al objetivo de desarrollo sostenible (ODS) correspondientes a ciudades y comunidades sostenibles. El problema general que abordó el estudio se plantea en la presente interrogante ¿Cómo se relaciona la eficacia del e-Gobierno y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos en relación con una municipalidad del Callao en 2024, buscando conocer: ¿Cómo se relaciona la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario? ¿Cómo se relaciona la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario? ¿Cómo se relaciona la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario? ¿Cómo se relaciona la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario?. Los problemas se abordaron mediante un enfoque cuantitativo, al explorar estas correlaciones permitirá identificar estrategias efectivas para fomentar una administración más inclusiva y equitativa.

La justificación de esta investigación fue principalmente en su contribución teórica, práctica y metodológica al estudio de la eficacia del gobierno electrónico. Desde una perspectiva teórica, el estudio busca ampliar el entendimiento de cómo las diversas dimensiones del e-Gobierno impactan la satisfacción que presenta el destinatario, un área que, aunque crítica, ha recibido limitada atención en contextos específicos como el de las municipalidades peruanas (Salirrosas et al., 2022). Este enfoque permite un entendimiento más claro de los factores influyentes en la

efectividad de los servicios públicos digitales, principalmente en sectores en etapa de desarrollo donde el acceso y la eficiencia pueden variar considerablemente.

Desde una perspectiva práctica, el potencial del presente estudio radica en influir directamente en acciones estratégicas dirigidas a mejorar la implementación de esta clase de gobierno en el Callao y la creación de políticas. Al identificar y analizar los elementos que inciden en la satisfacción del usuario, los tomadores de decisiones podrán tomar medidas más responsables, informadas y dirigidas hacia óptima utilización de recursos y el aumento de la interacción ciudadana en cuanto al e-Gobierno, fomentando una mayor inclusión y reducción de desigualdades (Díaz y Ospina, 2023).

En términos de la justificación metodológica, se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional, apoyado por técnicas correspondiente a encuestas además de análisis estadístico avanzado. Esta metodología permitió una evaluación rigurosa de las relaciones entre las variables. Además, refuerza la validez de los resultados, ofreciendo un modelo replicable para investigaciones futuras en contextos comparables, fortaleciendo así el campo del gobierno electrónico.

Como objetivo general, se buscó evaluar cómo se relaciona la eficacia del e-Gobierno y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao en 2024. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos en relación con esta municipalidad: determinar cómo se relaciona la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario, determinar cómo se relaciona la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario, determinar cómo se relaciona la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario, y determinar cómo se relaciona la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario.

También, se estableció la hipótesis general. Existe relación significativa entre la eficacia del e-Gobierno y la incidencia en la satisfacción del usuario, en una municipalidad del Callao, 2024.

Además, se propuso las siguientes hipótesis específicas en relación con una municipalidad del Callao en 2024, existe relación significativa entre la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario, existe relación significativa entre la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario, existe relación significativa entre la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario, existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario. Estas hipótesis se reflejan en estudios como los de Dunayev et al. (2023), que enfatizan la importancia de la interfaz y la accesibilidad en la experiencia del destinatario. De la misma forma, la investigación como la Chung et al. (2023) que vinculan la eficiencia procesal con la satisfacción que presenta el usuario. Estas hipótesis se apoyan en los estudios que subrayan la necesidad de poner en relevancia la comunicación efectiva y la promoción en la aceptación y satisfacción del e-Gobierno (Abdulkareem y Mohd Ramli, 2022; Glyptis et al., 2020).

Alassaf y Szalay (2022), en su estudio, investigaron la transición hacia el uso de servicios electrónicos gubernamentales en el periodo de restricciones de la COVID-19, evaluando la actitud y la intención futura de los usuarios en países de Europa Central. Bajo un corte metodológico cuantitativo y descriptivo, y evaluando a un grupo de 354 encuestados de edades entre 18 y 65 años, encuentran cierta relación entre la satisfacción e intención de uso de los usuarios respecto de los servicios digitales gubernamentales. Sin embargo, entre el conjunto etario mayor (de 46 a 55 años) Se observa una conexión leve pero importante y positiva. Así, el estudio concluye con la sugerencia de tomar importancia al estudio de la disminución del uso en generaciones mayores para lograr una implementación exitosa de procesos digitalización gubernamental en el futuro.

Además, Chung et al. (2023), en su estudio, analizaron los elementos que afectan la satisfacción que presenta el usuario con el sistema electrónico. Utilizando un enfoque empírico, recolectaron datos a través de encuestas a usuarios de los sistemas antiguo y nuevo. Los autores encuentran una correlación entre los factores condicionantes del e-Gobierno y la satisfacción que presenta el usuario.

Se concluye que, la incertidumbre y las expectativas de rendimiento son determinantes significativos de la satisfacción que presenta el usuario.

Así mismo, Hidayat et al. (2023), en su tesis, investigaron cómo la percepción de utilidad y la confianza influyen en la utilización y satisfacción en sistemas del e-Gobierno en Pakistán. Presento diseño basado en encuestas, analizaron 264 respuestas, encontraron una asociación positiva entre calidad de información de la digitalización gubernamental y la satisfacción que presentan los destinatarios. El estudio concluyó indicando que la precisión en cuanto a la información y la eficacia del sistema son esenciales para mejorar la utilización y satisfacción del e-Gobierno.

También, Guo (2022), en su estudio, desarrolló un modelo integrado de confianza digital en la sociedad, enfocándose en cómo la satisfacción que presenta el usuario media la relación entre percepción y expectativas con la confianza digital. El estudio, que utilizó análisis factorial y modelado de ecuaciones estructurales, subrayó que la satisfacción del usuario es crucial para construir confianza digital, lo que es vital para las prestaciones de e-Gobierno. Resultado expresado en una relación entre la satisfacción que presenta el destinatario y la construcción de la credibilidad digital de entidades públicas.

Finalmente, Hooda et al. (2023), en su estudio, analizaron la confianza en el gobierno electrónico. Este estudio de tipo correlacional y descriptivo empleó el modelado de ecuaciones estructurales con datos de 67 estudios anteriores, concluyendo que tanto la variable calidad del servicio y satisfacción que presenta el destinatario están correlacionados, lo cual evidencia que esta influye en la confianza en el e-Gobierno, resaltando considerar la confianza en estos modelos.

En esta misma dirección, a continuación, se describen cinco antecedentes nacionales relevantes.

Alarcon (2024), en su tesis, se orientó a buscar la relación existente entre las variables implementación del e-Gobierno y calidad de la atención al usuario, específicamente en una oficina registral chiclayana, el estudio fue descriptivo

correlacional, enfoque cuantitativo; con 1500 usuarios, seccionando mediante muestreo probabilístico aleatorio a 306 de ellos como muestra, a los cuales aplicó dos cuestionarios: uno relativo al e-Gobierno y el otro a la calidad de la atención. Concluyendo con una correlación significativa entre ambas variables.

Igualmente, Espinoza (2022), en su tesis, analizó la efectividad del e-Gobierno durante la inmovilización social por la COVID-19. El estudio descriptivo y cuantitativo, evalúa mediante un diseño conceptual y propositivo, recopilando datos sobre la percepción ciudadana mediante un modelo de calidad propio. Los resultados destacaron que la confiabilidad y eficiencia de los servicios en línea influyen directamente en la satisfacción del usuario, de hecho, se sitúa en que tres de las dimensiones (eficiencia, confianza y fidelidad) tienen una correlación significativa de los servicios gubernamentales en línea), respecto de la satisfacción y apoyo del ciudadano o usuario; proporcionando un modelo válido para evaluar servicios gubernamentales en línea.

Adicionalmente, Ccahuana (2024), en su tesis, quiso ahondar en la relación entre el e-Gobierno y la satisfacción que presenta el destinatario, su estudio adoptó fue descriptivo – correlacional no experimental. Con 80 usuarios como muestra. Se empleó una encuesta y cuestionario, los cuales arrojaron una correlación positiva entre ambas las variables. Concluyendo que un gobierno electrónico eficiente conlleva a una mayor satisfacción del usuario, repercutiendo positivamente en los resultados de la institución.

También, Peña (2022), su estudio se enfocó en la relación entre los procedimientos presupuestarios, el e-Gobierno y la satisfacción. Siendo un estudio cuantitativo correlacional. Se empleó una encuesta y cuestionario; además, la población estuvo representada por 240 usuarios y como muestra a 148 usuarios. Contrastando los datos, se aprecia una correlación; ello deviene en la búsqueda de herramientas para que el e-Gobierno refuerce los procedimientos en estudio, lo que se relaciona con el nivel de satisfacción que presentan los contribuyentes.

Así mismo, Florez (2022), en su estudio, examinó cómo la capacitación en tecnologías informáticas y comunicación influye en la satisfacción de los funcionarios públicos con el sistema de e-Gobierno. La investigación correlacional utilizó entrevistas, así como, cuestionarios aplicados dirigidos 304 empleados municipales. Los hallazgos exponen una asociación relacional positiva y significativa, sugiriendo que una mayor capacitación en TIC mejora significativamente la satisfacción y eficiencia del personal, enfatizando la importancia de programas de formación continuos para el éxito de la implementación de tecnologías gubernamentales.

En relación con el marco teórico sobre la eficacia del gobierno electrónico, se abordan diferentes teorías y enfoques conceptuales que explican cómo tecnologías informáticas y comunicación impactan en la dirección pública y la satisfacción que experimentan los consumidores. Entre estas teorías, en el año 2003, DeLone y McLean postularon la suya con el nombre de modelos de éxito de sistemas de información, mencionando que la efectividad de los sistemas de información viene siendo fundamental en el contexto del e-Gobierno, postula que la calidad de los sistemas, la excelencia en la información y en el servicio son elementos determinantes que influyen en la satisfacción del usuario (Hooda et al., 2023). Estos elementos forman la base para evaluar la eficacia del e-Gobierno.

Además, la teoría de la expectativa de uso y la satisfacción postulada por Richard Oliver, en el año 1977, trata de la percepción del usuario sobre la efectividad y la accesibilidad de un sistema de gobierno electrónico influye en su satisfacción y en su disposición a seguir utilizándolo (Guo, 2022). Este enfoque es esencial para entender la relación entre la implementación de la tecnología y cómo los usuarios la perciben, resaltando la importancia de una interfaz amigable y accesible para todos los ciudadanos, teniendo como principal característica la plasticidad (Miraz et al., 2021). Por otro lado, la teoría de la difusión relacionada a innovaciones, propuesta en 1962 por Everett M. Rogers, beneficia en la comprensión de cómo, por qué y a qué velocidad las nuevas tecnologías, como las plataformas de gobierno electrónico, son adoptadas por los usuarios en la sociedad (Chung et al., 2023); ello debido a las cualidades que considera el usuario a la hora

de adoptarlas, las cuales explica Hyeon (2024) y son: la ventaja relativa de la innovación, la compatibilidad, la complejidad de las medidas, la observabilidad y facilidad con la que el usuario pueda probar algunas de las nuevas implementaciones antes de probar el paquete completo. En suma, la adopción de estas tecnologías suele depender de la percepción de novedad y de su efectividad comparativa con respecto a los métodos tradicionales.

