



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARACOTO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**


**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARACOTO, 2024**


TESIS PRESENTADA POR:

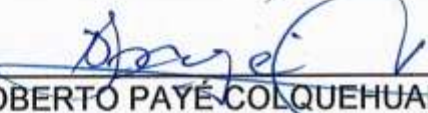
Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA


**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANGA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1156-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 17 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-13300** de fecha **17-09-2024** de **JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 23 de setiembre de 2024
- * Hora : 8:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 378-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-10461** de fecha 12 de agosto de 2024, del **Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024; presentado por el (la) **Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. L. Vilmao Aguilar Pinedo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 278-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7621** de fecha 25 de junio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Esteban Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47322311
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-9082-2670
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Palacio Municipal: (Jr. Arequipa Nro. 100 Telf. 969333775) municaracotogestion.2023@gmail.com</p> <p>Coordenadas geográficas Latitud: 15°34'04"S Longitud: 70°06'09"O Coordenadas UTM 8301709 446354 19L</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Roman Distrito: Caracoto</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Julio 2024 - octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	<p>5.06.02 -Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>5.06.03 - Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
MÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ

 Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA.....identificado con DNI Nro. 47322311 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024

Asesorado por: DR. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca _____ de OCTUBRE del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A mis padres: Este logro es un reflejo del inmenso amor y dedicación que me han brindado a lo largo de mi vida. Las lecciones de vida que me han impartido y el cariño incondicional que siempre me han demostrado son invaluable para mí. Aunque las palabras no bastan para expresar toda mi gratitud, esta tesis es un humilde tributo a su legado y a la profunda admiración que siento por ustedes.



AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a las autoridades de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por su constante compromiso en brindar servicios educativos de excelencia. Su dedicación en ofrecer una formación de alta calidad y competencia ha sido fundamental para mi desarrollo académico y personal, permitiéndome alcanzar este logro con las mejores herramientas y conocimientos. Estoy verdaderamente agradecido por su apoyo y la invaluable experiencia educativa que me han proporcionado.



NDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL..... v

ÍNDICE DE TABLAS..... ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN..... xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 15

1.2. Formulación del problema 18

 1.2.1. Problema general 18

 1.2.2. Problemas específicos 18

1.3. Justificación del estudio 19

CAPÍTULO II

OBJETIVOS 22

2.1. Objetivo general 22

2.2. Objetivos específicos 22

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 24



3.1.1. Antecedentes Internacionales	24
3.1.2. Antecedentes nacionales	27
3.1.3. Antecedentes locales	31
3.2. Bases teóricas.....	34
3.2.1. Gobierno electrónico.	34
3.2.2. Evolución histórica de gobierno electrónico.....	35
3.2.3. Evolución histórica del gobierno electrónico en Perú.	38
3.2.4. Modelos teóricos y enfoques de gobierno electrónico.....	40
3.2.5. Impacto del gobierno electrónico.	46
3.2.6. Tendencias futuras	47
3.2.7. Dimensiones de gobierno electrónico.	48
3.2.8. Satisfacción del usuario.....	50
3.2.9. Algunas teorías y modelos que existen en cuanto a satisfacción del usuario.	51
3.2.10. Métodos de medición de satisfacción del usuario.	55
3.2.11. Dimensiones de satisfacción del usuario	57
3.3. Marco conceptual.	58
CAPÍTULO IV	
HIPÓTESIS Y VARIABLES	
4.1. Hipótesis general.....	61
4.2. Hipótesis específicas.	61
4.3. Variables	62



