



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad
de Castilla, Piura.

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

AUTOR:

Br. Cobeñas Chanduvi, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0002-6732-470X)

ASESOR:

Dr. Alarcón Díaz Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Piura-Perú

2020

DEDICATORIA

El camino de la vida se transita de manera resiliente en la búsqueda de mejores perspectivas y en este trajinar juega un rol determinante, la familia, quien se encuentra en el primer peldaño de todos mis quehaceres, a ella con eterna lealtad.

Manuel Antonio

AGRADECIMIENTO

A quienes me han ofrecido su desinteresado apoyo y me han dado una mano cuando más lo he necesitado y con ellos, al Dr. Orlando Alarcón Díaz, por mostrarme ese don de persona, y su profundo conocimiento de la realidad.

Manuel Antonio

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel de gobierno electrónico	18
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3: Valoraciones de las variables	20
Tabla 4: Prueba de normalidad	21
Tabla 5: Prueba de hipótesis	21

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura. El estudio fue de tipo aplicado y diseño no experimental correlacional, cuya población la conformaron 93 trabajadores del municipio. Se usó a la encuesta como técnica y como instrumento se empleó al cuestionario, dichos documentos estuvieron debidamente validados por expertos y sujetos a la prueba de confiabilidad. Entre sus resultados se halló que en el municipio estudiado existe el desarrollo del gobierno electrónico se aprecia en el nivel medio en tanto que la satisfacción de los usuarios en un nivel bajo, concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables mencionadas.

Palabras clave: Gobierno, electrónico, satisfacción, usuarios

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between electronic government and user satisfaction in the municipality of Castilla, Piura. The study was of applied type and non-experimental correlational design, the population of which was made up of 93 workers of the municipality. The survey was used as a technical and as an instrument used in the questionnaire, these documents were duly validated by experts and subject to the reliability test. Among its results it was found that in the municipality studied there is the development of electronic government is seen at the average level while the satisfaction of users at a low level, concluding that there is a significant correlation between the aforementioned variables.

Keywords: Government, electronic, satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

El mundo ha venido evolucionando tecnológicamente a lo largo del tiempo, pues de ser una aldea global que se regía en sus inicios por la revolución industrial, en los tiempos modernos los países tutelan su progreso en razón de la evolución de la ciencia y la tecnología, es así que los parámetros en cuanto a los nuevos servicios que deben brindar las entidades gubernamentales han dado un giro de 180º grados, en una era digital donde toda la información se guarda en una nube abstracta en la cual se pueden acumular millones de cúmulos de información y archivos, se ha dejado de lado por completo los olvidados estantes, archivadores y el tan imprescindible papel que ofrecía limitaciones en cuanto a su duración y capacidad para los recaudos de información del gobierno.

El devenir y constante transformación a nivel mundial y nacional permite determinar que la rutina diaria de las personas ha sido cambiada de manera radical, así como el de las empresas privadas y las entidades gubernamentales quienes han venido haciendo innovaciones en cuanto a la imposición de un gobierno electrónico en las principales instituciones estatales (Vivanco, 2018); sin duda en el Perú todos estos cambios e innovaciones se han vinculado normativamente con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales vienen transformando profundamente los paradigmas y la manera en que las personas se interrelacionan con sus entidades dejando de lado la forma tradicional para acceder a prestaciones siendo estas mas céleres y digitales (Lizardo, 2018)

Es así que si bien se debió como país haber ingresado en esta etapa de transformación digital desde inicios de siglo, lo cierto es que no hay forma que el Perú el 2021 sea un país desarrollado el cual trabaje de forma digital con sus instituciones, aun en la actualidad es insuficiente el presupuesto que se ha destinado a la investigación y al desarrollo de tecnologías en pro de mejorar distintas realidades de las instituciones publicas (Taboada, 2019)

En el Perú los diferentes niveles de la estructura del Estado con la finalidad de instaurar el gobierno electrónico cuentan con las TIC, como un moderno elemento para aproximarse a la ciudadanía en el intento de solucionar sus

inconvenientes y cambiar la administración de las entidades (Sanchez, 2017); es así que esta concepción relativamente nueva en el territorio nacional denominado gobierno electrónico es concebido como el empleo de las TIC en la gestión pública entrelazadas con cambios organizacionales y otras aptitudes con el propósito de perfeccionar los servicios públicos y los procedimientos democráticos (Comisión Europea, 2003).

El trascendente progreso del gobierno electrónico ha influido en los últimos años en producir un alto impacto en los diferentes escenarios del accionar de la gente, en la medida que han favorecido la vida diaria y ha logrado de mejor manera el desarrollo de múltiples procesos (Torres, 2018), en tanto que, asimismo apertura nuevos e interesantes medios para el aprovisionamiento de servicios y la ocasión de la información a la que la colectividad puede tener acceso (Rodríguez, 2004).

Las naciones latinoamericanas experimentan un desafío de cara al futuro, en la medida que necesitan incorporarse a plenitud en lo que concierne a la utilización de las tecnologías, toda vez que de otra forma quedarán relegadas del contexto mundial (Lopez, 2018). Esta unificación no se alcanza solamente con proveer de sistemas de procesamiento de información a las distintas áreas del ámbito administrativo estatal, es pertinente determinar orientaciones y políticas para que estas aporten un valor público para los ciudadanos y generen confianza en el gobierno electrónico y no sólo se quede como una expectativa (García, 2015).

La administración estatal se encuentra encaminada a la satisfacción de las insuficiencias de los clientes (Guzmán, 2008), así las prestaciones públicas muestran una relevancia trascendental en toda la comunidad en tanto resultan primordiales para el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, por ello la cobertura que estos logran se circunscribe de suma importancia como su propia prestación (Paredes, 2017)

Por tal razón en la actualidad las administraciones han determinado emplear las prerrogativas de las TIC para el mejoramiento de la calidad, prontitud de los servicios estatales y generar satisfacción en los usuarios (Caribe, 2011) es

así que se entrelazan en el desarrollo de este estudio el gobierno electrónico y la satisfacción en los usuarios, la cual ha sido definida con la introducción de las llamadas TIC como calidad que se ofrece al usuario en una faceta remota, en la que no existe interacción física entre administrado y administrador (Cornejo, 2015)

Así también se ha detallado que la satisfacción en el usuario es la conformidad entre las propiedades de un servicio así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real en relación a cómo la prestación cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas (Vergara, 2011)

En tanto ello en el ámbito nacional es una constante la manera cómo el público usuario califica como el pésimo ofrecimiento de los servicios que proporcionan las entidades públicas y esto se ve reflejado en las continuas quejas del público usuario siendo entre las más resaltantes la burocracia y la transparencia de los procesos en general.

En la actualidad en el plano local la municipalidad de Castilla evidencia aplicaciones informáticas que contribuyen a la activación y sistematización de sus procedimientos, siendo algunos de los cuales, el SIAF, el que coadyuva al tratamiento de la información financiera, así como, el SISLOG, el mismo que incorpora los datos que se utilizan en forma diaria, para contextualizar en este estudio se debe señalar que la afluencia diaria del público usuario a la municipalidad es permanente, quienes acuden a realizar diversos tipos de trámites, existiendo quejas constantemente en el formalismo exigido por la institución lo que ocasiona el retraso y constituye el principal factor por el que no se cumplen los objetivos estratégicos que persigue la municipalidad cada año (Rodríguez, 2015).