La integración de estos modelos teóricos permite una exploración exhaustiva de cómo el e-Gobierno puede mejorar no solo la eficiencia operativa, sino también la inclusión social y la transparencia gubernamental, Alineándose con las metas de sostenibilidad urbana y comunitaria (Ciesielska et al., 2022; Malodia et al., 2021). La reflexión sobre estos marcos teóricos destaca la importancia de la modernización en la dirección pública y su impacto en la satisfacción que presenta el destinatario.

El marco teórico tuvo como fundamento diversos modelos y teorías que explican los factores y dimensiones que influyen en la percepción y las experiencias de los usuarios. Uno de los fundamentos centrales es la Teoría de la Confirmación de Expectativas, consolidada en 1980 por Richard L. Oliver, De acuerdo con esta teoría, la satisfacción del usuario se establece a partir de la discrepancia entre las expectativas previas y la percepción del desempeño.

Este modelo ha sido ampliamente empleado para evaluar la satisfacción en los servicios de tecnológicos de la información, además del e-Gobierno (Bhattacharjee, 2001).

Además, el modelo de calidad de servicio (SERVQUAL), adaptado para entornos digitales como e-SERVQUAL, también se emplea para evaluar la calidad percibida a través de dimensiones como la concreción, la confianza, la prontitud, la protección y la comprensión. Estas dimensiones son fundamentales para comprender la satisfacción del usuario en la atención electrónica gubernamental. (Parasuraman et al., 1988, citado en Ariyanto et al., 2022). Desde una visión más contemporáneo, la Teoría de Uso y Gratificación explora cómo los usuarios buscan activamente tecnologías que satisfagan necesidades específicas como la

eficiencia, el conocimiento, y la personalización, lo que a su vez afecta su nivel de satisfacción (Katz et al., 1973, citado en Bambauer y Helbling, 2021). Esta teoría ayuda a entender la interacción usuario-tecnología más allá de la funcionalidad del sistema, considerando cómo el uso del gobierno electrónico puede cumplir con expectativas personales y profesionales.

Estas teorías y modelos son esenciales para comprender en profundidad a la satisfacción del usuario en el gobierno electrónico, permitiendo que las investigaciones futuras, como la presente, identifiquen áreas críticas de mejora y optimicen las interacciones de los usuarios con tecnologías gubernamentales.

Para la variable eficacia del gobierno electrónico, se describió cuatro dimensiones clave que permiten evaluar su efectividad en una municipalidad del Callao. La dimensión externa abarca aspectos como el nivel de servicio, el grado de interacción y la utilización de canales de información, que reflejan la calidad y accesibilidad del gobierno electrónico para el usuario final (López, 2023). Estos factores tienen relevancia en la vivencia del beneficiario y en su disposición para interactuar con los servicios gubernamentales en línea.

Por otro lado, la dimensión interna se entiende como los cambios y mejoras dentro de la propia organización como resultado de la adopción de tecnologías informáticas y de comunicación. Esto puede abarcar la optimización de los procesos internos, así como la simplificación en la comunicación entre diferentes departamentos, lo que en última instancia contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la administración pública (Gao y Yu, 2020; López, 2023). La dimensión relacional se refiere a la facilidad para intercambiar información y su impacto en la transparencia y la prestación de la atención. Finalmente, la dimensión de promoción aborda la forma en que se comunica y se promueve el uso del gobierno electrónico, junto con la accesibilidad para los ciudadanos, implicando un cambio de paradigma en la interacción entre la sociedad y el Estado (López, 2023; Chung et al., 2023).

La primera dimensión implica factores como atención personalizada, amabilidad, interculturalidad y empatía, que son determinantes para una experiencia positiva del usuario (Suarez, 2022). La segunda dimensión, correspondiente a la competencia profesional, abarca la comunicación, conocimiento, eficacia y eficiencia, indicadores de la calidad del servicio brindado. La tercera dimensión, correspondiente a la estructura física y la estructura organizacional, se relacionan con la infraestructura, equipamiento, organización dinámica, compromiso organizacional y toma de decisión. Estas dimensiones son esenciales para evaluar cómo las mejoras en el gobierno electrónico se traducen en satisfacción del usuario, proporcionando una base sólida para analizar y mejorar la implementación de estos sistemas en una municipalidad del Callao.

Basándonos en todo lo mencionado anteriormente, podemos reflexionar sobre la problemática a abordar, que consiste en desarrollar un estudio minucioso relacionado con la efectividad de los servicios digitalizados en la administración estatal. En un contexto donde la actualización es fundamental en las instituciones públicas para reducir desigualdades y mejorar la transparencia, el gobierno electrónico presenta desafíos operativos y de confianza que afectan directamente la satisfacción del usuario (Pérez et al., 2020). La falta de claridad en la interacción con el ciudadano, junto con problemas de accesibilidad y funcionalidad, ha limitado el impacto positivo esperado, evidenciando la necesidad de un análisis profundo de las dimensiones interna, externa, relacional y de promoción para identificar áreas de mejora y promover un gobierno más inclusivo y eficiente.

II. METODOLOGÍA

La investigación adoptó una metodología de investigación básica, según Marotti y Wood (2019), puesto que es una forma de estudio original que se realiza para obtener nuevos conocimientos, pero con un propósito práctico y específico en mente. Se enfoca en utilizar el conocimiento ya existente y aplicarlo, dirigida a la obtención de nueva información y comprensión en el ámbito del e-Gobierno. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, que permite una evaluación sistemática y estadística de las hipótesis planteadas, utilizando datos numéricos recogidos a través de encuestas y analizados mediante técnicas estadísticas específicas.

El estudio fue no experimental y de tipo transversal. En este enfoque no experimental, los datos se recopilan sin alterar las variables (Álvarez, 2020), lo cual es perfecto para los objetivos del presente estudio, ya que no se modifica el entorno operativo de la municipalidad. La naturaleza transversal de la investigación implica que los datos se recogieron en un único espacio temporal (Arias, 2020), proporcionando una instantánea del estado de satisfacción del usuario y la eficacia del gobierno electrónico en ese momento. El alcance de la investigación se restringe a evaluar la relación de cuatro dimensiones identificadas.

En el estudio, la variable principal, eficacia del gobierno electrónico, se define conceptualmente como el grado en que las prestaciones de e-Gobierno logran alcanzar los objetivos establecidos para mejorar la transparencia, efectividad, disponibilidad además de participación ciudadana en los procesos gubernamentales (Zou et al., 2023). Esta variable se desglosó en cuatro dimensiones operativas, evaluadas mediante indicadores específicos.

Por otro lado, la satisfacción del usuario comprende una conceptualización como la percepción del usuario sobre la medida en que los servicios de e-Gobierno realizan o superan sus expectativas. Según Suarez (2022), esta variable es crucial para medir el efecto real de las innovaciones del e-Gobierno en la experiencia del ciudadano. Las dimensiones de esta variable fueron medidas a través de indicadores como la atención brindada por el personal, competencia y habilidades

del personal, la adecuación de las instalaciones físicas y la eficacia de la organización interna.

Para la operacionalización cuantitativa de estas variables, se desarrolló una tabla de operacionalización que incluye las definiciones operacionales de cada variable y dimensión, junto con los indicadores específicos y la escala de medición. Para la variable de eficacia del gobierno electrónico, Se empleó una escala Likert de 5 puntos la cual comprende una oscilación entre 'nunca' hasta 'siempre', la misma que permitió evaluar con precisión el grado de eficacia percibida por los usuarios. Similarmente, la satisfacción del usuario se midió utilizando una escala Likert de 5 niveles para evaluar cada indicador asociado a las dimensiones de esta variable.

Este enfoque no solo permitió establecer el nivel de eficacia del e-Gobierno en términos de su implementación y operación, sino también entender cómo impacta directamente en la satisfacción que presenta el usuario. De este modo, se proporcionó una base sólida para futuras decisiones y optimización en la ejecución de los servicios digitales y el proceso de digitalización en una municipalidad del Callao, alineando los servicios conforme a las demandas y aspiraciones de los usuarios.

La población de la investigación incluyó a los usuarios que utilizan los servicios de e-Gobierno de una municipalidad en el Callao. Este grupo incluye a ciudadanos que interactúan regularmente con la plataforma de gobierno electrónico para diversos trámites y servicios. Los criterios para poder participar de la presente investigación es ser residente del Callao, haber utilizado las prestaciones del e-Gobierno al menos una vez en los últimos seis meses antes del inicio del estudio y tener 18 años o más. Por otro lado, los criterios de exclusión abarcan a aquellos individuos que no hayan utilizado las prestaciones del e-Gobierno o que residan fuera del Callao.

Dado el carácter cuantitativo del estudio, se empleó un muestreo probabilístico simple debido al manejo práctico de la población objetivo, la cual es

relativamente amplia, pero accesible de 1072 usuarios, en línea con lo informado por funcionarios de la municipalidad en cuestión. Esto implica que la muestra sea compuesta por 283 usuarios que utilizan el e-Gobierno. Representando la totalidad de la población. La presente estrategia de muestreo asegura la obtención de datos que reflejen de manera completa y precisa las percepciones y experiencias de todos los usuarios que utilizan el e-Gobierno en la municipalidad estudiada, maximizando así la relevancia y aplicabilidad de los resultados obtenidos para decisiones de políticas y estrategias de mejora en el contexto local.

Para los datos a recolectar en este estudio, se empleó dos cuestionarios. El primer instrumento, elaborado por López (2023), se empleará para evaluar la eficacia del gobierno electrónico. Este cuestionario ha sido validado previamente en estudios similares, garantizando su fiabilidad y validez para evaluar las dimensiones de eficacia del e-Gobierno, incluyendo aspectos como accesibilidad, funcionalidad y respuesta del sistema.

El segundo instrumento consiste en una adecuación propia del autor de la presente investigación, siguiendo el instrumento validado y propuesto por Suarez (2022), para poder cuantificar y medir la satisfacción del usuario, además, se empleó la plataforma Google Forms, que permite a los usuarios responder los cuestionarios desde cualquier lugar y en el momento que prefieran.