4.4. Operacionalización de variables 64

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 65

5.2. Métodos aplicados a la investigación 65

5.3. Tipo de Investigación 66

5.4. Nivel de investigación 66

5.5. Diseño de investigación..... 67

5.6. Población y Muestra 67

 5.6.1. Población 67

 5.6.2. Muestra..... 67

5.7. Técnicas e instrumentos..... 69

 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta..... 69

 5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado 69

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... 70

 5.8.1. Confiabilidad 70

 5.8.2. Validez 71

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 71

5.10. Contrastación de hipótesis..... 72

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados..... 82



6.2. Discusión de resultados 94

CONCLUSIONES 100

RECOMENDACIONES 103

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 106

ANEXOS 112

Matriz de consistencia..... 113

Matriz de datos..... 115

Instrumento(s) de Investigación 117

Validez del instrumento..... 120



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	64
Tabla 2 <i>Medidas de confiabilidad 1</i>	70
Tabla 3 <i>Medidas de confiabilidad 2</i>	71
Tabla 4 <i>Medidas Simétricas de la Prueba Estadística</i>	73
Tabla 5 <i>Medidas Simétricas de la Prueba Estadística</i>	74
Tabla 6 <i>Medidas Simétricas de la prueba estadística</i>	76
Tabla 7 <i>Medidas Simétricas de la Prueba Estadística</i>	77
Tabla 8 <i>Medidas Simétricas de la Prueba Estadística</i>	79
Tabla 9 <i>Medidas Simétricas de la Prueba Estadística</i>	80
Tabla 10 <i>Test de normalidad</i>	82
Tabla 11 <i>Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024</i>	83
Tabla 12 <i>Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</i>	85
Tabla 13 <i>Conexión del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</i>	87
Tabla 14 <i>Conexión del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</i>	88
Tabla 15 <i>Conexión del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</i>	90
Tabla 16 <i>Conexión del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</i>	92



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.* 84

Figura 2 *Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.* 86

Figura 3 *Conexión del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024..* 87

Figura 4 *Conexión del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.*..... 89

Figura 5 *Conexión del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.* 91

Figura 6 *Conexión del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.* 92



RESUMEN

El propósito central de esta investigación fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Dentro del marco metodológico, se seleccionó un enfoque cuantitativo para la investigación, de tipo de aplicada, utilizando un diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación fue correlacional, se usó el método deductivo. Para obtener los datos, se utilizó la técnica de encuestas, con un cuestionario como instrumento. La totalidad de la población estudiada comprendía 7119 individuos, del que se escogió una muestra definida de 365 individuos. La evaluación de la información obtenida, realizado con el software SPSS, mostró una correlación fuerte y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0.726, se demuestra una correlación sólida al 99% de confianza. Adicionalmente, el valor Tau-b de Kendall fue de 0,570, con un p-valor de $0,000 < 0,05$, esto subraya la existencia de una relación positiva y relevante entre las variables evaluadas. Estos hallazgos sugieren que las mejoras y el fortalecimiento de las plataformas de gobierno electrónico están estrechamente asociados con un incremento en la satisfacción de los usuarios, indicando que las intervenciones en esta área podrían efectivamente optimizar la percepción y experiencia de los ciudadanos con los servicios municipales.

Palabras clave: Intervención, optimización, percepción.



ABSTRACT

The primary aim of this study was to assess the correlation between electronic government and user satisfaction of the District Municipality of Caracoto, 2024. Under the methodological structure, a quantitative method of research was chosen, of an applied type, non-experimental design. cross-sectional, the extent of the inquiry was correlational, the a deductive approach was employed in gathering data, the survey technique was adopted and the instrument was a questionnaire. The total study population was made up of 7119 individuals, whereby a selection of 365 individuals were chosen. Analysis of the collected data, performed with SPSS software, showed a strong and strong relationship between e-gov services and user happiness, with a Spearman's Rho metric of 0.726, indicating a relationship robust at the 99% level. Additionally, Kendall's Tau-b value was 0.570, with a p-value of $0.000 < 0.05$, that reinforces the existence of a beneficial and significant correlation between the variables examined. These findings suggest that improvements and strengthening of e-government platforms are closely associated with an increase in user satisfaction, indicating that interventions in this area could effectively optimize citizens' perception and experience with municipal services.