El gobierno electrónico provee privilegios en forma directa a la colectividad en general, como por ejemplo la supresión de los obstáculos temporales y espaciales, la destreza en la comunicación, el acceso equitativo a los datos, ello según lo regulado en la Ley 27658 "*Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado*" busca obtener mayores niveles de eficiencia para mejorar la atención a la ciudadanía (Urbina, 2014)

El gobierno electrónico apunta a que con su aplicación se permitirá el permanente mejoramiento de los servicios de la administración estatal, la intervención de la ciudadanía, así esta figura innovativa en la legislación peruana puede incrementar la efectividad y claridad de la gestión del Estado, así como aumentar la capacidad institucional de los diferentes niveles de gobierno (Ruelas y Arámburo, 2006).

De la realidad problemática expuesta se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura?

El presente estudio se justifica teóricamente, porque con el impulso de este estudio se busca sumar al conocimiento científico orientado a la búsqueda de la comprensión del problema asociado con el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla. Desde el punto de vista práctico el objetivo es lograr que tenga una aplicación en la realidad, mediante las estrategias que se plantean y que contribuyen a la solución de la problemática expuesta y metodológicamente, se han empleado herramientas eficaces y fiables, los que también pueden ser utilizados en otros trabajos de esta naturaleza.

De la misma forma se esboza el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura. De esta manera, se formulan los objetivos específicos que contribuyeron al cumplimiento del objetivo general: identificar el grado de desarrollo del gobierno electrónico en la municipalidad de Castilla, Piura; establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura; analizar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura.

Asimismo se formula la hipótesis: H_1 : El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura. H_0 : El gobierno electrónico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura.

I. MARCO TEÓRICO

Se presentan varios estudios que con anterioridad se han realizado sobre el tema de investigación. Al respecto, en el plano internacional, Tumbaco y Enrique (2019), desarrolló una investigación relacionada con el régimen de gobierno electrónico en lo que conciernen a trámites en la comuna a partir de la apreciación y complacencia del residente, quien coligió que el grado de satisfacción del poblador se encuentra subordinado a las facilidades de uso y la utilización apreciada de los sistemas inherentes al gobierno que ejercita su accionar en razón de las TIC.

Así mismo, Macas y Poveda (2019) en su investigación de título *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* establece que el efecto que evidencia el gobierno electrónico en relación con la administración estatal representa la auténtica transformación del gobierno en el contexto mundial, expresándose en la modificación de paradigma en el escenario de la gerencia estatal

Por otro lado Núñez (2018) en su estudio relacionado con el interaccionar de la población y el gobierno electrónico gubernamental señala que las TIC ya son empleadas en provecho de la gente, haciendo más prolijos los procedimientos de la administración o mejor convirtiéndose en una herramienta que permite el acceso al acopio de datos y el interactuar con los diferentes niveles de gobierno

Los estudios antes mencionados fueron de mucha ayuda para la elaboración de este trabajo, pues a partir de estos se detalla de qué forma impacta en la sociedad el gobierno electrónico y por consiguiente se explica la necesidad de la creación y ejecución de las políticas del Estado pues es importante la conectividad que tengan los ciudadanos, para el progreso de nuestro país.

Por otro lado Montilla (2017), en su tesis *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación, realizada en la Universidad Privada "Dr. Rafael Beloso Chacín", URBE, Venezuela*, determino que la implementación del Gobierno electrónico en el estado Zulia, ha

brindando un valor agregado al usuario en diversas áreas como son, sus expectativas, servicio percibido, expectativas de un servicio óptimo y lo apreciado.

Así, Bermúdez (2019) en su investigación titulada *Gobierno Electrónico y participación ciudadana* determina que este se enmarca como parte inherente de un eslabón de cambio social y político que fomenta diferentes ideas sobre la base de la introducción de las TIC para brindar mejores enlaces de administración e interrelación entre las entidades, la comunidad y el Estado

Aunado a ello, en el ámbito nacional, Narro (2019) en su investigación titulada sobre el gobierno electrónico la complacencia de los asistentes del RENIEC, Chimbote concluyó que si es favorable para permitir que los usuarios cubran sus expectativas con los modernos mecanismos de tramitología en línea, mediante el respectivo portal de la entidad haciendo más ágiles los trámites y suelen ser atendidos en forma oportuna.

También en el ámbito nacional Guevara (2019) en su tesis llamada *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas*, concluyo que existe relación estadísticamente significativa entre el sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Maynas

Es importante indicar que Vila (2019), en su investigación titulada *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima* concluyo que el 55.8 % expresó su satisfacción por el servicio recibido, y solo un 44.2 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, por lo que es necesario mejorar la calidad de servicio.

Por otro lado Urquiza (2019) en su tesis de título *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco* demostró, que tanto la intervención de la población como el gobierno electrónico, no se aprecia injerencia de alguno de ellos sobre el otro, no obstante el desarrollo de la atención gubernamental vía las tecnologías conlleva a mejorar sustantivamente los servicios que se le ofrece a la población.

En tanto ello es necesario exponer los estudios que respaldan esta investigación si bien el gobierno electrónico es un concepto que se está aplicando recientemente en el país en el mundo varios autores han venido estudiando esta variable, así Wiener (1988) citado por Chiavenato (2007) en su teoría de la cibernética establece que los más avanzados ordenadores electrónicos y los más sofisticados robots constituyen actualmente el peldaño más alto en el que los hombres se proponen simplificar el máximo esfuerzo que realizan para conocer, controlar y dominar la naturaleza.

La cibernética comprende un cuerpo de saberes respecto de los sistemas de control que se basan en la transferencia de información entre el sistema y el entorno y al interior del propio sistema y la retroalimentación de sus funciones sobre el ambiente (Bertalanffy, 1975), la cual constituye un elemento central en la medida que se relaciona con el retorno de salida al interior de un circuito de información, factor que permite la probabilidad de ejercer control de la conducta de un sistema (Koval, 2017).

La cibernética implica el punto de inicio inexcusable en toda investigación que a partir de la óptica de la comunicación probable repare en la gestión de las comunicaciones digitales (Islas, 2017), que las traslade al ideal de la Sociedad de la Información y del Conocimiento (Galindo, 2005), desde la teoría de los mensajes, la psicología y sus razonamientos y reflexiones en torno al sistema nervioso advirtiendo, asimismo la relevancia de la electrotécnica inmersa en la transmisión de información (Benassini, 2007)

Siguiendo los lineamientos de la teoría antes expuesta en este estudio se puede indicar que en todo el mundo se viene primando y dándole mayor valor a la comunicación y burocracia relacionada con la tecnología, pues se considera un nivel de progreso elevado para las naciones que prioricen la tecnología en sus instituciones.