Ambos cuestionarios utilizan una escala Likert de 5 puntos, lo que permitió una evaluación detallada de las opiniones y percepciones de los usuarios. La validación de estos instrumentos implica comprobar la consistencia interna, garantizando que cada dimensión de las variables mida de manera coherente lo que se pretende evaluar. Los detalles de la validación de estos instrumentos se incluyeron en los anexos, donde se documentará la metodología de validación, los hallazgos obtenidos y las firmas de los expertos involucrados en el proceso, así como también se asegura la robustez de las interpretaciones y conclusiones de manera confiable.

Con el objetivo de procesar la información obtenida en el estudio, se empleó técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales, utilizando el software SPSS versión 26. Inicialmente, se desarrolló un análisis descriptivo que incluirán medias, desviaciones estándar, frecuencias y porcentajes, Con el fin de adquirir un entendimiento claro de las características generales de la muestra y de las respuestas a cada uno de los ítems del cuestionario. Esta fase permitió presentar una descripción detallada de las variables principales del estudio, proporcionando una visión inicial descriptiva y tendencial en los datos.

Posteriormente, para examinar las relaciones entre las variables y testar las hipótesis propuestas, se utilizó la correlación de Rho de Spearman para evaluar tanto intensidad y dirección de asociación.

Finalmente, cumpliendo estrictamente a los principios de integridad científica y ética en la investigación, Según las directrices éticas de investigación establecidas por la Universidad César Vallejo. Medidas estrictas fueron implementadas con la finalidad de preservar el anonimato y la privacidad de todos los participantes. A cada participante se le ofreció una explicación detallada sobre los objetivos de la investigación, los pasos a seguir y sus derechos., incluyendo la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas. Se solicitó el consentimiento informado por escrito de cada usuario que conteste la encuesta, asegurándose de su completa comprensión para su participación voluntaria. Todos los documentos de autorización y consentimiento fueron almacenados de manera segura en los anexos del estudio, salvaguardando la identidad y la información confidencial de los participantes de acuerdo con los estándares éticos establecidos.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Análisis descriptivo de la eficacia gobierno electrónico y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno digital			
	Bajo	25	8.8%
	Medio	121	42.8%
	Alto	137	48.4%
	Total	283	100.0%
Dimensión externa			
	Bajo	17	6.0%
	Medio	133	47.0%
	Alto	133	47.0%
	Total	283	100.0%
Dimensión interna			
	Bajo	25	8.8%
	Medio	121	42.8%
	Alto	137	48.4%
	Total	283	100.0%
Dimensión relacional			
	Bajo	24	8.5%
	Medio	122	43.1%
	Alto	137	48.4%
	Total	283	100.0%
Dimensión de promoción			
	Bajo	25	8.8%
	Medio	119	42.1%
	Alto	139	49.1%
	Total	283	100.0%

Nota: Obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 1, se establecen las frecuencias tanto de la eficacia del gobierno electrónico como de sus dimensiones en la mencionada municipalidad, hallándose de tal manera, que el 48.4% (137) de usuarios de los servicios indicaron que el nivel de la eficacia del e - Gobierno era alto, mientras que el 42.8% (121) la ubicaba como un nivel medio de eficacia y un grupo más reducido de usuarios, representado por el 8.8% (25) la posicionaba en un nivel bajo. Para la dimensión externa, el 47.0% la percibe como alta, seguido de otro 47% que la considera como media y por último el 6.0% como baja. En cuanto a la dimensión interna, el 48.4% consideraba a esta dimensión en un nivel alto, el 42.8% en un nivel medio y 8.8% en nivel bajo. Además, la dimensión relacional, el 48.4% percibía un nivel alto, 43.1% un nivel medio y el 8.5% en un nivel bajo. Por último, en la dimensión de promoción, el 49.1% la consideró como nivel alto, el 42.1% en nivel medio y un grupo más reducido de 8.8% como nivel bajo. Dicha información, otorga un panorama que casi la mitad de los usuarios ubican al servicio del gobierno electrónico como alto, sin embargo, aquellas personas que lo perciben como bajo, indican la presencia de posibles deficiencias en dichos servicios que requerirían ajustes.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario			
	Bajo	0	0.0%
	Medio	71	25.1%
	Alto	212	74.9%
	Total	283	100.0%
Relación con cliente			
	Bajo	25	8.8%
	Medio	46	16.3%
	Alto	212	74.9%
	Total	283	100.0%
Competencia profesional			
	Bajo	0	0.0%
	Medio	158	55.8%
	Alto	125	44.2%
	Total	283	100.0%
Estructura física			
	Bajo	0	0.0%
	Medio	71	25.1%
	Alto	212	74.9%
	Total	283	100.0%
Estructura organizacional			
	Bajo	0	0.0%
	Medio	74	26.1%
	Alto	209	73.9%
	Total	283	100.0%

Nota: Obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 2, se establecen niveles de satisfacción del usuario y sus dimensiones de la mencionada municipalidad, hallándose, 74.9% (212) de usuarios de los servicios reflejaron un nivel de satisfacción del usuario alto, mientras que 25.1% (71) restante, la ubicaba como un nivel medio de satisfacción. Respecto a la dimensión relación con el cliente, el 74.9% la percibe como alta, seguido de otro 16.3% que la considera como media y por último el 8.8% como baja. En cuanto a la dimensión competencia profesional, el 55.8% consideraba a esta dimensión en un nivel medio, 44.2% en un nivel alto. No se halló personas que consideraban como un nivel bajo. Para el caso de la dimensión estructura física, el 74.9% percibía un nivel alto y 25.1% un nivel medio. Por último, en la dimensión de estructura organizacional, el 73.9% la consideró como nivel alto, y un grupo de 26.1% en un nivel medio. Dicha información, otorga un panorama que casi la mitad de los usuarios ubican al servicio del e-Gobierno como alto, sin embargo, aquellas personas que lo perciben como bajo, indican la presencia de posibles deficiencias en dichos servicios que requerirían ajustes.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Las variables/dimensiones no tienen una distribución normal.

Tabla 3

Pruebas de normalidad para las variables y dimensiones del estudio.

Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia del gobierno electrónico	0.214	283	0.000
Dimensión externa	0.139	283	0.000
Dimensión interna	0.265	283	0.000
Dimensión relacional	0.265	283	0.000
Dimensión de promoción	0.265	283	0.000
Satisfacción del usuario	0.202	283	0.000

Nota: Obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 3, refleja un análisis correspondiente a la prueba de normalidad para cada variable, así como las dimensiones relacionadas con la eficacia del e-Gobierno. Se utilizó Kolmogorov-Smirnov, debido a que esta prueba trabaja con muestras mayores a 50 ($n > 50$) para obtener la normalidad. De tal manera, se obtuvo para todas las variables y dimensiones valores no significativos ($\text{Sig.} < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula (H_0), entonces se dice que las variables/dimensiones no tienen una distribución normal, a causa de ello, se harán uso de pruebas de relación no paramétricas como lo es Rho de Spearman.

Los resultados del estudio se fundamentan en la información presentada en la Tabla 9, la cual se encuentra alojada en el Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna. Esta tabla proporciona una guía completa para interpretar los valores en términos de su significado correlacional.

3.2.2 Prueba de hipótesis

3.2.2.1 Hipótesis general

Según el objetivo general, la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario se relaciona de forma significativa.

Tabla 4

Relación entre la eficacia del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.

Prueba	Variable	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Eficacia del gobierno	Coefficiente de correlación	0.421*
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	283

Nota: Obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 4, se presenta un coeficiente de correlación de 0.421, además de un valor de significancia de 0.000. La presente muestra se relaciona de forma significativa, moderada y positiva ($r=0.421$; $\text{Sig.}=0.000<0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis principal la cual confirma la correlación significativa entre ambas variables. Sugiriendo que una mejor valoración en la eficacia del gobierno se asocia con un aumento en la satisfacción. Los resultados reflejan que cuando las plataformas y servicios electrónicos del gobierno son efectivos y cumplen sus objetivos, los usuarios tienden a estar más satisfechos. Esto se debe a que la eficacia en la entrega del servicio gubernamental contribuye positivamente a la percepción de utilidad, eficacia y experiencia general de los usuarios al interactuar con estos sistemas.

3.2.2.2 Prueba de hipótesis específica uno

Según el objetivo específico uno, la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario se relaciona de forma significativa.

Tabla 5

Relación entre la dimensión externa y la satisfacción del usuario.

Prueba	Variable	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficiente de correlación	0.410*
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	283

Nota: Obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 5, se presenta un coeficiente de correlación de 0.410, además de un valor de significancia bilateral de 0.000. En otras palabras, La presente muestra que se relaciona de forma significativa, moderada y positiva ($r=0.410$; $\text{Sig.}=0.000<0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis principal la cual confirma la correlación significativa. Indicando que a medida que existe una mejor valoración en la dimensión externa también habrá una mejor incidencia en la satisfacción.

3.2.2.3 Prueba de hipótesis específica dos

Según el objetivo específico dos, la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario se relaciona de forma significativa.

Tabla 6

Relación entre la dimensión interna y la satisfacción del usuario.

Prueba	Variable	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión interna	Coeficiente de correlación	0.418*
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	283

Nota: obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 6, se presenta un coeficiente de correlación de 0.418, además de un valor de significancia de 0.000 La presente muestra se relaciona de forma significativa, moderada y positiva ($r=0.418$; $\text{Sig.}=0.000<0.05$), entonces rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis principal la cual confirma la correlación significativa. Sugiriendo que una mejor valoración en la dimensión interna se asocia con una mayor satisfacción.

3.2.2.4 Prueba de hipótesis específica tres

Según el objetivo específico tres, la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario se relaciona de forma significativa.

Tabla 7

Relación entre la dimensión relacional y la satisfacción del usuario.

Prueba	Variable	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión relacional	Coefficiente de correlación	0.420*
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	283

Nota: obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 7, se presenta un coeficiente de correlación de 0.420, además de un valor de significancia de 0.000. La presente muestra se relaciona de forma significativa, moderada y positiva ($r=0.420$; $\text{Sig.}=0.000<0.05$), entonces rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis principal la cual confirma la correlación significativa. Indicando que una mejor valoración en la dimensión relacional se correlaciona con una mayor satisfacción.

3.2.2.5 Prueba de hipótesis específica cuatro

Según el objetivo específico cuatro, la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario se relaciona de forma significativa.

Tabla 8

Relación entre la dimensión promoción y la satisfacción del usuario.

Prueba	Variable	Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	0.416*
Rho de Spearman	Dimensión de promoción	Sig.(bilateral)	0.000
		N	283

Nota: obtenido mediante el programa SPSS, 26.