Keywords: Intervention, optimization, perception.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad digital, el gobierno electrónico se ha convertido como una herramienta clave para modernizar la administración pública, optimizar la prestación de servicios y fortalecer la conexión de las instituciones gubernamentales y los ciudadanos. La Municipalidad Distrital de Caracoto, consciente de la importancia de adaptarse a estos cambios, ha implementado plataformas y servicios en línea que buscan mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por integrar estas tecnologías, persisten desafíos relacionados con la usabilidad, accesibilidad y percepción de los pobladores hacia estos servicios digitales. El propósito de este estudio es analizar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto en el año 2024, abordando tanto los aspectos técnicos como la experiencia del usuario para detectar oportunidades de optimización y colaborar en la mejora de la gestión pública en el ámbito local. Este estudio se organiza en seis capítulos. El Primer Capítulo examina el problema, abarcando la formulación, el planteamiento y la justificación del mismo. El Segundo Capítulo se enfoca en los objetivos generales y específicos del estudio. El Tercer Capítulo está dedicado al marco teórico, que contempla antecedentes relevantes, fundamentos teóricos y el marco conceptual. El Cuarto Capítulo expone las hipótesis generales y específicas, y proporciona una descripción de las variables y su operacionalización. El Quinto capítulo proporciona una descripción detallada del procedimiento metodológico, contemplando el enfoque elegido, las técnicas empleadas, el tipo y nivel del estudio, el diseño, el conjunto poblacional y muestral, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de información. También se evalúa la



fiabilidad y la robustez del instrumento, el procesamiento de información y la confirmación de las hipótesis. Por último, el Sexto capítulo ofrece un análisis de los hallazgos y el análisis de estos, seguidos de las conclusiones y las sugerencias correspondientes, además de las referencias bibliográficas y los anexos, que incluyen la matriz de consistencia, la matriz de datos, los instrumentos utilizados, la validez del instrumento y las pruebas de recopilación de información.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual de la transformación digital y la creciente adopción de conocimientos de la información y contacto por las entidades gubernamentales a nivel global, el gobierno electrónico significa una transformación importante en la manera en que los ciudadanos interactúan y perciben los servicios gubernamentales. A pesar del avance tecnológico y la expansión de los servicios electrónicos, persisten desafíos asociados con la calidad del servicio percibida, la facilidad de uso de las plataformas digitales, alcanzar solicitudes y necesidades de los clientes, la confianza en la salvaguarda de datos personales y la efectividad del soporte y servicio al cliente. Estos aspectos son cruciales para determinar el nivel de satisfacción del usuario y, por ende, para evaluar el éxito y la efectividad del gobierno electrónico en diferentes contextos internacionales. Sin embargo, la literatura existente aún muestra lagunas significativas en la comprensión de cómo estos factores se interrelacionan y cómo pueden ser gestionados de manera efectiva para enriquecer el recorrido del usuario y maximizar la eficacia en la



facilitación de atenciones públicas mediante plataformas digitales. En consecuencia, esta investigación se propone abordar estas lagunas al explorar empíricamente las percepciones y experiencias de los usuarios con el gobierno electrónico en diversos países, con el fin de identificar mejores prácticas y recomendaciones que puedan fortalecer la implementación y el desarrollo de estos servicios a nivel internacional.

En el contexto peruano actual, el gobierno electrónico se ha posicionado como una táctica vital para optimizar la eficacia administrativa y la disponibilidad de los servicios públicos mediante plataformas digitales. Sin embargo, pese a los intentos de integrar estas tecnologías, persisten desafíos significativos vinculados a la percepción y medida de satisfacción de clientes. Factores como la percepción de la eficacia del servicio electrónico, la facilidad de uso de las plataformas digitales, el nivel de ajuste a las demandas de los residentes, la confianza en la salvaguarda de datos privados y la efectividad del soporte y servicio al cliente son determinantes críticos que influyen en la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico en Perú. La comprensión detallada de estos aspectos es clave para evaluar la eficiencia de las políticas de administración digital en el país y para identificar áreas de mejora que puedan optimizar la vivencia del usuario y fortalecer la confianza en los servicios públicos digitales. Esta investigación se propone abordar estas problemáticas mediante un estudio empírico que explore las percepciones y experiencias de los usuarios peruanos con el gobierno electrónico, con el objetivo de proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la implementación y gestión de estos servicios a nivel nacional.