Por su parte, la teoría de las redes de Mitchell (2009) postula que todo sistema complejo se encuentra conformado por varias entidades de carácter individual que interaccionan de algún modo estableciendo una red, en la medida que en instancias que se analiza este sistema centrado en la red que engloba,

como es el caso de la Web, no se considera el contenido de sus páginas, sino tan sólo, en cómo se vinculan consigo mismas mediante hipervínculos (Plottier, 2014), por lo que se puede considerar a la red como el engranaje de hipervínculos que asocian a las páginas como el esqueleto de ese sistema que es la Web.

Las redes digitales asumen un rol progresivamente más relevante en el ámbito de las comunicaciones que establece la humanidad y las organizaciones, en el derrotero que, el empleo de la Internet y la telefonía móvil se encuentra integrado a las acciones que en forma cotidiana desarrollan un gran número de seres humanos que influye de modo muy trascendente en la manera en que interaccionan para comunicarse (Asur y Huberman, 2010) y su inserción paulatina genera un auténtico aluvión de información empírica procesable a través de computadores (Hilbert y López, 2011)

En este contexto, la dinámica de las personas e instituciones en la actualidad demanda a interaccionar con diferentes colectivos y entidades en forma simultánea (Sandoval, 2013), porque como es de verse, en forma constante se escribe mensajes, se responde llamadas, se recoge o envía datos, lo cual produce redes de seres humanos con quienes se tiene contacto, procesos que se han fortalecido con el uso de la tecnología, realidades que deben ser necesariamente consideradas por el municipio de Castilla, Piura.

La teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver (1993) ha sido identificada como el soporte teórico más trascendente en relación a estudios desarrollados en materia de satisfacción (Yi, 1990; Ruíz y Palací, 2011) y se ha configurado el argumento elemental para el diseño e implementación de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1997), expresando que la satisfacción es el resultado de la resta entre las expectativas y las apreciaciones de los usuarios respecto del servicio valorado (Szymanski y Henard, 2001; Oliver, 2010).

Este cuerpo de conocimientos advierte que, en primera instancia la satisfacción del beneficiario se encuentra determinada por la desconfirmación de expectativas (Dávila, 2019); es decir, por la diferencia resultante de las expectativas y el rendimiento apreciado del servicio, posteriormente se considera que las perspectivas influyen de manera concreta en los grados de

satisfacción de modo que el usuario postula adaptar el valor del servicio que se el ofrece a sus estándares de comparación, adecuando sus apreciaciones a las expectativas y por último se agrega el efecto directo del valor percibido del servicio en torno a la intervención de los usuarios (Churchill y Surprenant, 1982).

Una directriz importante en este estudio es la teoría de la calidad total de Deming (1989), quien postula la calidad como la paráfrasis de las carencias inmediatas de los usuarios con particularidades muy pareciables, lo cual implica de algún modo que, anticipadamente al ofrecimiento de un producto o servicio, el productor necesita corroborar que éste satisface requisitos mínimos elementales (Saldaña, 2019),

La teoría de Deming se orienta a un proceso de transformaciones en desarrollo que, siguiendo con los puntos y pecados, las entidades están en la situación de generar un andamiaje con los constantes cambios del entorno (Carro y Gonzales, 2015), considerando que alrededor del 94% de las dificultades se enmarcan como responsabilidad de la entidad, la misma que necesita ofrecer apoyo a las personas a llevar a cabo su tareas con más sutileza y cautela (Lozano, 1998).

La calidad total constituye un sistema de naturaleza administrativa encaminado hacia las personas en la búsqueda de un incremento constante en lo que significa la satisfacción de los usuarios a un coste inequívoco y progresivamente más bajo (Evans y Lindsay, 2005), involucrando a todos los servidores desde las altas autoridades en aras de mantener el vínculo de proveedores y la cadena de usuarios sobre la base de lineamientos o principios de gestión que debe considerar la entidad, específicamente la municipalidad de Castilla, Piura.

En este ámbito el gobierno electrónico constituye una de las variables de presente trabajo de investigación siendo este concepto considerado como un proceso progresivo que mejora la calidad de vida (Cardona, 2004), para el efecto de este estudio comprende hasta cuatro elementos importantes; información, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

El gobierno electrónico constituye uno de los ejes centrales de la revolución de la información (Lee y Kim, 2013), destacando su gran potencial para fortalecer y gestionar el interactuar entre las personas y entidades (Jaeger, 2003), el cual al inicio era considerado como el reconocimiento de la conjunción de los progresos tecnológicos y de la información y su empleo por parte de las organizaciones estatales (Relyea, 2012), luego se usó en forma referencial a las utilidades de la actualidad, es decir el empleo de las TIC para las operaciones del gobierno y el propósito de desarrollar de modo más efectivo y a menor costo, la administración de las funciones gubernamentales (Vargas, 2013).

Una de las dimensiones del gobierno electrónico en este estudio lo constituye la Información, la cual es una etapa en la que se puede afirmar que un portal se emplea como página de inicio, acceder a otras páginas importantes en las que se sitúe información de diferentes entidades del gobierno (Villegas, 2017), en esta unidad los administrados pueden encontrar datos actualizados y especializados (Lopez, 2019)

La información transita por dos momentos, uno de los cuales ocurre cuando la mente de las personas realiza la asimilación, el procesamiento y la interpretación, transformándola en conocimiento (Páez, 2013) y el otro en instancias que se desarrolla el registro documental que acciona como fuente de datos, a través del lenguaje (Goñi, 2013), que le permita adoptar determinaciones para efectuar las acciones diarias que garanticen la existencia social.

La Interacción se define como una etapa en la que es factible el desarrollo comunicacional, directamente entre la población y las entidades, las cuales no solamente se dedican a ofrecer información sino que se perciben dispuestos para recepcionar puntos de vista y gestionar un estilo de comunicación efectivo con la gente, mediante la distribución de formularios, comentarios, foros (Cornejo, 2007)

En cuanto a la dimensión de la transacción, las entidades ofrecen a la ciudadanía la posibilidad de empezar, efectuar el seguimiento y concluir cualquier trámite en línea sin tener que asistir en forma personal al establecimiento correspondiente (Egaña, 2012)

Otra dimensión relevante es la integración, la cual señala que el portal de cualquier entidad estatal se encuentra en condiciones de ofrecer varios servicios desde una ventana única integral. La población puede acceder a todos los servicios de distintas áreas de la dependencia pública o eslabones de gobierno sin tener que preocuparse con qué sector u organismo interacciona

Una dimensión también importante del gobierno electrónico es la participación ciudadana la que constituye en los niveles, el más sofisticado de los proyectos en línea de la instancia gubernamental, en la medida que incentiva la toma de determinaciones participadas y se encuentra en la disponibilidad de involucrar a la colectividad en la red estableciendo una conversación de doble direccionalidad, mediante particularidades de interacción como foros, blogs y otros, así como la entidad requiere en forma activa juicios e intervención a la gente y los incorpora en proceso interno de adopción de determinaciones (Lamana, 2007)

Así otra variable es la satisfacción de los usuarios definida como una medida sobre la cual se valorara si una aplicación tecnológica instaurada en el sector público cumple su finalidad (Weingand, 2007) esta variable está conformada por las variables de confiabilidad, valor percibido, expectativas y calidad técnica y funcional

En sentido más originario satisfacer comprende la complacencia de un anhelo y como tal, satisfacción implica la acción de cubrir una necesidad de los usuarios (Dávila, 2019), comprendiendo que éste es una persona que muestra una necesidad que cubrir y que utiliza y utilizará determinados servicios para cubrirla.