Según la tabla 8, se presenta un coeficiente de correlación de 0.416, además de un valor de significancia de 0.000. La presente muestra se relaciona de forma significativa, moderada y positiva ($r=0.416$; $\text{Sig.}=0.000$), entonces rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis principal la cual confirma la correlación significativa. Sugiriendo que una mejor valoración en la dimensión promoción se asocia con una mayor satisfacción.

IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis, los resultados que indican que existe una relación significativa, moderada y positiva entre la eficacia del e-Gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024, sugiriendo esa manera, que a una mayor eficacia en las prestaciones del e-Gobierno existe un aumento correspondiente a la satisfacción del usuario, en otras palabras, si las plataformas y servicios electrónicos del gobierno cumplen con sus objetivos de manera efectiva, los usuarios tienden a estar más satisfechos.

Dichos hallazgos se comparan con los resultados de Hooda et al. (2023) quienes descubrieron una correlación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción que presenta el destinatario en los modelos de éxito de los sistemas de información, resaltando la importancia de la calidad del servicio en la credibilidad del e-Gobierno. Aunque nuestra correlación es más moderada, ambos estudios enfatizan que la calidad y la eficacia desarrollada en el servicio son cruciales para la satisfacción que presenta el usuario. De igual forma, otra investigación realizada por Chung et al. (2023) también reportaron una correlación significativa entre los factores condicionantes del e-Gobierno y la satisfacción que presenta el usuario en sistemas electrónicos en Camerún. Aunque nuestra correlación es menos fuerte, ambos estudios coinciden en que la percepción de los usuarios sobre la eficacia del sistema es determinante para su satisfacción. Asimismo, nuestros hallazgos coinciden con lo expuesto por Quintero et al. (2022) quien señaló que la confiabilidad y eficiencia de los servicios en línea influyen en la satisfacción que presenta el beneficiario.

En referencia a la teoría, según el modelo de éxito de sistemas de información de DeLone y McLean, la información, la calidad de los sistemas y el servicio son factores determinantes para la satisfacción que presenta el usuario (Hooda et al., 2023). La calificación positiva encontrada en este estudio entre ambas variables muestra que estos factores también son de suma importancia. Por otro lado, la teoría de la expectativa de uso y satisfacción (Guo, 2022), también es consistente con nuestros hallazgos, La opinión de las personas sobre la funcionalidad y practicidad de uso de los sistemas de e-Gobierno impacta

significativamente en su satisfacción. Asimismo, la teoría de la difusión de innovaciones de Rogers (Chung et al., 2023) apoya nuestros resultados al sugerir que la adopción de nuevas tecnologías, como la administración electrónica, está influida por la percepción de su eficacia. La determinación positiva encontrada en nuestro estudio indica que los usuarios que perciben los servicios electrónicos como eficaces están más dispuestos a adoptarlos y, en consecuencia, están más satisfechos.

Las diferencias en la magnitud de la valoración con respecto a otros estudios pueden deberse a varios factores metodológicos. Por ejemplo, contexto específico de una municipalidad del Callao, puede tener particularidades que no están presentes en los contextos de los estudios internacionales; tales como, diferencias culturales, socioeconómicas y de infraestructura tecnológica.

Con respecto al primer objetivo específico, refleja valores que muestran una relación significativa, moderada y positiva entre la dimensión externa y la segunda variable en la municipalidad estudiada. Sugiriendo, que una mejor valoración de aspectos como el nivel de servicio, el grado de interacción y la utilización de canales de información está asociada con una mayor satisfacción del usuario.

Esto concuerda con investigaciones como la de López (2023), que también identificó cierta correlación positiva entre la dimensión externa con la eficacia en la administración pública. Por su parte, la investigación de Florez (2022) señala lo crucial que resulta la búsqueda constante de mejorar el servicio, ya sea tanto implementando mejoras tecnológicas como capacitando constantemente al personal para poder así hacer eficaz su atención. Dichas propuestas contrastan con la de Alassaf y Szalay (2022), quienes expresan que las mejoras implementadas no siempre son bien recibidas por todos los grupos etarios pues, mientras que la población joven se adhiere bastante bien a las mejoras, la población mayor difiere en dicha opinión, concluyendo que la forma más eficiente de lograr una digitalización gubernamental es solo enfocar las medidas hacia la población con mayor capacidad de adaptación.

Haciendo uso de las bases teóricas, la expectativa de uso y satisfacción, planteada por Bhattacharjee (2001), afirma que la percepción de los destinatarios sobre funcionalidad además de la practicidad del e-Gobierno es fundamental en la satisfacción. En un contexto donde la actualización de las instituciones públicas es esencial para mitigar irregularidades y fortalecer la transparencia, es vital abordar los desafíos operativos y de confianza que afectan la interacción del usuario con los servicios digitales gubernamentales (Salirrosas et al., 2022), la falta de claridad en la interacción con el ciudadano, junto con problemas de accesibilidad y funcionalidad, ha limitado el impacto positivo esperado, a eso se añade las barreras tecnológicas, como el acceso limitado a internet y la falta de habilidades digitales entre los usuarios, así como problemas en el diseño de los servicios electrónicos que no consideran adecuadamente las necesidades y expectativas. Dichas brechas resultan una necesidad urgente, sobre todo desde un enfoque contemporáneo donde se da especial prioridad a la satisfacción del usuario, la cual abarca necesidades como la eficiencia en el servicio, la búsqueda de conocimiento y la personalización (Katz et al., 1973, citado en Bambauer y Helbling, 2021).

Con respecto al segundo objetivo específico, refleja valores que muestran una relación positiva y moderada entre la dimensión interna y la segunda variable en la municipalidad estudiada, Por lo cual, se puede inferir que mejorar las capacidades operativas internas mediante Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), de igual manera gestionar públicamente y aumentar la accesibilidad a la información, mejora la percepción de satisfacción del ciudadano que utiliza estos servicios.

Lo encontrado en los resultados, son coherentes con investigaciones anteriores, como la de López (2023), que también identificó cierta correlación positiva entre la dimensión interna y la eficacia en la administración pública. Tanto la postura de Huamán y Medina (2022) y la de Hidayat et al. (2023), convergen en identificar la claridad de la información como un componente crucial en la satisfacción del usuario, puesto que optimiza obtener información tanto por precisión de la información como por el tiempo de consulta

Utilizando los fundamentos teóricos, Guo (2022), subraya que el adoptar TIC en la administración pública puede mejorar notablemente la eficiencia y efectividad administrativa, resultando en una experiencia superior para el usuario, coincidiendo que una administración interna robusta y bien organizada es esencial para ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos. No obstante, al comparar con estudios como el de Hidayat et al. (2023), que encontraron una asociación positiva entre la calidad de la información y satisfacción que presenta el destinatario, nuestra correlación es más moderada. Esta última diferencia puede ser explicada a las especificidades contextuales y metodológicas de cada estudio, como puede ser las diferencias en la implementación y adopción de tecnologías entre distintas regiones. Resulta preciso mencionar la postura de Alassaf y Szalay (2022), quienes expresan que la accesibilidad no se da de forma unánime hacia diversos grupos, clasificados según ciertas características como la edad. Exponen que la implementación de mejoras que pueden ser percibidas como pertinentes para una población joven, es percibida como una dificultad por la población mayor. Ello expone una problemática a tomar en cuenta a la hora de plantear medidas de optimización para los diversos usuarios.

Con respecto al tercer objetivo específico, refleja valores que muestran cierta correlación positiva y moderada entre la dimensión relacional y la segunda variable en la municipalidad estudiada. Lo cual indica que aspectos como factores como la accesibilidad a la información, mejoras en la atención y apertura, estos elementos se destacan como factores esenciales en la sensación de la calidad del servicio proporcionado por la municipalidad.

Lo encontrado en los resultados, son coherentes con investigaciones anteriores, como la de López (2023), que también identificó cierta correlación positiva entre la dimensión relacional en la eficacia de la administración pública. Por su parte, Hidayat et al. (2023) exponen la importancia de presentar la información requerida de forma precisa y eficiente, beneficiando al usuario y retroalimentando a la calidad del servicio prestado. Además, Florez (2022) incide en que no todo depende de la implementación de mejoras tecnológicas, resaltando a su vez la

importancia de un equipo correctamente capacitado para atender de forma personalizada al usuario.

Utilizando los fundamentos teóricos, los descubrimientos son consistentes con estudios previos, que subraya la relevancia de la relación con el cliente para la satisfacción del usuario, con ello mencionado, Alassaf y Szalay (2022) encontraron que la experiencia relacional en el uso de servicios electrónicos influye significativamente en la actitud y las intenciones futuras de los usuarios. La atención personalizada y la empatía, elementos de la dimensión relacional, son esenciales para fomentar una relación de confianza y satisfacción con el usuario, tal como resaltaron en sus hallazgos. Igualmente, las investigaciones de Suarez (2022) indican que factores como la comunicación y el conocimiento, componentes de la competencia profesional, junto con una organización dinámica y la toma de determinaciones en la organización, son esenciales para la satisfacción del usuario. De este modo, la dimensión relacional no depende solo de la interacción directa con el usuario, sino también de la capacidad de los empleados para gestionar eficazmente las necesidades y expectativas del público. Por ello, Huamán y Medina (2022) recalcan la importancia de elaborar estrategias que tengan como eje central la aceptación del usuario hacia las medidas que enrumben a un gobierno electrónico.

Finalmente, el cuarto objetivo específico, refleja valores que muestran una correlación positiva y moderada entre la dimensión de promoción y la segunda variable en la municipalidad bajo estudio. Lo cual indica que a medida que se fortalece la promoción de los servicios electrónicos gubernamentales por medio de un acceso adecuado para los usuarios o una transformación de paradigma, también se incrementa la satisfacción que presentaría el usuario en dicha municipalidad.

Lo encontrado en los resultados, son coherentes con investigaciones anteriores, como la de López (2023), que también identificó cierta correlación positiva entre la dimensión promoción y eficacia de la administración pública. También inciden Huamán y Medina (2022), quienes ejemplifican la utilidad e importancia de dicho cambio tecnológico con la optimización del proceso burocrático, exponiendo los beneficios tanto para las entidades como para los

usuarios. Dicha postura se complementa con la investigación de Espinoza (2022), quien presenta como punto de partida a la pandemia de COVID-19 como un evento que forzó el inicio del cambio de paradigma, dando pie así a la búsqueda de implementar nuevas tecnologías que agilicen procesos burocráticos.