En el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Caracoto, se ha implementado el gobierno electrónico como una táctica para actualizar la gestión gubernamental y optimizar la disponibilidad de servicios municipales mediante canales digitales. Sin embargo, es crucial evaluar cómo estas iniciativas están repercutiendo en la satisfacción de los residentes de la localidad. Aspectos como la impresión sobre el nivel del servicio electrónico, la facilidad de uso de las plataformas digitales, el nivel de alineación con los intereses de los civiles, la credibilidad en la protección de la información personal y la efectividad del soporte y servicio al cliente son fundamentales para determinar el contenido de los usuarios a causa de los servicios digitales brindados por el municipio. A pesar de los avances tecnológicos, existen desafíos y oportunidades específicas que requieren atención, especialmente en términos de optimizar la vivencia del usuario y fortalecer la confianza en los servicios públicos locales digitales. Esta investigación se propone abordar estas problemáticas mediante un estudio empírico que analice las observaciones y vivencias de los usuarios locales con el gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto, para descubrir oportunidades de perfeccionamiento y proporcionar recomendaciones específicas para optimizar la implementación y gestión de estos servicios a nivel local.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecidos a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024??



1.3. Justificación del estudio

En el ámbito particular del municipio Distrital de Caracoto, se ha implementado el gobierno electrónico como una forma de abordar en la actualización de la gestión pública e incrementar la accesibilidad a servicios municipales por medio de plataformas en línea. Sin embargo, es crucial evaluar cómo estas iniciativas están impactando el agrado de usuarios locales. Aspectos como la valoración de la calidad del servicio en línea, la facilidad de uso de las plataformas digitales, el nivel de adecuación a las demandas de los habitantes, la credibilidad en la salvaguarda de los datos privados y la efectividad del soporte y servicio al cliente son fundamentales para determinar la satisfacción de clientes acerca de servicios en línea proporcionados por el municipio. A pesar de los avances tecnológicos, existen desafíos y oportunidades específicas que requieren atención, especialmente en términos de optimizar la vivencia del usuario y fortalecer la confianza en los servicios públicos locales digitales. Esta investigación se propone abordar estas problemáticas mediante un estudio empírico que analice las percepciones y experiencias de los habitantes locales con el gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto, con el propósito de detectar oportunidades para optimización y proporcionar recomendaciones específicas para extender la implementación y gestión de estos servicios a nivel local.

El fundamento práctico de este análisis se encuentra en su potencial para ofrecer recomendaciones concretas y prácticas que puedan mejorar la implementación y gestión del gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto, así como en otras entidades similares a nivel local. En un contexto donde las tecnologías digitales están siendo cada vez más adoptadas para aumentar la disponibilidad de los servicios estatales y perfeccionar la eficiencia



administrativa, es fundamental comprender cómo estos avances afectan directamente la satisfacción de clientes. Al determinar los factores clave, como la impresión sobre el nivel del servicio digital, la facilidad de uso de las plataformas digitales, el cumplimiento de expectativas, la credibilidad en la salvaguarda de la información y la efectividad del soporte al cliente, esta investigación no solo contribuirá a fortalecer la confianza y su valoración positiva de los habitantes para los servicios electrónicos municipales, sino que también proporcionará directrices específicas para optimizar los recursos y mejorar la experiencia del usuario. Asimismo, al ofrecer una evaluación empírica y detallada, esta investigación se posiciona como un recurso valioso para quienes tienen la autoridad para decidir y los gestores públicos, quienes podrán utilizar los resultados para implementar mejoras efectivas y estratégicas que impacten de manera positiva en el grado de vida de los residentes y en el desempeño de la gestión pública local.

En el marco metodológico del estudio, se opta por un enfoque cuantitativo debido a su capacidad para cuantificar y analizar datos numéricos relacionados con variables específicas del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario. Este tipo de investigación aplicada se selecciona por su idoneidad para explorar las interrelaciones entre diferentes aspectos de atención electrónica municipal y la percepción de los usuarios. Se aplica el diseño de no experimentación con corte transversal, adecuado para captar una instantánea en el tiempo de las percepciones y experiencias de los usuarios en relación al gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto. El estudio es de nivel correlacional, lo que permite identificar y evaluar las relaciones estadísticas entre variables como la calidad percibida del servicio electrónico, la facilidad de uso de las plataformas digitales, el cumplimiento de expectativas, la credibilidad en la integridad de los datos y la