La satisfacción está conformada por peculiaridades concretas del servicio, la apreciación de la calidad y evidentemente, el precio. Asimismo, está constituida por los elementos individuales como la disposición de ánimo o la actitud emocional del usuario y factores contextuales como los criterios de las familias, también se incluyen en la satisfacción (Carbajal, 2017).

Según Kotler (2003), la confiabilidad es definida como la capacidad de la entidad que realiza el trámite para ofrecerlo de manera confiable y segura, lo

que permite crear en el receptor la posibilidad de detectar la capacidad y conocimientos técnicos de las instituciones.

La confiabilidad constituye la percepción del usuario sobre la capacidad de la organización para suministrar un servicio de calidad, retener a los clientes y precisar el grado en que éstos se manifestarán de mejor forma respecto del servicio recibido (Hosmer, 2015), a partir de la cobertura de sus expectativas.

La dimensión de valor percibido es definido como el desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el ciudadano considera haber obtenido luego de adquirir un servicio (Kleine, 2009). Una estructuración individual que se modifica entre la apreciación de cada usuario (Parasuraman, 1997), entre creencias y en diferentes contextos (Ravald y Grönroos, 1996)

Así también se ha definido la dimensión de expectativas las cuales son las esperanzas de los usuarios para conseguir algo, estas se generan en los ciudadanos como el sentimiento de recibir bienestar y protección por parte de la entidad estatal (Salazar, 2011), con el agregado que se encuentran asociadas con el nivel de vinculación que sostiene, quien consume sobre el servicio que va a recibir a priori de ejercitar, precisamente, la adquisición.

Asimismo se ha conceptualizado a la dimensión de calidad técnica y funcional como aquella prestación tecnológica que recibe el ciudadano que cubre la expectativa instrumental y genera un beneficio que se refleja en la sociedad (Lopez, 2018), hace mención a la manera en que se ofrece el servicio, al amparo de un abanico de estrategias y lineamientos que buscan dinamizar a la entidad con el fin de lograr una mejor satisfacción de los usuarios al menor costo, lo cual implica resolver en forma satisfactoria la participación de los clientes, a partir de la cobertura de sus expectativas cifradas en los servicios ofrecidos

En tanto el Perú con la Ley Marco 27658 se previno como parte de las actividades del procedimiento de modernización el empleo de las TIC encaminadas hacia el mejoramiento de la atención de la población y el grado de efectividad del accionar del Estado, con esta estrategia se pretende en su calidad de herramienta mejorar las relaciones internas y externas del Estado para una modernización global.

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

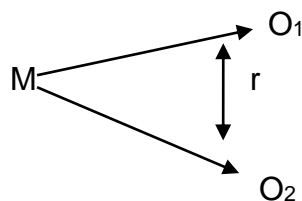
Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, porque buscó contribuir a la resolución de la problemática de la vida práctica de las personas y de la sociedad (Congreso de la República, 2018), en este caso sobre el ligamen existente entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura

Diseño de investigación

Investigación con diseño no experimental correlacional; dado que no se manipuló la variable independiente de forma intencional, sino que sólo se realizó un análisis de variables tal como se hallan en la realidad en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones con diseño no experimental correlacional no manipulan las variables, sino que se describen y determinan el nivel de ligamen que existe entre las variables en un tiempo delimitado.

Por lo tanto, el diagrama que resume el diseño de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M = muestra

O₁ = Medición de la variable 1

r = Correlación de las variables

O₂ = Medición de la variable 2

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Definición conceptual

Uso de las TIC, en esencia, la Internet como un medio para lograr un mejor gobierno (Nasser, 2011)

Definición operacional

La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones información, interacción, transacción, integración, participación ciudadana, previa aplicación del instrumento correspondiente

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Valoración si una aplicación tecnológica instaurada en el sector público cumple su finalidad (Weingand, 2007)

Definición operacional

La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones: confiabilidad, valor percibido, expectativas, calidad técnica y funcional, previa aplicación del instrumento correspondiente

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Estuvo conformada por todos aquellos individuos que comparten características similares, ubicados en un mismo lugar (Hernández, 2014). En este estudio la población la conformaron 124 trabajadores del municipio de Castilla, Piura.

Muestra

En la presente investigación, la muestra estuvo constituida por 93 trabajadores cuyo cálculo de su tamaño se realizó mediante la aplicación de la respectiva fórmula estadística que se registra en anexos.

Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. A partir de la población se seleccionó al azar el número de sujetos, necesario para completar la muestra a estudiar (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de inclusión

Colaboradores administrativos tanto contratados como nombrados que actualmente se ocupan en el municipio por más de un año.

Unidad de análisis

Comprendió 124 trabajadores con características identificadas en los criterios de inclusión y que laboran en la municipalidad de Castilla, Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta fue la técnica empleada para obtener información de la muestra seleccionada y medir las dos variables: gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Según Hurtado (2010), esta técnica suele utilizarse cuando el investigador requiere información que forma parte de la experiencia del encuestado y no se puede acceder a ella a través de la observación, por lo tanto, se debe formular preguntas.

Instrumento

Los instrumentos para la obtención de datos fueron dos cuestionarios. Según Hernández et al. (2014) asegura que este instrumento está conformado por un grupo de interrogantes con el fin de medir a una o más variables, las

cuales tienen relación con la problemática, objetivos e hipótesis. Se validó a través del juicio de expertos. La validez se define como el nivel de medida que alcanza el cuestionario comparado a lo que realmente se quiere medir (Hernández et al., 2014). Respecto a la confiabilidad, Hernández et al. (2014), la define como la capacidad que tiene un instrumento para replicar resultados en momentos diferentes, pero en los mismos sujetos. Por lo tanto, en esta investigación para establecer cuán confiables son ambos instrumentos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para efectuar el recojo de datos se tuvo en cuenta la realidad problemática y la fundamentación teórica de la temática planteada, asimismo se realizó la identificación de cada una de las variables para elaborar la operacionalización de las mismas, y con ello la elaboración de los instrumentos que pasaron por un proceso de validez y confiabilidad.

Luego se envió una solicitud escrita para el alcalde del municipio de Castilla, Piura, pidiendo autorización para realizar el estudio. Después de recibir la autorización por el alcalde y comprobar cuán válidos y confiables son los instrumentos, se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores de la municipalidad de Castilla, Piura, previa planificación, coordinación del tiempo. Finalizada la aplicación se agradeció a los trabajadores por su participación y se guardaron los instrumentos para el procesamiento de la información.