Utilizando los fundamentos teóricos, se destaca la importancia de una promoción efectiva en el ámbito del gobierno electrónico. Guo (2022) enfatiza que la satisfacción del usuario juega un papel crucial como mediador entre la promoción de servicios digitales y la construcción de confianza en las entidades públicas. Por otro lado, se evidencian discrepancias con investigaciones como la de Espinoza (2022), autor anteriormente referenciado, quien menciona la importancia de la eficiencia de los servicios en línea y de la confiabilidad, especialmente durante crisis como la pandemia, subrayando la importancia de evaluaciones continuas para mejorar la experiencia del usuario. Este contraste subraya que, si bien una promoción efectiva puede mejorar la percepción y el uso de los servicios, la confiabilidad sigue siendo un factor crítico para mantener la satisfacción a largo plazo. Peña (2022) también resalta la importancia de este cambio de paradigma señalando que la implementación de estas nuevas tecnologías impacta positivamente incluso a los procedimientos presupuestarios, beneficiando directamente a la gestión y a los propios usuarios.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó la relación entre la eficacia del e-Gobierno y la incidencia en la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación significativa positiva.

SEGUNDA: Se determinó la relación entre la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación significativa positiva.

TERCERA: Se determinó la relación entre la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación significativa positiva.

CUARTA: Se determinó la relación entre la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación significativa positiva.

QUINTA: Se determinó la relación entre la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación significativa positiva.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la gerencia correspondiente a TIC de la municipalidad del Callao adoptar métodos enfocados a la calidad de servicio, ya que es fundamental para asegurar la eficiencia y efectividad en los procedimientos administrativos.

SEGUNDA: Para optimizar la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales, es recomendable desarrollar plataformas intuitivas y accesibles, compatibles con diversos dispositivos y que cumplan con estándares de accesibilidad universal. Realizar pruebas periódicas de usabilidad con usuarios es fundamental para identificar y corregir posibles puntos de fricción y así mejorar la experiencia del usuario.

TERCERA: se recomienda a la gerencia correspondiente a TIC de la municipalidad del Callao implementar programas de capacitación continua para el personal municipal. Estos programas deben concentrarse en fortalecer habilidades técnicas y de servicio al cliente, así como en mejorar la eficiencia operativa. Además, se sugiere establecer procesos claros y eficientes que optimicen la respuesta a las demandas ciudadanas y fomenten una cultura organizacional orientada al usuario.

CUARTA: Para mejorar la comunicación de los ciudadanos se recomienda a la gerencia correspondiente a TIC de la municipalidad del Callao, implementar estrategias efectivas y personalizadas, incluyendo el uso de tecnologías adaptadas al sector público, que faciliten la gestión de relaciones con los ciudadanos y permitan respuestas ágiles y adecuadas a sus necesidades. Es crucial promover una cultura de servicio orientada al ciudadano entre los empleados municipales para garantizar interacciones positivas y satisfactorias.

QUINTA: Se recomienda a la oficina de TIC de la municipalidad del Callao intensificar los mecanismos de promoción y divulgación de la prestación digital

brindada es una recomendación clave. Desarrollar campañas de comunicación integral que destaquen los beneficios y utilidades de los servicios electrónicos, dirigidas tanto a la comunidad en general como a segmentos específicos de la población, es fundamental. También se sugiere establecer alianzas estratégicas con medios de comunicación locales y organizaciones comunitarias para ampliar el alcance de estas campañas.

Referencias

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001>
- Alarcon, C. Y. (2024). *Gobierno electrónico y calidad de atención al usuario en una oficina registral de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132774>
- Alassaf, P., & Szalay, Z. G. (2022). The Impact of 'Compulsory' Shifting to Use e-Services during COVID-19 Pandemic Restrictions Period on e-Services Users' Future Attitude and Intention "Case Study of Central European Countries/Visegrád Group (V4)." *Sustainability (Switzerland)*, 14(16), 9935. <https://doi.org/10.3390/su14169935>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Ariyanto, D., Dewi, A. A., Hasibuan, H. T., & Paramadani, R. B. (2022). The Success of Information Systems and Sustainable Information Society: Measuring the Implementation of a Village Financial System. *Sustainability (Switzerland)*, 14(7), 3851. <https://doi.org/10.3390/su14073851>
- Bambauer, S. & Helbling, T. (2021). Customer satisfaction with business services: is agile better? *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(8), 1389-1402. <https://doi.org/10.1108/JBIM-04-2020-0221>
- Bhattacharjee, A. (2001) "Understanding information systems continuance: an expectation- confirmation mode". *MIS Quartely* 25(3): 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Ccahuana, E. (2024). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad pública fiscalizadora del transporte terrestre en la región Ayacucho*, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/141400>

- Ciesielska, M., Rizun, N., & Chabik, J. (2022). Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study. *Telecommunications Policy*, 46(7), 102316. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102316>
- Chen, L., & Aklirikou, A. K. (2021). Relating e-government development to government effectiveness and control of corruption: a cluster analysis. *Journal of Chinese Governance*, 6(1), 155-173. <https://doi.org/10.1080/23812346.2019.1698693>
- Chung, H., Cha, K., & Lee, H. (2023). What Drives and Hinders the Use of New e-Customs Systems in Developing Countries of Sub-Saharan Africa? An Empirical Study from Cameroon. *Information and Media*, 96, 40–64. <https://doi.org/10.15388/Im.2023.96.65>
- Diaz, M. R. O., & Ospina, K. J. Z. (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1-34. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.2>
- Doran, N. M., Puiu, S., Bădîrcea, R. M., Pirtea, M. G., Doran, M. D., Ciobanu, G., & Mihit, L. D. (2023). E-government development—A key factor in government administration effectiveness in the European Union. *Electronics*, 12(3), 641.
- Dunayev, I., Byelova, L., Kud, A., & Rodchenko, V. (2023). Implementing the "Government as a Platform" Concept: The Assessment Method and an Optimal Human-Centered Structure to Address Technological Challenges. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 2(13-122), 6–16. <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.275613>
- Espinoza, W. A. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura Y Pensamiento*, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Florez, P. Z. (2022). *Nivel de Implementación del Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100225>
- Gao, X., & Yu, J. (2020). Public governance mechanism in the prevention and

- control of the COVID-19: information, decision-making and execution. *Journal of Chinese Governance*, 5(2), 178-197. <https://doi.org/10.1080/23812346.2020.1744922>
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and social change*, 152, 119880. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Guo, Y. (2022). Digital Trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society: An Integrated Model based on Trust Theory and Expectation Confirmation Theory. *Digital Government: Research and Practice*, 3(4), 26. <https://doi.org/10.1145/3543860>
- Hidayat Ur Rehman, I., Ali Turi, J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., & Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. *Cogent Business and Management*, 10(1), 2186739. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2186739>
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., & Dwivedi, Y. (2023). Clarifying the Role of E-Government Trust in E-Government Success Models: A Meta-analytic Structural Equation Modeling Approach. *Australasian Journal of Information Systems*, 27. <https://doi.org/10.3127/ajis.v27i0.4079>
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Huamaní Cayllahua, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Hyeon, J. (2024). From concerns to benefits: a comprehensive study of ChatGPT usage in education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-024-00471-4>
- Idros, N. (2021). User satisfaction index of e-hailing services based on co-creation value. *Journal of Theoretical and Applied Information*

Technology, 99(10).

- Jejenywa, T. O., Mhlongo, N. Z., & Jejenywa, T. O. (2024). Conceptualizing e-government initiatives: lessons learned from Africa-US collaborations in digital governance. *International Journal of Applied Research in Social Sciences*, 6(4), 759-769. <https://doi.org/10.51594/ijarss.v6i4.1066>
- Lee-Geiller, S. (2024). *The Moderating Effect of Digital Literacy on the Link between E-government Effectiveness and Trust in Government*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4811022>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- López, G. X. (2023). *Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de Cajamarca de la región Cajamarca*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Chiclayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115567>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Marotti, A. y Wood, T. (2019). What is applied research anyway?. *Revista de Gestão*, 26(4), 338-339. <https://doi.org/10.1108/REG-10-2019-128>
- Merino, M. (2021). El uso del foro virtual y su relación con el autoconcepto académico en estudiantes de Posgrado. *Revista de investigación de la Universidad Norbert Wiene*, 18(2). <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.10.02.009>
- Miraz, M. H., Ali, M., & Excell, P. S. (2021). Adaptive user interfaces and universal usability through plasticity of user interface design. *Computer Science Review*, 40, 100363.
- Owusu, A., Akpe-Doe, C. E., & Taana, I. H. (2022). Assessing the effectiveness of e-government services in Ghana: A case of the registrar general's department. *International Journal of Electronic Government Research*

- (IJEGR), 18(1), 1-23. <http://doi.org/10.4018/IJEGR.289827>
- Peña, C. J. (2022). *Gobierno electrónico, procedimientos presupuestarios y satisfacción en usuarios de una municipalidad*, Lima, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130383>
- Pérez, R., Pontones, C., & Núñez, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological forecasting and social change*, 154. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Quintero, J. M. M., Echeverría, O. R., & Rodríguez, F. O. (2022). Confianza y calidad de la información para la satisfacción y lealtad del cliente en el e-Banking con el uso del teléfono celular. *Contaduría y administración*, 67(1), 12. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2965>
- Quispe, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Rosenberg, D. (2024). Older adults'e-government use for bureaucratic and transactional purposes: the role of website-related perceptions and subjective digital skills. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 257-269. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2023-0116>
- Salirrosas, L. S., Guerra, A. M., Tuesta, J. A., & Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Suarez, Y. (2022). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120113>
- Wong, M. S., & Jackson, S. (2021). Investigating the Nature of Expectations and Its Influence on Attitudes Towards Malaysian Government E-Services. *International Journal of Electronic Government Research*

(*IJEGR*), 17(1), 31-47. <http://doi.org/10.4018/IJEGR.2021010103>

Yuen, K. F., Wong, Y. D., Ma, F., & Wang, X. (2020). The determinants of public acceptance of autonomous vehicles: An innovation diffusion perspective.

Journal of Cleaner Production, 270, 121904.