satisfacción del usuario. Este enfoque correlacional es fundamental para entender cómo estas variables se influyen mutuamente y contribuyen a la satisfacción global de los usuarios. A fin de reunir los datos, se utiliza el método de encuestas, la cual agiliza la adquisición de información directa y sistemática de los usuarios en cuanto a su experiencia con servicios electrónicos municipales. Se utiliza un cuestionario detallado y verificado como herramienta para recopilar datos, construido con el fin de evaluar las variables importantes y garantizar la consistencia y validez de los resultados. Este cuestionario se desarrolla con base en la revisión teórica y empírica previa sobre el tema, asegurando que capture de manera precisa las percepciones y opiniones de los usuarios. El método deductivo se utiliza para analizar los datos recolectados, permitiendo inferir conclusiones generales a partir de observaciones específicas recogidas en la encuesta. El procesamiento de datos se lleva a cabo utilizando métodos estadísticos, incluyendo análisis descriptivos y pruebas inferenciales, lo cual proporciona una comprensión detallada de cómo las variables estudiadas se relacionan entre sí y con la satisfacción del usuario. En conjunto, esta metodología aporta un soporte confiable para investigar de manera sistemática y rigurosa la experiencia del cliente con el gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto, ofreciendo datos significativos que informan decisiones estratégicas y mejoras en la ejecución de servicios digitales municipales a nivel local.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Analizar la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



- ✓ Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Zendejas (2023) elaboró un estudio titulado "La influencia del gobierno abierto y la administración electrónica en la disputa frente a la corrupción en México". Tras la innovación de mayo de 2015, México instauró el Esquema Nacional contra la Corrupción. Además, en ese mismo año, los países integrantes de la ONU, comprendido México, asumieron la Agenda 2030 para la sostenibilidad. Estos eventos fueron fundamentales para llevar a cabo modificaciones legales, institucionales y gubernamentales que fortalecieron en frente a la corrupción en México. Entre las herramientas que han contribuido notablemente a este esfuerzo se encuentran la introducción del gobierno abierto y la administración electrónica.

Soto y Centeno (2023) desarrollaron una tesis doctoral titulada "*Percepción de los usuarios del Sistema de Control Financiero Integrada (SIAFE) de la oficina de Finanzas*", presentada en la Universidad



Tecnológica Centroamericana (UNITEC). Este estudio se centra en evaluar la complacencia de los usuarios con el SIAFE, un esquema crucial para la gestión financiera en la Secretaría de Finanzas. Aplicando el enfoque numérico y manteniendo un diseño sin experimentación de corte transversal, se recogieron datos recopilados mediante cuestionarios aplicadas a los usuarios del sistema. Los resultados revelaron que varios factores afectan en la satisfacción del consumidor, tales como la excelencia del sistema, la facilidad de uso, el soporte técnico y la capacidad del sistema para satisfacer las aspiraciones de los clientes. La investigación identificó áreas específicas de mejora en el SIAFE, proporcionando recomendaciones para optimizar su eficacia y mejorar la conformidad del usuario. Este análisis aporta de forma relevante al entendimiento de la gestión de sistemas financieros en entornos gubernamentales y ofrece un fundamento para investigaciones posteriores en la mejora de sistemas de administración financiera.

Guillén (2022) en su estudio titulado "Evaluación de la satisfacción ciudadana con servicios y trámites digitales en el contexto del gobierno electrónico en Cuba". Analizar la conformidad de la población en relación con las atenciones públicas Online es crucial para mejorar y proporcionar de manera continua ofrecer servicios más eficaces y con mayor calidad, que satisfagan de manera efectiva las demandas de la población. La meta de este análisis fue medir el grado de complacencia ciudadana en conexión con el empleo de aplicaciones y recursos asociadas al estado electrónico en el país de Cuba. Y para recolectar datos, se elaboró el cuestionario "Evaluación de la satisfacción con servicios y trámites digitales", que facilitó



la medición de varios indicadores de satisfacción y la recolección de opiniones ciudadanas. La encuesta fue completada por 208 individuos mayores de edad. Los hallazgos revelaron que sobrepasa el 70% de los participantes los que perciben que las autoridades electrónico en Cuba aún está en proceso de progreso y mejora. El 65.7% de los participantes utilizan los servicios y trámites digitales proporcionados por algunas instituciones del gobierno a través de sus plataformas web, siendo la obtención de contenidos educativos y teleclases el servicio más frecuentemente utilizado. Además, el 45% de los pobladores expresaron un grado moderado de conformidad con los trámites y atenciones digitales, ya sea mediante enlaces o aplicaciones móviles.