3.6. Método de análisis de datos

El procedimiento para evaluar los datos, se vio apoyado por un software estadístico SPSS V.25 en español y Excel, mediante el cual se estructuró la información recogida con el fin de responder a cada objetivo planteado en la investigación. Luego se efectuó un análisis descriptivo de las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, utilizando frecuencias, las cuales estuvieron resumidas en tablas. Se analizó la correlación de variables utilizando la estadística, mediante el software estadístico SPSS. Para este análisis correlacional y contrastación de hipótesis, en primer lugar se efectuó la prueba de

normalidad de Smolgorov-smirnov y en función a esto se determinó si se usa pruebas paramétricas o no paramétricas, dado que si se tiene una distribución no normal se utiliza “rho” de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se respetó a las personas participantes, quienes participaron de forma voluntaria, sin ninguna presión que pueda sesgar sus respuestas, asimismo se valoró cada respuesta respetando su autonomía. Los participantes conocieron toda la información que requieran de la investigación, tales como los beneficios (enfaticando que esta investigación no es riesgosa para ningún participante), el destino de sus respuestas, la posibilidad de retirarse en cualquier momento durante la aplicación del cuestionario y la posibilidad de hacer preguntas. En la presente investigación también se tuvo en cuenta el principio de justicia, dado que se seleccionó a los participantes de forma imparcial, los mismos que fueron tratados de forma amable y adecuada durante la investigación.. Respecto a la copia de los trabajos planteados o información ajena al investigador, deben ser correctamente citados conforme a las normas APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de desarrollo del gobierno electrónico

Niveles	Información			Interacción			Transacción			Integración			Participación ciudadana		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	8	8,6	$\bar{x} = 14,73$	9	9,68	$\bar{x} = 14,46$	15	16,13	$\bar{x} = 14,78$	10	10,75	$\bar{x} = 14,62$	13	13,97	$\bar{x} = 14,41$
Medio	72	77,42	S = 2,37 CV = 16,09%	68	73,12	S = 2,71 CV = 18,74%	59	63,44	S = 3,45 CV = 23,34%	66	70,97	S = 2,68 CV = 18,33%	56	60,22	S = 3,12
Bajo	13	13,98		16	17,2		19	20,43		17	18,28		24	25,81	CV=21,65 %
Total	93	100		93	100		93	100		93	100		93	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 1 se evidencia que, en la municipalidad de Castilla el gobierno electrónico se desarrolla en un nivel medio en todas sus dimensiones según la percepción de más del 77% del grupo de estudio.

Tabla 2: Nivel de satisfacción de los usuarios

Niveles	Confiabilidad			Valor percibido			Expectativas			Calidad técnica y funcional		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	5	5,38	$\bar{x} = 11,13$	9	9,68	$\bar{x} = 11,56$	4	4,3	$\bar{x} = 10,97$	5	5,38	$\bar{x} = 10,75$
Medio	11	11,82	S = 2,67	11	11,82	S = 3,21	10	10,75	S = 2,47	6	6,45	S = 2,33
Bajo	77	82,8	CV = 23,99%	73	78,5	CV = 27,77 %	79	84,95	CV = 25,52 %	82	88,17	CV = 21,67%
Total	93	100		93	100		93	100		93	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De la tabla 2 se evidencia que, en la municipalidad de Castilla existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones según la percepción de más del 89% del grupo de estudio.

Tabla 3: Valoraciones de las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios

Nivel	Gobierno electrónico										Satisfacción de los usuarios							
	Información		Interacción		Transacción		Integración		Participación ciudadana		Confiabilidad		Valor percibido		Expectativas		Calidad técnica y funcional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	8	8,6	9	9,68	15	16,13	10	10,75	13	13,97	5	5,38	9	9,68	4	4,3	5	5,38
Medio	72	77,42	68	73,12	59	63,44	66	70,97	56	60,22	11	11,82	11	11,82	10	10,75	6	6,45
Bajo	13	13,98	16	17,2	19	20,43	17	18,28	24	25,81	77	82,8	73	78,5	79	84,95	82	88,17
Total	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100

Fuente. Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De los hallazgos encontrados se advierte que la municipalidad de Castilla, necesita fortalecer los procesos relacionados con el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, porque en apreciación del grupo de estudio se encuentra en un nivel medio y bajo respectivamente

Tabla 4: Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Variables	Estadístico	f	Sig
Gobierno electrónico	.517	93	.000
Satisfacción de los usuarios	.526	93	.000

Fuente: Data de resultados

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05

Tabla 5: Prueba de hipótesis

Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)

		V1: Gobierno electrónico	V2: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1: Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.299
	N		.046
			93
	V2: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	.299
	Sig (bilateral)		1.000
N		.046	
		93	
		93	

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 5 se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos respecto al nivel de desarrollo del gobierno electrónico, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio, en información, 77,42%; interacción, 73,12%; transacción, 63,44%, integración, 70,97%, participación ciudadana 60,22%, lo que implica que la municipalidad de Castilla necesita adecuarse rápidamente a los profundos cambios que experimenta la sociedad en su conjunto, asociados con la dinámica de las TIC, con lo cual se coincide con Lizardo (2018) cuando afirma que, la manera en que las personas se interrelacionan con sus entidades se circunscribe al hecho de soslayar la forma tradicional para acceder a prestaciones siendo estas más céleres y digitales.

Al respecto, Macas y Poveda (2019) en su investigación de título *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* establece que el efecto que evidencia el gobierno electrónico en relación con la administración estatal representa la auténtica transformación del gobierno en el contexto mundial, expresándose en la modificación de paradigma en el escenario de la gerencia estatal

Por otro lado Núñez (2018) en su estudio relacionado con el interaccionar de la población y el gobierno electrónico gubernamental señala que las TIC ya son empleadas en provecho de la gente, haciendo más prolijos los procedimientos de la administración o mejor convirtiéndose en una herramienta que permite el acceso al acopio de datos y el interactuar con los diferentes niveles de gobierno

Ante ello, las entidades experimentan un desafío de cara al futuro, en la medida que necesitan incorporarse a plenitud en lo concierne a la utilización de las tecnologías, toda vez que de otra forma quedarán relegadas del contexto mundial (Lopez, 2018). Esta unificación no se alcanza solamente con proveer de sistemas de procesamiento de información a las distintas áreas del ámbito administrativo estatal, es pertinente determinar orientaciones y políticas para que estas aporten un valor público para los ciudadanos y generen confianza en el gobierno electrónico y no sólo se quede como una expectativa (Garcia, 2015).

Sobre el tema Tumbaco y Enrique (2019), desarrolló una investigación relacionada el régimen de gobierno electrónico en lo que conciernen a trámites en la comuna a partir de la apreciación y complacencia del residente, quien coligió que el grado de satisfacción del poblador se encuentra subordinado a las facilidades de uso y la utilización apreciada de los sistemas inherentes al gobierno que ejercita su accionar en razón de las TIC..

En este contexto, Wiener (1988) citado por Chiavenato (2007) mediante su teoría de la cibernética refuerza el presente análisis, quien establece que los más avanzados ordenadores electrónicos y los más sofisticados robots constituyen actualmente el peldaño más alto en el que los hombres se proponen simplificar el máximo esfuerzo que realizan para conocer, controlar y dominar la naturaleza.