<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121904>

Zou, Q., Mao, Z., Yan, R., Liu, S., & Duan, Z. (2023). Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data. *Technological Forecasting and Social Change*, 194,

122667. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667>

Anexos

Anexo 1: Tabla de operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Eficacia del gobierno electrónico	La eficacia del gobierno electrónico se refiere a la capacidad y éxito con los cuales las plataformas, servicios y procesos electrónicos implementados por un gobierno cumplen con sus objetivos previstos. Implica la medida en que estas tecnologías facilitan la prestación de servicios gubernamentales, mejoran la participación ciudadana y optimizan la eficiencia administrativa (Quispe, 2022)	En este estudio, la eficacia del gobierno electrónico será medida por las dimensiones propuestas por López (2023): Dimensión Externa, Dimensión Interna, Dimensión Relacional, y Dimensión de Promoción. Estas dimensiones serán cuantificadas por un cuestionario de tipo encuesta de respuesta cerrada a escala Likert, las cual será aplicada a los usuarios de una municipalidad del Callao.	D1: Dimensión Externa	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación 	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			D2: Dimensión Interna	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC Mejoras en la gestión pública Accesibilidad a la información 	
			D3: Dimensión Relacional	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para intercambiar información Mejoras en el servicio Transparencia 	
			D4: Dimensión de Promoción	<ul style="list-style-type: none"> Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios Cambio de paradigma 	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se refiere a la complacencia o evaluación subjetiva de los beneficiarios al respecto del servicio brindado en términos de utilidad, eficacia y experiencia general al interactuar con las plataformas físicas o virtuales de un servicio específico (Huamaní et al., 2022).	En este estudio, la eficacia del gobierno electrónico será medida por las dimensiones propuestas por Suarez (2022): Dimensión Externa, Dimensión Interna, Dimensión Relacional, y Dimensión de Promoción. Estas dimensiones serán cuantificadas por un cuestionario de tipo encuesta de respuesta cerrada a escala Likert, las cual será aplicada a los usuarios de una municipalidad del Callao.	D1: Relación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada y amabilidad Interculturalidad Empatía 	Escala ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			D2: Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Conocimiento Eficacia Eficiencia 	
			D3: Estructura física	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Equipamiento 	
			D4: Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Organización dinámica Compromiso organizacional Toma de decisión 	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para analizar la variable: Gobierno electrónico.

Autor: Descalzi Santos, Luis Armando.

Adaptado por: Giannina Xiomara López Abanto.

El objetivo de este cuestionario es determinar el nivel de implementación del gobierno electrónico entre los empleados de una entidad pública. Las respuestas son completamente confidenciales y anónimas, por lo tanto, se requiere que conteste con sinceridad, seleccionando la opción que considere más adecuada marcando con una (X) el recuadro correspondiente

ÍTE MS	ESCALA DE VALORACION				
	Muy deficient	Deficient	Regula	Eficient	Muy eficient
Nivel de servicio					
1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?					
Nivel de interacción					
2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?					
Uso de canales de información y comunicación					
3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo- pagos -duplicado de recibo, etc.) de la entidad?					
4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?					
5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?					
Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC					
6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?					
Mejoras en la gestión pública					
7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?					
8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?					
9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?					
10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?					
Accesibilidad a la información					
11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?					
12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?					
Facilidad para intercambiar información					
13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?					
Mejoras en el servicio					
14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuirlas barreras con los usuarios?					
Transparencia					
15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?					
Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios					
16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?					
17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?					
Cambio de paradigma					
18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?					

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Autor: Carlos Eduardo Suito Bardales.

Señor(a) colaborador se pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario sobre **Satisfacción del Usuario** que le mostramos, marque con una X el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, considerando una alternativa como respuesta. En tal sentido se le solicita responda cada pregunta con honestidad y sinceridad. A continuación, encontrarán preguntas que deberá asignarle cierto valor de acuerdo con la siguiente escala de calificación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
1	2	3	4	5			
Ítems			Alternativas de respuesta				
			1	2	3	4	5
Relación con el Cliente							
1. Existe atención inmediata requerida							
2. Hay comunicación con el personal de las diferentes áreas							
3. En el entorno laboral del municipio, se observa cortesía y amabilidad.							
4. El municipio ofrece atención especializada que respeta la diversidad cultural e incluye la disponibilidad de un intérprete para idiomas indígenas.							
5. Ha experimentado un trato empático al relacionarse con el personal.							
6. Ha sido tratado con genuino interés durante su atención.							
7. Los procedimientos y respuestas se ajustan según las necesidades de los usuarios.							
8. Tanto el sistema como el personal del municipio tienen la capacidad de escuchar con paciencia.							
Competencia Profesional							
9. La comunicación con los usuarios del municipio es fácil y accesible.							
10. Observa usted que los usuarios tienen confianza en su institución.							
11. Tiene confianza en que tanto el sistema electrónico como el personal pueden desempeñarse eficazmente en cualquier puesto del municipio.							
12. Los empleados del municipio son hábiles en el uso de herramientas tecnológicas para asistir a los usuarios.							
13. El personal está bien informado sobre las regulaciones actuales para la atención al usuario.							
14. Considera que los empleados están familiarizados con los documentos de gestión del municipio.							
15. Los empleados proporcionan respuestas antes de las fechas establecidas.							
16. Los empleados se esfuerzan por mejorar los resultados individuales de cada usuario.							
17. Los empleados responden proactivamente ante dificultades técnicas.							
18. El sistema electrónico y el personal de apoyo tienen la capacidad para llevar a cabo una tarea con éxito.							
Estructura Física							
19. Considera que el municipio dispone de la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio electrónico.							
20. Las plataformas utilizadas para los procedimientos administrativos son de fácil y rápido acceso.							
21. Opina que la municipalidad cuenta con equipos modernos para realizar sus funciones.							
Estructura Organizacional							
22. Considera que en el municipio hay una estructura interna dinámica.							
23. El sistema electrónico y el personal a cargo (trabajadores) están alineados con los objetivos institucionales del municipio.							
24. La estructura organizativa del sistema electrónico y el personal permite a los usuarios ejercer influencia en la toma de decisiones.							

¡Gracias por su colaboración!

**Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos.
validez y confiabilidad del instrumento eficacia del gobierno electrónico
primer experto**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento distado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Dimensión externa	Nivel de servicio	1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X		
		Nivel de interacción	2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X		
		Uso de canales de información y comunicación	3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo- pagos -duplicado de recibo, etc.) de la entidad? 4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?	X		X		X		X		
	Dimensión interna	Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC	5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad? 6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?	X		X		X		X		
		Mejoras en la gestión pública	7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad? 8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?	X		X		X		X		
			9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?	X		X		X		X		

Dimensión relacional	Accesibilidad a la información	10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?	X		X		X		X		
		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	X		X		X		X		
	Facilidad para intercambiar información	12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?	X		X		X		X		
		13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	X		X		X		X		
		14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	X		X		X		X		
Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios	15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	X		X		X		X		
		16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?	X		X		X		X		
	Cambio de paradigma	17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad? 18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA- DAFNE GERALDINE ZUÑE LLUEN

Firma del experto : 

Código SUNEDU : 052-134532

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Giannina Xiomara López Abanto

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo 22 de NOVIEMBRE de 2022.

	
Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO	HUELLA

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ZUÑE LLUEN
Nombres	DAFNE GERALDINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47856457

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134532
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Noviembre de 2022

Sign Here



CODIGO VIRTUAL 000099389

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validez y confiabilidad del instrumento eficacia del gobierno electrónico segundo experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Dimensión academia	Nivel de servicio	1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X				
			X		X		X		X					
		Nivel de interacción	2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X				
			X		X		X		X					
		Uso de canales de información y comunicación	3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo-pagos-duplicado de trabajo, etc.) de la entidad?	X		X		X		X				
	4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?		X		X		X		X					
	5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?		X		X		X		X					
	Dimensión sistema	Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de las TIC	6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?	X		X		X		X				
			7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?	X		X		X		X				
		Mejoras en la gestión pública	8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?	X		X		X		X				
9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?			X		X		X		X					

Dimensión relacional	Accesibilidad a la información	10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?												
		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	X		X		X		X					
		12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?	X		X		X		X					
	Facilidad para intercambiar información	13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	X		X		X		X					
		X		X		X		X						
		14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	X		X		X		X					
	Transparencia	15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	X		X		X		X					
		X		X		X		X						
	Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios	16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?	X		X		X		X				
			X		X		X		X					
		17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formularios para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X					
	Cambio de paradigma	18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN "GERENCIA GOBIERNO ELECTRONICO"**
CESAR ADRIANO SANCHEZ SILVA

Firma del experto : 

Código SUNEDU : 0000 985 138

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. : Giannina Xiomara López Abanto

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo 27 de octubre de 2022.

 <u>NI. 27367314 con 0000939510</u> Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO	 HUELLA
---	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANCHEZ SILVA
Nombres	CESAR ADRIANO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	27367314

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Rector	DR. CESAR AUGUSTO REYES PEÑA
Secretario General	MSc. LUIS ALBERTO YAIPEN HIDALGO
Director De La Escuela De Post Grado	DR. EDWIN OMAR VENCES MARTINEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN ADMINISTRACION CON MENCION GERENCIA GUBERNAMENTAL
Fecha de Expedición	10/04/15
Resolución/Acta	190-CU-2015
Diploma	A1628781
Fecha Matricula	Sin Información (****)
Fecha Egreso	Sin Información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Noviembre de 2022



CODIGO VIRTUAL 000985136

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfonos celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://enfirma.sunedu.gob.pe>

Validez y confiabilidad del instrumento eficacia del gobierno electrónico

tercer experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	Dimensión externa	Nivel de servicio	1. ¿Cómo considera Ud. el servicio de la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X		
		Nivel de interacción	2. ¿Cómo considera Ud. el nivel de interacción entre usuarios y la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X		
		Uso de canales de información y comunicación	3. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los distintos servicios que ofrece la plataforma virtual (solicitud de reclamo- pagos -duplicado de recibo, etc.) de la entidad?	X		X		X		X		
	4. ¿Cómo considera Ud. los canales de información y comunicación del gobierno electrónico en la entidad?		X		X		X		X			
	5. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información que se brinda a través de la plataforma virtual de la entidad?		X		X		X		X			
	Dimensión interna	Mejoras de las capacidades operativas internas a partir de la TIC	6. ¿Cómo considera Ud. el nivel de adiestramiento del personal de la entidad en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y del gobierno electrónico?	X		X		X		X		
			7. ¿Cómo considera Ud. el nivel de capacidad del personal de atención al cliente en el uso de los medios digitales de la entidad?	X		X		X		X		
		Mejoras en la gestión pública	8. ¿Considera Ud. que con la aplicación de la plataforma virtual ha mejorado los procesos de simplificación?	X		X		X		X		
			9. ¿Cómo considera Ud. el nivel de comunicación con el administrador de la página virtual frente alguna falla en el sistema?	X		X		X		X		

Dimensión relación	Accesibilidad a la información	10. ¿Cómo considera Ud. la información contenida en el portal web mediante el gobierno electrónico?	X		X		X		X		
		11. ¿Cómo considera Ud. el nivel de acceso a la información en la entidad?	X		X		X		X		
		12. ¿Cómo considera Ud. el nivel de información contenida en portal estándar (gobierno electrónico) de la entidad?	X		X		X		X		
Dimensión relación	Facilidad para intercambiar información	13. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las TIC en la mejora de la interconectividad de información entre las áreas de la entidad?	X		X		X		X		
		14. ¿Cómo considera Ud. el nivel de uso de las herramientas virtuales a fin de disminuir las barreras con los usuarios?	X		X		X		X		
		15. ¿Cómo considera Ud. el nivel de transparencia en la información que se brinda al usuario?	X		X		X		X		
Dimensión de promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos y/o usuarios	16. ¿Considera Ud. que para los usuarios es de fácil uso la plataforma virtual de la entidad a fin de acceder a los trámites en línea?	X		X		X		X		
		17. ¿Cómo considera Ud. el acceso al uso de los formatos para el registro de solicitud de reclamo en la plataforma virtual de la entidad?	X		X		X		X		
	Cambio de paradigmas	18. ¿Considera Ud. que la plataforma virtual es empleada por los usuarios con mayor frecuencia?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg en Ing. De Sistemas. Deivhy Paul Torres Lengua

Firma del experto :

Código SUNEDU : 0000 999 122

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno electrónico y la eficacia en la administración pública en una provincia de la región Cajamarca

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Giannina Xiomara López Abanto

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ NO

Chiclayo 23 de Noviembre de 2022.