Pasini (2022) desarrolló una investigación titulada *"Esquema de evolución para servicios de gobierno digital en el sector universitario"*, donde aborda la evolución del gobierno electrónico hacia la gobernanza digital contextualizada, especialmente en el ámbito universitario. Esta investigación se centra en las universidades nacionales, que actúan como entidades autónomas con un gobierno democrático interno y proporcionan servicios a su comunidad mediante las TIC, clasificándose como gobierno electrónico universitario. La meta principal de la tesis es establecer un modelo de evaluación, denominado EGOV-U, que permita clasificar los servicios universitarios en niveles de madurez y establecer un escalafón de unidades académicas, ofreciendo recomendaciones para mejorar sus servicios. La tesis presenta cuatro contribuciones clave: la contextualización del gobierno electrónico en el ámbito universitario, la definición del modelo EGOV-U, una evaluación del uso estratégico de las TIC en universidades



argentinas, y una herramienta práctica para apoyar la transformación digital en estas instituciones.

Encarnación et al. (2021) publicaron un estudio titulado "Consideraciones sobre la gestión gubernamental digital y la implicación en Ecuador". Este trabajo examina los aspectos legales del gobierno digital en Ecuador, destacando diversos mecanismos y el respaldo de entidades como la Constitución ecuatoriana, El Proyecto Nacional del Buen Vivir, la ONU y el Instituto Latinoamericano de Dirección Para el Avance El objetivo es establecer un gobierno más transparente, accesible, eficiente y eficaz. Para lograr este objetivo, es fundamental disponer de una combinación de recursos tecnológicos y humanos que fomenten la participación ciudadana a través de diversos métodos, tanto directos como indirectos, especialmente aquellos relacionados con la disponibilidad a contenidos públicos, un elemento fundamental en la administración electrónica La adopción del gobierno digital es un recurso efectivo para fomentar el involucramiento ciudadano en páginas digitales, Facilitando a los gobiernos, sin importar su nivel, establecer políticas definidas y métodos de participación digital mediante TIC en las fases de comunicación, consulta, toma de decisiones, monitoreo y ejecución.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Pérez (2022) efectuó un análisis titulado "Relación de la excelencia de atención y la conformidad de los involucrado en el municipio distrital de Iparia en 2021". Esta investigación se realizó para explorar cómo La excelencia de la atención influye en la conformidad de los participantes en



la municipalidad de Iparia durante el año 2021, con el fin de impulsar mejoras continuas en la calidad y alcanzar niveles óptimos de satisfacción entre los usuarios. Se utilizó un enfoque analítico correlacional y un modelo transversal para investigar dos variables clave: la perfección en el servicio y la conformidad del consumidor. El grupo muestral resultó estar compuesta por 104 participantes, y se aplicaron dos cuestionarios estructurados con 14 ítems cerrados cada uno, ofreciendo cinco opciones de respuesta. Las informaciones fueron analizadas utilizando el programa Excel, y la evaluación se llevó a cabo mediante el índice de asociación de Spearman utilizando SPSS v24. Los descubrimientos revelaron una fuerte correlación de ambas variables en la municipalidad de estudio, concluyendo que la atención de alta calidad afecta directa en la conformidad del consumidor.

Silva (2021) realizó un estudio "Impacto del gobierno digital en la claridad en el municipio Distrital de La Victoria", en la cual examinó cómo el gobierno digital ha beneficiado tanto a la comunidad como a los empleados municipales. No obstante, la falta de familiaridad con las leyes de claridad y la disponibilidad de los documentos públicos crea una distancia entre la ciudadanía y el estado la realización de sus funciones. Este trabajo se centró en identificar la conexión directa entre la Gestión electrónica y su rango de transparencia en el municipio distrital del estudio. La investigación manejó el enfoque numérico, observacional, de carácter transversal y correlativo descriptivo. Se empleó el sondeo como método de recopilación de información, y el recurso aplicado fue un sondeo dirigido a 35 empleados. El 69% de los participantes calificó positivamente la variable gobierno digital como "muy buena", mientras que el 63% otorgó a la variable transparencia



una calificación de "buena" o "muy buena". La asociación entre las dos variables presentó un vínculo moderadamente positivo (0.542) y estadísticamente significativa al nivel 0,01. En conclusión, se observó una vinculación directa con el gobierno digital, la normativa de claridad y acceso a los datos públicos, así como con el sitio web institucional.