La cibernética comprende un cuerpo de saberes respecto de los sistemas de control que se basan en la transferencia de información entre el sistema y el entorno y al interior del propio sistema y la retroalimentación de sus funciones sobre el ambiente (Bertalanffy, 1975), la cual constituye un elemento central en la medida que se relaciona con el retorno de salida al interior de un circuito de información, factor que permite la probabilidad de ejercer control de la conducta de un sistema (Koval, 2017).

Por su parte, la teoría de las redes de Mitchell (2009), la misma que sostiene el presente análisis postula que todo sistema complejo se encuentra conformado por varias entidades de carácter individual que interaccionan de algún modo estableciendo una red, en la medida que en instancias que se analiza este sistema centrado en la red que engloba, como es el caso de la Web, no se considera el contenido de sus páginas, sino tan sólo, en cómo se vinculan consigo mismas mediante hipervínculos (Plottier, 2014), por lo que se puede considerar a la red como el engranaje de hipervínculos que asocian a las páginas como el esqueleto de ese sistema que es la Web.

Las redes digitales asumen un rol progresivamente más relevante en el ámbito de las comunicaciones que establece la humanidad y las organizaciones, en el derrotero que, el empleo de la Internet y la telefonía móvil se encuentra integrado a las acciones que en forma cotidiana desarrollan un gran número de

seres humanos que influye de modo muy trascendente en la manera en que interaccionan para comunicarse (Asur y Huberman, 2010) y su inserción paulatina genera un auténtico aluvión de información empírica procesable a través de computadores (Hilbert y López, 2011).

Asimismo, de los resultados obtenidos en la presente investigación se advierte, que por su parte la municipalidad de Castilla también necesita fortalecer el nivel de satisfacción de los usuarios, puesto que su desarrollo ha sido apreciado por el grupo de estudio en un nivel bajo; el 82,8%, en confiabilidad; el 78,5%, en valor percibido; el 84,95%, en expectativas; el 88,17%, en calidad técnica y funcional; por tanto fortalecer estos aspectos en la entidad es fundamental, tal como lo precisa Guzmán (2008), cuando afirma que la administración estatal se encuentra encaminada a la complacencia de las insuficiencias de los usuarios, por lo mismo señala Paredes (2017) que son determinantes en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, cuya cobertura que estos logran se circunscribe como tan relevante como su propia provisión.

El respecto Narro (2019) en su investigación titulada sobre el gobierno electrónico la complacencia de los asistentes del RENIEC, Chimbote concluyó que si es favorable para permitir que los usuarios cubran sus expectativas con los modernos mecanismos de tramitología en línea, mediante el respectivo portal de la entidad haciendo más ágiles los trámites y suelen ser atendidos en forma oportuna.

En este ámbito (Vergara, 2011) ha detallado que la satisfacción del usuario es la conformidad entre las propiedades de un servicio así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida en el cliente por la experiencia del servicio real en relación a cómo este cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas

Como es de apreciarse, sobre el tema hace lo propio Rodríguez (2015) cuando precisa que quienes acuden a realizar diversos tipos de trámites, existiendo quejas constantemente en el formalismo exigido por la institución lo que ocasiona el retraso y constituye el principal factor por el que no se cumplen los objetivos estratégicos que persigue la municipalidad cada año.

Por su parte, la teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver (1993) para los efectos del presente análisis ha sido identificada como el soporte teórico más trascendente en relación a estudios desarrollados en materia de satisfacción (Yi, 1990; Ruíz y Palací, 2011) y se ha configurado el argumento elemental para el diseño e implementación de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1997), expresando que la satisfacción es el resultado de la resta entre las expectativas y las apreciaciones de los usuarios respecto del servicio valorado (Szymanski y Henard, 2001; Oliver, 2010).

Este cuerpo de conocimientos advierte que, en primera instancia la satisfacción del beneficiario se encuentra determinada por la desconfirmación de expectativas (Dávila, 2019); es decir, por la diferencia resultante de las expectativas y el rendimiento apreciado del servicio, posteriormente se considera que las perspectivas influyen de manera concreta en los grados de satisfacción de modo que el usuario postula adaptar el valor del servicio que se el ofrece a sus estándares de comparación, adecuando sus apreciaciones a las expectativas y por último se agrega el efecto directo del valor percibido del servicio en torno a la intervención de los usuarios (Churchill y Surprenant, 1982).

Asimismo, se ha sostenido esta discusión en el sentido que satisfacer comprende la complacencia de un anhelo y como tal, satisfacción implica la acción de cubrir una necesidad de los usuarios (Dávila, 2019), comprendiendo que éste es una persona que muestra una necesidad que cubrir y que utiliza y utilizará determinados servicios para cubrirla.

La satisfacción está conformada por peculiaridades concretas del servicio, la apreciación de la calidad y evidentemente, el precio. Asimismo, está constituida por los elementos individuales como la disposición de ánimo o la actitud emocional del usuario y factores contextuales como los criterios de las familias, también se incluyen en la satisfacción (Carbajal, 2017).

Una directriz importante en este análisis es la teoría de la calidad total de Deming (1989), quien postula la calidad como la paráfrasis de las carencias inmediatas de los usuarios con particularidades muy apreciables, lo cual implica de algún modo que, anticipadamente al ofrecimiento de un servicio, el productor necesita corroborar que éste satisface requisitos mínimos (Saldaña, 2019)

V. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos revelan que en la municipalidad de Castilla, Piura el grado de desarrollo del gobierno electrónico se circunscribe en un nivel medio, según la apreciación de más del 77% de los integrantes del grupo de estudio.
2. Según los resultados de la investigación se concluye que en la municipalidad Castilla, Piura existe un un bajo nivel de la satisfacción de los usuarios, según la percepción de más del 85% del grupo de referencia.
3. El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios tienen una correlación significativa, evidenciándose que al ser mejorados repercutirá en beneficio de la población del distrito de Castilla, Piura.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la municipalidad de Castilla el desarrollo de cursos de actualización en materia del uso de las TIC para fortalecer el ejercicio del gobierno electrónico y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.
2. Se insta a los funcionarios y trabajadores de la municipalidad de Castilla a desempeñar sus labores en forma confiable, por la cual genere valor, asumiendo un comportamiento funcional y técnico y como tal cubra las expectativas de los usuarios
3. Se exhorta a las autoridades de la municipalidad de Castilla a considerar el presente estudio como un instrumento que oriente la gestión del gobierno electrónico y consecuentemente satisfaga las necesidades de los usuarios.