 DNI 46687717 SUNEDU 0000 999122 <hr/> Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO	 HUELLA
---	--

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TORRES VARGAS
Nombres	DEIVHY PAUL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	46687717

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.
Rector	ANDRES R. J. VELARDE TALLERÍ
Secretaria General	PATRICIA C. SOMOCURCIO DONET
Director (E)	ANDRES R. J. VELARDE TALLERÍ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Fecha de Expedición	26/02/20
Resolución/Acta	059-2020-UPN-SAC
Diploma	M00256
Fecha Matricula	11/08/2012
Fecha Egreso	18/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Octubre de 2022



CODIGO VIRTUAL 0000953853

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validez y confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario - primer experto

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Relación con el cliente	- Atención personalizada y amabilidad.	1. Existe atención inmediata requerida	1	1	1	1	
		2. Hay comunicación con el personal de las diferentes áreas	1	1	1	1	
	-Interculturalidad. -Empatía.	3. En el entorno laboral del municipio, se observa cortesía y amabilidad.	1	1	1	1	
		4. El municipio ofrece atención especializada que respeta la diversidad cultural e incluye la disponibilidad de un intérprete para idiomas indígenas.	1	1	1	1	
		5. Ha experimentado un trato empático al relacionarse con el personal.	1	1	1	1	
		6. Ha sido tratado con genuino interés durante su atención.	1	1	1	1	
		7. Los procedimientos y respuestas se ajustan según las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		8. Tanto el sistema como el personal del municipio tienen la capacidad de escuchar con paciencia.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D2: Competencia profesional	-Comunicación	9. La comunicación con los usuarios del municipio es fácil y accesible.	1	1	1	1	
		10. Observa usted que los usuarios tienen confianza en su institución.	1	1	1	1	
	-Eficacia -Eficiencia	11. Tiene confianza en que tanto el sistema electrónico como el personal pueden desempeñarse eficazmente en cualquier puesto del municipio.	1	1	1	1	
		12. Los empleados del municipio son hábiles en el uso de herramientas tecnológicas para asistir a los usuarios.	1	1	1	1	
		13. El personal está bien informado sobre las regulaciones actuales para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		14. Considera que los empleados están familiarizados con los documentos de gestión del municipio.	1	1	1	1	
		15. Los empleados proporcionan respuestas antes de las fechas establecidas.	1	1	1	1	
		16. Los empleados se esfuerzan por mejorar los resultados individuales de cada usuario.	1	1	1	1	
		17. Los empleados responden proactivamente ante dificultades técnicas.	1	1	1	1	
18. El sistema electrónico y el personal de apoyo tienen la capacidad para llevar a cabo una tarea con éxito.	1	1	1	1			

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D3: Estructura física	-Infraestructura	19. Considera que el municipio dispone de la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio electrónico.	1	1	1	1	
	-Equipamiento	20. Las plataformas utilizadas para los procedimientos administrativos son de fácil y rápido acceso.	1	1	1	1	
		21. Opina que la municipalidad cuenta con equipos modernos para realizar sus funciones.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D4: Estructura organizacional	-Organización dinámica	22. Considera que en el municipio hay una estructura interna dinámica.	1	1	1	1	
	-Compromiso organizacional	23. El sistema electrónico y el personal a cargo (trabajadores) están alineados con los objetivos institucionales del municipio.	1	1	1	1	
	-Toma de decisión	24. La estructura organizativa del sistema electrónico y el personal permite a los usuarios ejercer influencia en la toma de decisiones.	1	1	1	1	



Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Maria Alejandrina Reyes Uceda
Documento de identidad	25705540
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Salud Pública en mención Epidemiología
Nacionalidad	Peruana
Institución	ONG Prisma
Cargo	Miembro Comité de Ética de Asesoros Clínicos
Número telefónico	985406913
Firma	
Fecha	7/10/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>REYES UCEDA, MARIA ALEJANDRINA DNI 25705540</p>	<p>MAESTRA EN SALUD PUBLICA CON MENCION EN EPIDEMIOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 30/01/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU</p>
<p>REYES UCEDA, MARIA ALEJANDRINA DNI 25705540</p>	<p>LICENCIADO EN BIOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 06/04/1999 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU</p>
<p>REYES UCEDA, MARIA ALEJANDRINA DNI 25705540</p>	<p>BACHILLER EN BIOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 16/04/1997 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU</p>

Validez y confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario - segundo experto

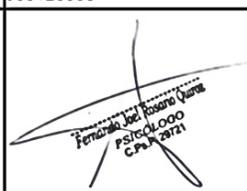
Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Relación con el cliente	- Atención personalizada y amabilidad.	1. Existe atención inmediata requerida	1	1	1	1	
		2. Hay comunicación con el personal de las diferentes áreas	1	1	1	1	
	-Interculturalidad. -Empatía.	3. En el entorno laboral del municipio, se observa cortesía y amabilidad.	1	1	1	1	
		4. El municipio ofrece atención especializada que respeta la diversidad cultural e incluye la disponibilidad de un intérprete para idiomas indígenas.	1	1	1	1	
		5. Ha experimentado un trato empático al relacionarse con el personal.	1	1	1	1	
		6. Ha sido tratado con genuino interés durante su atención.	1	1	1	1	
		7. Los procedimientos y respuestas se ajustan según las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		8. Tanto el sistema como el personal del municipio tienen la capacidad de escuchar con paciencia.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D2: Competencia profesional	-Comunicación	9. La comunicación con los usuarios del municipio es fácil y accesible.	1	1	1	1	
		10. Observa usted que los usuarios tienen confianza en su institución.	1	1	1	1	
	-Conocimiento	11. Tiene confianza en que tanto el sistema electrónico como el personal pueden desempeñarse eficazmente en cualquier puesto del municipio.	1	1	1	1	
		12. Los empleados del municipio son hábiles en el uso de herramientas tecnológicas para asistir a los usuarios.	1	1	1	1	
	-Eficacia	13. El personal está bien informado sobre las regulaciones actuales para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		14. Considera que los empleados están familiarizados con los documentos de gestión del municipio.	1	1	1	1	
	-Eficiencia	15. Los empleados proporcionan respuestas antes de las fechas establecidas.	1	1	1	1	
		16. Los empleados se esfuerzan por mejorar los resultados individuales de cada usuario.	1	1	1	1	
		17. Los empleados responden proactivamente ante dificultades técnicas.	1	1	1	1	
18. El sistema electrónico y el personal de apoyo tienen la capacidad para llevar a cabo una tarea con éxito.		1	1	1	1		

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D3: Estructura física	-Infraestructura	19. Considera que el municipio dispone de la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio electrónico.	1	1	1	1	
	-Equipamiento	20. Las plataformas utilizadas para los procedimientos administrativos son de fácil y rápido acceso.	1	1	1	1	
		21. Opina que la municipalidad cuenta con equipos modernos para realizar sus funciones.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D4: Estructura organizacional	-Organización dinámica	22. Considera que en el municipio hay una estructura interna dinámica.	1	1	1	1	
	-Compromiso organizacional -Toma de decisión	23. El sistema electrónico y el personal a cargo (trabajadores) están alineados con los objetivos institucionales del municipio.	1	1	1	1	
		24. La estructura organizativa del sistema electrónico y el personal permite a los usuarios ejercer influencia en la toma de decisiones.	1	1	1	1	



Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Fernando Joel Rosario Quiroz
Documento de identidad	32990613
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	958123385
Firma	
Fecha	06 /05/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL DNI 32990613</p>	<p>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 03/02/2003 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU</p>
<p>ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL DNI 32990613</p>	<p>BACHILLER EN PSICOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 15/08/2002 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU</p>
<p>ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL DNI 32990613</p>	<p>MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCACIONAL MENCION EN PSICOLOGIA ESCOLAR Y PROBLEMAS DEL APRENDIZAJE</p> <p>Fecha de diploma: 26/11/2014 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU</p>

Validez y confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario - tercer experto

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Relación con el cliente	- Atención personalizada y amabilidad.	1. Existe atención inmediata requerida	1	1	1	1	
		2. Hay comunicación con el personal de las diferentes áreas	1	1	1	1	
	-Interculturalidad. -Empatía.	3. En el entorno laboral del municipio, se observa cortesía y amabilidad.	1	1	1	1	
		4. El municipio ofrece atención especializada que respeta la diversidad cultural e incluye la disponibilidad de un intérprete para idiomas indígenas.	1	1	1	1	
		5. Ha experimentado un trato empático al relacionarse con el personal.	1	1	1	1	
		6. Ha sido tratado con genuino interés durante su atención.	1	1	1	1	
		7. Los procedimientos y respuestas se ajustan según las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		8. Tanto el sistema como el personal del municipio tienen la capacidad de escuchar con paciencia.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D2: Competencia profesional	-Comunicación	9. La comunicación con los usuarios del municipio es fácil y accesible.	1	1	1	1	
		10. Observa usted que los usuarios tienen confianza en su institución.	1	1	1	1	
	-Conocimiento	11. Tiene confianza en que tanto el sistema electrónico como el personal pueden desempeñarse eficazmente en cualquier puesto del municipio.	1	1	1	1	
		12. Los empleados del municipio son hábiles en el uso de herramientas tecnológicas para asistir a los usuarios.	1	1	1	1	
	-Eficacia	13. El personal está bien informado sobre las regulaciones actuales para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		14. Considera que los empleados están familiarizados con los documentos de gestión del municipio.	1	1	1	1	
	-Eficiencia	15. Los empleados proporcionan respuestas antes de las fechas establecidas.	1	1	1	1	
		16. Los empleados se esfuerzan por mejorar los resultados individuales de cada usuario.	1	1	1	1	
		17. Los empleados responden proactivamente ante dificultades técnicas.	1	1	1	1	
18. El sistema electrónico y el personal de apoyo tienen la capacidad para llevar a cabo una tarea con éxito.		1	1	1	1		