Flores (2021) llevó a cabo un estudio titulado "*Gobierno en línea y gestión gubernamental*", cuyo fin fue destacar la relevancia de implementar la digitalización en la administración pública y su progresión en la gestión moderna. Este proceso es vital para el gobierno, ya que tiene como meta atender las demandas y expectativas ciudadanas a través de herramientas que favorecen la transparencia y la eficacia operativa. Con un enfoque numérico, el estudio se fundamentó en una evaluación detallada de la literatura proveniente de entidades nacionales e internacionales, así como de autores influyentes en el ámbito de la digitalización gubernamental. Los resultados demostraron que una administración pública eficiente facilita la ejecución de políticas, estrategias y planes a nivel nacional, orientados a cumplir con las demandas de la población. En conclusión, se determinó que el uso de herramientas digitales en la dirección pública puede ofrecer múltiples beneficios a largo plazo, contribuyendo al desarrollo de un país más eficiente y con mayor compromiso social.

Del Maestro (2020) desarrolló una tesis denominada: "*Influencia del gobierno electrónico en la gestión del Municipio de San Martín de Porres en 2020*" su propósito del estudio fue evaluar cómo la incorporación de herramientas digitales influye en la gestión del municipio estudiado. El



análisis se apoyó en un diseño metodológico que integra métodos experimentales y transversales, adaptado para el análisis de datos. La muestra del estudio incluyó a 100 residentes de la zona, seleccionados a partir de la información proporcionada por la Municipalidad. En la adquisición de datos, se usaron encuestas tanto en línea como en formato impreso, con cuestionarios validados a través de la evaluación experta y la fiabilidad cuantificada con el índice de Likert y el Alfa de Cronbach. Los descubrimientos sugirieron que las percepciones sobre la digitalización y sus componentes: Acceso, Interactividad y Visibilidad, variaron entre "bueno" y "aceptable". Los análisis de análisis ordinal de logística indicaron que la integración de la digitalización podría tener un efecto ventajoso en la gestión municipal, optimizando así el rendimiento y eficacia en el servicio a los ciudadanos.

Becerra, et al. (2020) desarrollaron un estudio: *"Conformidad del usuario externo en una unidad de atención primaria durante la pandemia de COVID-19"*. El propósito del análisis fue evaluar el grado de conformidad de los pacientes con las atenciones brindadas durante el periodo crítico de la pandemia. Se efectuó un estudio de tipo descriptivo y transversal en una clínica de primer nivel en Perú durante el período de julio y agosto de 2020, con una muestra de 120 pacientes. Se recogieron datos utilizando una escala adaptada del modelo SERVQUAL, modificada específicamente para este contexto como SERVQHOS, y se efectuó un análisis descriptivo de la información. Los resultados revelaron que el 80,7% de los pacientes eran féminas y que el 41,0% tenía entre 41 y 50 años. En términos generales, el 38,3% de los encuestados manifestó una satisfacción moderada, mientras



que el 61,7% se mostró insatisfecho con los servicios de atención primaria. Las áreas con mayor descontento incluyeron la fiabilidad del servicio (69,2%), la habilidad de reacción (76,7%), la percepción de seguridad (58,3%), la empatía del personal (60,8%) y la calidad de los aspectos tangibles del servicio (87,5%). Además, el 75,8% de los pacientes reportaron insatisfacción con el trato recibido. En conclusión, la crisis sanitaria global impactó negativamente en el agrado de los pacientes con el cuidado en el centro de salud primaria, sugiriendo la urgencia de mejoras sustanciales en la excelencia de la atención.