REFERENCIAS

- Asur, S., y Huberman, B. (2010). *Predicting the Future With Social Media*. Recuperado de: <http://www.hpl.hp.com/research/scl/papers/socialmedia>
- Benassini, C. (2003). *From the information society to information communities: three moments to their arrival*. En Revista Mexicana de Comunicación, número 84, noviembre 2003-enero 2004, México, Fundación Manuel Buendía
- Carbajal, M. U. (2018). *Actitud del adolescente de cuarto y quinto de educación secundaria frente al consumo de alcohol en la Institución Educativa Nuestra Señora de Altagracia - Ayaviri*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno
- Carro Paz, R., y Conzales, G. D. (2012). *Total Quality Admission*. Argentina.
- Chiavenato, I. (2007). *Introduction to the General Theory of Administration*. (TERCERA ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill
- Churchill Jr., G. A., y Surprenant, C. (1982). *An investigation into the determinants of customer satisfaction*. Journal of Marketing Research, 19(4), 491-504.
- Congreso de la República (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la ley 28613, ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)*. Lima-Perú.
- Cornejo, J (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima*. Lima: Editorial IDEMSA
- Dávila, N.E. (2019). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
- Deming, W. E. (1989). *Quality, productivity and competitiveness: the exit from the crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos.

- Egaña, R (2012). *Reform and Modernization of the State in Chile: avances y desafíos*. Documento de trabajo N°340, Centro de Estudios Públicos, Santiago, Chile
- Evans, J., y Lindsay, W. M. (2005). *Quality management and control*. Mexico: Cengage Learning.
- Galindo, J. (2005). *Cien libros hacia una comunicología posible*. México. Universidad Veracruzana.
- Garcia, B (2015). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En Fundamentos de Marketing. Lima: Ediciones San Marcos
- Goñi, I. (2013). *Some reflections on the concept of information and its implications for the development of information sciences*. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. La Habana, Cuba.
- Hilbert, M., y P. López (2012). *The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information*. Recuperado de <http://www.sciencemag.org/content/332/6025/60>
- Hosmer, L. T. (2015). *Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics*. *The academy of management review*, 20(2).
- Islas, O., y Gutiérrez, F. (2017). *Internet and the obligatory remediation of television.* In *María Antonieta Rebeil (Editora). XIV Communication Research Yearbook*. México: Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC).
- Islas, O. (2017). *From cyber to the study of digital communications*. México: Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación
- Jaeger, P.T. (2003). *The endless wire: Egoernement as global phenomenon*. *Government Information Quarterly*. Vol. 20. No. 4. pp. 323-331.
- Koval, S. (2017). *Norbert Wiener's Cybernetics*. *Revista Kubernética*. 2(3), 1-9.

- Lee, J. y Kim J. (2013). *Grounded theory analysis of e-government initiatives: Exploring perceptions of government authorities*. *Government Information Quarterly*. Vol. 24. No. 1, pp. 135-147
- Lizardo, J (2018). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. USA :Edition Journal of Marketing.
- Lopez, G (2019). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente, Fundamentos*. Lima: Ediciones Administracion and Bussiness
- Lopez, L (2019) *Estudio Jurídico de las TIC aplicacion, uso, normativa y jurisprudencia*. Lima: Ediciones Trilce.
- Lozano, L. (1998). *¿Qué es calidad total?* *Revista Médica Herediana*, 9(1).
- Bertalanffy, L.V.(1972). *General Theory das Systems*, Petrópolis,
- Nasser, A. (2011). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago, Chile.
- Oliver, R. L. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response*. *Journal of consumer research*, 20(3).
- Páez, I. (2013). *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades*. Universidad Simón Bolívar. Caracas.
- Parasuraman, A. (1997). *Reflections on Gaining Competitive Advantage through Customer Value*. *Journal of the Academy of Marketing Science*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25.
- Paredes, J. (2017). *Cautivando al cliente*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones
- Plottier, J.L. (2014). *Teoría de redes y fenómenos de comunicación: problemas metodológicos*. *Revista Dixit*. 21 (10), 56-67.
- Ravald, A., y Grönroos, C. (1996). *The value concept and relationship*. *European Journal of Marketing*, 30(2).

- Rodriguez, J (2015). *Las Tics en la nueva ley marco análisis normativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Ruíz, M., y Palací, F. J. (2011). *Variables cognitivas y psicología del consumidor. El modelo de la confirmación de expectativas en la actualidad*. Boletín de Psicología, 103, 61-73
- Saldaña, F.A. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
- Sanchez, Y. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*. Madrid: Colección Diccionario Espasa.
- Sandoval, R. (2013). *Redes sociales en las organizaciones*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Szymanski, D. M., y Henard, D. H. (2001). *Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical Evidence*. Journal of the Academy of Marketing Science, 29(1).
- Taboada, M. (2019). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Lima: Ediciones ABC del Derecho
- Torres, S. (2018). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Guatemala: Almacén de la Universidad Rafael Landívar*.
- Urbina, J. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas, visión teórica y práctica*. Lima: Ediciones Biblioteca San Marcos
- Vargas, C.D. (2013). *El gobierno electrónico*. Universidad de Granada. España.
- Vergara, E (2011). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Colombia: Ediciones Diaz de Santos.

- Villegas, G (2017). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los Hospitales del Peru*. Callao: Almacenes Peruanos SA
- Vivanco , E. (2018). *Guidelines for Conducting ServiceQuality Research*. Canada: Edition Marketing Research.
- Weingand, D. (2007).. *Strategies for Succes en Customer service excellence: a conciseguide for Librarians*. United Kingdom : Lawrence
- Wiener, N. (1949). *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*, New York, The Technology Press
- Wiener, N., (1981). *Cibernética y sociedad*, México, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología,
- Yi, Y. (1990). *A critical review of consumer satisfaction*. Review of Marketing, 4(1), 68-123.

Anexos

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gobierno electrónico	Uso de las TIC, en esencia, Internet como un medio para lograr un mejor gobierno (Nasser, 2011)	La variable ha sido operacionalizada en razón de las dimensiones información, interacción, transacción, integración, participación ciudadana, previa aplicación del instrumento correspondiente	<p>Información</p> <p>Interacción</p> <p>Transacción</p> <p>Integración</p> <p>Participación ciudadana</p>	<p>Observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes). La página inicial es un punto de entrada a otras páginas La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.). Tiene facilidades para realizar búsquedas de Información</p> <p>Baja formatos (Word o pdf), de los trámites que realiza Se comunica con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.). Se comunica con funcionarios del gobierno local. Busca el correo electrónico de algún funcionario en particular Utiliza el asistente virtual (robot, chat en línea).</p> <p>Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina). El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario Se transfiere información digital para fines específicos La transacción se realiza a través de la Internet</p> <p>Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él Se muestran sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés. El contenido virtual se fundamenta en acciones éticas</p> <p>Se muestran blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley Se opina sobre leyes a través de correos electrónicos Se promueve facilidades para crear redes sociales por ciudadanos</p>	Ordinal