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D3: Estructura física	-Infraestructura	19. Considera que el municipio dispone de la infraestructura adecuada para ofrecer un servicio electrónico.	1	1	1	1	
	-Equipamiento	20. Las plataformas utilizadas para los procedimientos administrativos son de fácil y rápido acceso.	1	1	1	1	
		21. Opina que la municipalidad cuenta con equipos modernos para realizar sus funciones.	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D4: Estructura organizacional	-Organización dinámica	22. Considera que en el municipio hay una estructura interna dinámica.	1	1	1	1	
	-Compromiso organizacional	23. El sistema electrónico y el personal a cargo (trabajadores) están alineados con los objetivos institucionales del municipio.	1	1	1	1	
	-Toma de decisión	24. La estructura organizativa del sistema electrónico y el personal permite a los usuarios ejercer influencia en la toma de decisiones.	1	1	1	1	



Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Miguel Sebastián Arnesto Céspedes
Documento de identidad	10692223
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UPC., USMP, URP
Cargo	Docente
Número telefónico	980 491 340
Firma	
Fecha	8/5 /2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>ARMESTO CESPEDES, MIGUEL SEBASTIAN DNI 10692223</p>	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</p> <p>Fecha de diploma: 25/11/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>ARMESTO CESPEDES, MIGUEL SEBASTIAN DNI 10692223</p>	<p>BIOLOGO CON MENCION EN MICROBIOLOGIA Y PARASITOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 16/08/2001 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>ARMESTO CESPEDES, MIGUEL SEBASTIAN DNI 10692223</p>	<p>LICENCIADO EN SOCIOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 05/01/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>ARMESTO CESPEDES, MIGUEL SEBASTIAN DNI 10692223</p>	<p>BACHILLER EN SOCIOLOGIA</p> <p>Fecha de diploma: 16/08/2001 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>ARMESTO CESPEDES, MIGUEL SEBASTIAN DNI 10692223</p>	<p>GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ECOLOGÍA Y USO DE LOS RECURSOS NATURALES</p> <p>Fecha de Diploma: 19/06/2004 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> ▪ RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 03/05/2003</p> <p>Modalidad de estudios: Duración de estudios:</p>	<p>UNIVERSIDAD RUSA DE LA AMISTAD DE LOS PUEBLOS RUSIA</p>

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Eficacia de gobierno electrónico.

Individuo	1. ¿ Cón	2. ¿	3. ¿	4. ¿	5. ¿	6. ¿	7. ¿	8. ¿	9. ¿	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	Sum	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
24	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
26	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
28	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	78
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
30	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	49
Varianza	1.6	0.9	1.1	1.1	1.1	1.1	0.9	1.1	1.1	0.9	0.9	1.1	0.9	1.1	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
Suma	19.3																				
K=	19																				
Suma VAR	19.263																				
Var items	310.105																				
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$		Alfa de cronbach=		0.990																	

Satisfacción del usuario.

Individuo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SUMA
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
3	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	66
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	118
6	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
7	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	97
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
11	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
13	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
16	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
19	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
21	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95
26	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
28	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	96
29	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	97
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119
Varianza	0.93698	0.6	0.8	0.9	1.1	1.8	1.1	0.7	0.7	0.9	0.9	0.9	1.7	0.9	0.9	0.9	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.6	0.7	0.5	
Suma	20.754																								
K=	24																								
Suma VAR	20.754																								
Var items	341.558																								

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Alfa de cronbach=	0.980
-------------------	-------

Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Se determinó el nivel de coherencia y consistencia del instrumento mediante la prueba de confiabilidad llamada Alfa de Cronbach. donde se utilizó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde: “α” es alfa de Cronbach, “k” representa el número de ítems, “Vi” es la varianza de cada ítem y “Vt” es la varianza del total. Utilizando el programa IBM SPSS B.26 se obtuvieron los siguientes resultados:

Prueba	Instrumento/Variable	Valor
Alfa de Cronbach	Eficacia del gobierno	0.996
	Satisfacción del usuario	0.982
	Eficacia y satisfacción	0.982

V1: Eficacia del gobierno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	19

V2:Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	24

V1 y V2: Eficacia y Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	43

Tabla 9
Baremos de Correlación Rho de Spearman.

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
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 perfecta

Nota: Extraído del autor Merino (2021).

Anexo 5: Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad de Callao, 2024.

Investigador: Carlos Eduardo Suito Bardales

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad de Callao, 2024. Cuyo objetivo es determinar la relación entre la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario, en una municipalidad del Callao, 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte.

Proporcionará un entendimiento profundo del por qué y cómo abordar la problemática de estudio en el contexto específico de una municipalidad del Callao en el año 2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (Dar click en "SI"):

1. Realizará dos encuestas donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

2. Esta encuesta no tendrá un tiempo máximo de resolución y lo podrá realizar en el ambiente que lo decida. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Carlos

Eduardo Suito Bardales email: csuitob@ucvvirtual.edu.pe .

Anexo 6: Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=1038&u=1068032488&lang=es&bs=1&w=2428714926

feedback studio CARLOS EDUARDO SUI TO BARDALES Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024 /100 15 de 290

Resumen de coincidencias 10 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	docs.google.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.revistaespacios.c... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
11	recyt.fecyt.es Fuente de Internet	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Eficacia del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Maestro en Gestión Pública
AUTOR:
Suito Bardales, Carlos Eduardo (orcid.org/0009-0006-4408-8923)
ASESORES:
Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)
Dra. Denegri Velarde, Maria Isabel (ORCID:0000-0002-4235-9008)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social
LIMA - PERÚ
2024

Página: 1 de 35 Número de palabras: 8903 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 7: Autorización para uso del instrumento gobierno electrónico





carlos suito <suitocia34@gmail.com>

Autoriza la utilización del instrumento del autor Luis Descalzo adaptado por mi persona

Xiomara López Abanto

<xiomara_g25@hotmail.com>

1 de julio de

2024, 12:46

Para: "suitocia34@gmail.com" <suitocia34@gmail.com>

Estimado Carlos Eduardo Suito Bardales,

Recibe mi cordial saludo. Es un placer conocerte y felicitarte por tu continua formación y crecimiento profesional. Me complace poder ayudarte en tu investigación.

Te indico que el instrumento utilizado en mi trabajo de investigación fue adaptado del autor Descalzi Santos, Luis Armando. Dicho instrumento, adaptado por mi persona, tiene como objetivo medir los niveles del gobierno electrónico y resultó ser perfecto para alcanzar los objetivos planteados en mi estudio.

En este contexto, mediante la presente, te autorizo la utilización del instrumento adaptado por mí para los fines que estimes convenientes en tu investigación.

Te auguro muchos éxitos personales y profesionales, esperando que logres alcanzar tu tan anhelado grado en Gestión Pública.

Saludos cordiales,

Atentamente,

Mg. Giannina Xiomara López Abanto

Obtener [Outlook para iOS](#)

Anexo 8: Autorización para uso del instrumento Satisfacción del usuario



CARLOS EDUARDO SUIT... 6 may
para ysuarez, Yovisuarez_, Ysuarez ▾

Estimada Mg. Yovana Suarez Matos,

Espero que este mensaje le encuentre bien. Me dirijo a usted como Carlos Eduardo Suito Bardales, identificado con DNI 72577959 y alumno del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con código de alumno 6700293984.

Quisiera comunicarle que estoy llevando a cabo una investigación titulada "Eficacia del Gobierno Electrónico y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario en una Municipalidad del Callao, 2024". En este contexto, deseo solicitar su autorización para utilizar el cuestionario de su autoría, el cual sirve para medir niveles de la variable satisfacción del usuario. Cabe destacar que este instrumento fue utilizado en la investigación que usted realizó, titulada "Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de algunas Fiscalías Penales de Huancayo, 2022".

He tenido la oportunidad de leer su investigación y quiero felicitarla por el excelente trabajo realizado.

Agradezco su comprensión al escribirle a su privado para este asunto. Basta con que solo me responda con un "autorizo el instrumento de mi autoría para su utilidad".

Agradezco de antemano su atención a esta solicitud y quedo a la espera de su respuesta favorable.

Atentamente,

Carlos Eduardo Suito Bardales



Yovana Suárez Matos 3 jun



para mí ▾

Disculpe la demora, por el excesivo trabajo no pude contestarle, si aún lo requiere, no hay problema, "autoriza el instrumento de mi autorización para su utilidad", para que usted pueda usar lo que necesite.

Atte

Yovana Suárez Matos

De: CARLOS EDUARDO SUITO BARDALES

[<csuitob@ucvvirtual.edu.pe>](mailto:csuitob@ucvvirtual.edu.pe)

Enviado: lunes, 6 de mayo de 2024 14:58

Para: [<ysuarez@mpfn.gob.pe>](mailto:ysuarez@mpfn.gob.pe);

Yovisuarez_@hotmail.com

<Yovisuarez_@hotmail.com>

Asunto: Autorización de Instrumento para investigación

Anexo 8: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE /DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024?	Determinar cómo se relaciona la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024.	Existe relación significativa entre la eficacia del gobierno electrónico y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024.	VARIABLE 1: Eficacia del gobierno electrónico Dimensiones: - Dimensión Externa - Dimensión Interna - Dimensión relacional - Dimensión de promoción	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional-descriptivo Diseño: No experimental y transversal Método: Hipotético - deductivo Población: 1072 Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple Muestra: 283 Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario	
P1: ¿Cómo se relaciona la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024? P2: ¿Cómo se relaciona la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024? P3: ¿Cómo se relaciona la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024? P4: ¿Cómo se relaciona la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024?	O1: Determinar cómo se relaciona la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. O2: Determinar cómo se relaciona la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. O3: Determinar cómo se relaciona la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. O4: Determinar cómo se relaciona la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024.	H1: Existe relación significativa entre la dimensión externa y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. H2: Existe relación significativa entre la dimensión interna y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. H3: Existe relación significativa entre la dimensión relacional y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024. H4: Existe relación significativa entre la dimensión de promoción y la incidencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Callao, 2024.	Dimensiones: - Relación con el cliente - Competencia profesional - Estructura física - Estructura organizacional	