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción de los usuarios	Valoración si una aplicación tecnológica instaurada en el sector público cumple su finalidad (Weingand, 2007)	La variable ha sido operacionalizada en razón de las dimensiones confiabilidad, valor percibido, expectativas, calidad técnica y funcional, previa aplicación del instrumento correspondiente	<p>Confiabilidad</p> <p>Valor percibido</p> <p>Expectativas</p> <p>Calidad técnica y funcional</p>	<p>Los servicios electrónicos que ofrece la municipalidad de Castilla satisfacen a los usuarios</p> <p>Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad de Castilla muestran sincero interés en resolverlo.</p> <p>La municipalidad de Castilla, de manera electrónica ofrece un servicio de calidad a los usuarios</p> <p>La comuna de Castilla ofrece un servicio de calidad a los usuarios</p> <p>El servicio que ofrece el municipio de Castilla es confiable y accesible a todos los usuarios</p> <p>Las particularidades de la atención que se ofrece son apreciadas y valoradas por los usuarios</p> <p>El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Castilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios</p> <p>Los usuarios tienen preferencia por la prestación del servicio de la comuna de Castilla</p> <p>El servicio de gobierno electrónico de la municipalidad de Castilla se muestra suficiente para responder las consultas de los usuarios</p> <p>Los operadores del gobierno electrónico tratan a los usuarios con cortesía</p> <p>El municipio ofrece el servicio que los usuarios esperan</p> <p>El operador del gobierno electrónico ofrece atención personalizada a los usuarios</p> <p>Los administradores del gobierno electrónico velan por los intereses de los usuarios</p> <p>Los usuarios cifran sus esperanzas en el servicio que ofrece el municipio</p> <p>Los empleados del gobierno electrónico entienden las necesidades específicas de los usuarios</p> <p>El personal del municipio de Castilla soluciona satisfactoriamente la participación de los usuarios</p> <p>Los trabajadores de la comuna de Castilla atienden de buena manera a los usuarios</p> <p>La calidad técnica y funcional del municipio de Castilla facilita la solución de las dificultades de los usuarios</p> <p>El servicio que brinda el municipio mantiene satisfechos a los usuarios</p> <p>La calidad técnica y funcional resuelve de manera favorable la problemática de los usuarios</p>	Ordinal

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre gobierno electrónico

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel del gobierno electrónico en la municipalidad de Castilla, Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 1: Gobierno electrónico				
Dimensión: Información				
1	Observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).			
2	La página inicial es un punto de entrada a otras páginas.			
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).			
4	Tiene facilidades para realizar búsquedas de Información			
Dimensión: Interacción				
5	Baja formatos (Word o pdf), de los trámites que realiza.			
6	Se comunica con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).			
7	Se comunica con funcionarios del gobierno local.			
8	Busca el correo electrónico de algún funcionario en particular.			
9	Utiliza el asistente virtual (robot, chat en línea).			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 1: Gobierno electrónico				
Dimensión: Transacción				
10	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).			
11	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.			
12	Se transfiere información digital para fines específicos			
13	La transacción se realiza a través de la Internet			
Dimensión: Integración				
14	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio			
15	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.			
16	Se muestran sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.			
17	El contenido virtual se fundamenta en acciones éticas			
Dimensión: Participación ciudadana				
18	Se muestran blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.			
19	Se opina sobre leyes a través de correos electrónicos			
20	Se promueve facilidades para crear redes sociales por ciudadanos.			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Apellidos y nombres:.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
Dimensión: Confiabilidad				
1	Los servicios electrónicos que ofrece la municipalidad de Castilla satisfacen a los usuarios			
2	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad de Castilla muestran sincero interés en resolverlo.			
3	La municipalidad de Castilla, de manera electrónica ofrece un servicio de calidad a los usuarios			
4	La comuna de Castilla ofrece un servicio de calidad a los usuarios			
5	El servicio que ofrece el municipio de Castilla es confiable y accesible a todos los usuarios			
Dimensión: Valor percibido				
6	Las particularidades de la atención que se ofrece son apreciadas y valoradas por los usuarios			
7	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad de Castilla se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios			
8	Los usuarios tienen preferencia por la prestación del servicio de la comuna de Castilla			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
Dimensión: Valor percibido				
9	El servicio de gobierno electrónico de la municipalidad de Castilla se muestra suficiente para responder las consultas de los usuarios			
10	Los operadores del gobierno electrónico tratan a los usuarios con cortesía			
Dimensión: Expectativas				
11	El municipio ofrece el servicio que los usuarios esperan			
12	El operador del gobierno electrónico ofrece atención personalizada a los usuarios			
13	Los administradores del gobierno electrónico velan por los intereses de los usuarios			
14	Los usuarios cifran sus esperanzas en el servicio que ofrece el municipio			
15	Los empleados del gobierno electrónico entienden las necesidades específicas de los usuarios			
Dimensión: Calidad técnica y funcional				
16	El personal del municipio de Castilla soluciona satisfactoriamente la participación de los usuarios			
17	Los trabajadores de la comuna de Castilla atienden de buena manera a los usuarios			
18	La calidad técnica y funcional del municipio de Castilla facilita la solución de las dificultades de los usuarios			
19	El servicio que brinda el municipio mantiene satisfechos a los usuarios			
20	La calidad técnica y funcional resuelve de manera favorable la problemática de los usuarios			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

Anexo 5: Cálculo del tamaño de la muestra

En la presente investigación, el cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= muestra

Z = nivel de confianza: 95% = 1,96

p = probabilidad a favor: 50% = 0,5%

q = Probabilidad en contra: 50% = 0,5%

E = error de muestreo; 0,05

N = población

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 124}{0,05^2 (124-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25 \times 124}{0,0025 (123) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{119,04}{0,3075 + 0,96}$$

$$n = \frac{118,04}{1,2675}$$

$$n = 93,13$$

Anexo 6: Constancias de validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumaràn, identificada con DNI N°16431477, grado académico de Doctora, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán
DNI N°16431477

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erly Gicela Chopitea Balarezo identificada con DNI N°40055868, grado académico de maestro, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



Mg. Ely Gicela Chopitea Balarezo
DNI 40055868

e-mail eraquich@hotmail.com


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alvaro Rafael Romero Peralta identificado con DNI N° 16498536, grado académico de maestro, por medio del presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta
DNI 116498536

e-mail alvaroromero10_08hotmail.com

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2
3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

VARIANZA DE LOS ÍTEMS

	N	Varianza
Item1	20	0.82894737
Item2	20	0.64210526
Item3	20	0.8
Item4	20	0.66052632
Item5	20	0.76578947
Item6	20	0.82894737
Item7	20	0.8
Item8	20	0.56842105
Item9	20	0.82894737
Item10	20	0.69473684
Item11	20	0.56842105
Item12	20	0.72368421
Item13	20	0.76578947
Item14	20	0.8
Item15	20	0.66052632
Item16	20	0.8
Item17	20	0.67368421
Item18	20	0.72368421
Item19	20	0.66052632
Item20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

ALFA DE CRONBACH

<p>Fórmula : $\alpha = (K/K - 1) (1 - \Sigma Vi/VT)$</p> <p>$\alpha$ = Alfa de Cronbach</p> <p>K = N° de ítems</p> <p>Vi = Varianza de cada ítem</p> <p>VT = Varianza del total</p> <p>$\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)$</p> <p>$\alpha = (20/20-1) (1-0.0647)$</p> <p>$\alpha = (1.0526) (0.9353)$</p> <p>$\alpha = 0.8752$</p>

Fuente: Tabla elaborada por el investigador