3.1.3. Antecedentes locales

Roa & Amanqui (2023) llevaron a cabo un estudio titulado "Evaluación de la Experiencia del Usuario en el Servicio Farmacéutico del establecimiento de Salud La Revolución, Juliaca 2023". La meta principal del estudio fue investigar cómo la conformidad del consumidor está influenciada por la excelencia de atención brindada de su sector de farmacia. El estudio empleó un enfoque observacional y descriptivo - transversal. Se aplicaron criterios específicos para la determinación de un conjunto muestral de 364 participantes que hacen uso de la farmacia. La recolección de datos se realizó mediante un sondeo, con una plantilla detallada como el principal recurso. Los hallazgos revelaron que el personal de farmacia mantiene un protocolo de atención que respeta el orden de llegada, ofreciendo una atención, cordial y de forma empática con los pacientes. En términos generales, la investigación concluyó que el contenido de los clientes está estrechamente relacionado con la excelencia de



atención proporcionada, y una alta calidad de servicio se traduce en una mayor satisfacción del usuario.

Apaza y Auccatinco (2023) condujeron un estudio titulado " Medición de la conformidad del Paciente en el Servicio Farmacéutico del Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca, entre septiembre y diciembre de 2021". Este estudio utilizó un enfoque mixto, combinando métodos descriptivos y no experimentales, con una muestra de 366 pacientes. En la medición de la variable, se usó un instrumento adaptado del modelo propuesto por Avedis Donabedian, y para evaluar su calidad de la atención se empleó el método SERVQUAL. Los resultados mostraron que la satisfacción del usuario varió según diferentes dimensiones: el 26.39% reportó satisfacción con la dimensión técnico-científica, el 65.5% con la dimensión humana y el 29.19% con el entorno. En cuanto a la calidad del servicio, los resultados fueron diversos: recursos físicos (34.52%), credibilidad (38.62%), rapidez de respuesta (37.79%), confianza (43.99%) y solidaridad (47.72%), con una media general en las áreas de 3.63 y un 39.73% de usuarios calificando el servicio como "regular". En conclusión, se observó que la excelencia de los servicios fue considerada regular y que la mayoría de los clientes no estaban satisfechos con la atención recibida.

Quispe (2022) elaboró una tesis titulada "Impacto del gobierno digital en la atención pública en una Entidad Pública de Juliaca en 2022". La investigación se centró en examinar cómo la administración electrónica afecta la interacción y atención pública en una entidad pública ubicada en Juliaca. Se utilizó un método numérico con un diseño que describió y



relacionó las variables. La población analizada consistió en padres y exalumnos de la institución, y se seleccionó una muestra de 90 individuos. Se emplearon cuestionarios validados, con alta confiabilidad verificada por el análisis de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Se analizó la información recopilada utilizando el programa SPSS, aplicando el método de conexión de Spearman para establecer la conexión de las variables. Los datos indican que se establece una conexión positiva notable entre la puesta en práctica del gobierno digital y la mejora en la atención brindada a los ciudadanos, con un coeficiente correlativo de 0.22, indicando un impacto favorable en el servicio ofrecido.

Flores (2022) en su estudio: " Motivaciones y Enfoques para la Implementación del Gobierno Digital y su Efecto en la Modernización de la Gestión Pública". Este estudio se enfocó en cómo la administración electrónica está influyendo en la modernización de la administración pública en la región de Puno. Se utilizó un enfoque cualitativo, aplicando métodos fenomenológicos y hermenéuticos, y se realizaron entrevistas detalladas con 10 directivos del Gobierno Local de Puno. La investigación incluyó la revisión de documentos y observación participativa para entender a fondo el fenómeno. La muestra consistió en directivos clave que jugaron un papel crucial en el despliegue del gobierno electrónico. Estos hallazgos revelaron que las motivaciones principales para adoptarla incluían la eficiencia administrativa y la transparencia. Las estrategias de implementación se enfocaron en mejorar los procesos internos, y se constató un impacto favorable en la renovación de la gestión pública, manifestándose en una mayor eficiencia institucional del Gobierno Local de Puno.



Tito et al. (2020) realizaron un estudio titulado "Evaluación del Grado de Satisfacción con el Servicio de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez, Juliaca". La investigación se enfocó en el nivel de satisfacción de los residentes respecto al suministro de agua potable proporcionado por SEDA Juliaca S.A., se completó en el 2019. Se utilizó una metodología descriptiva simple, aplicando encuestas y cuestionarios validados por SUNASS. La muestra comprendió a 215 personas, se recurrió a la escala de Likert para evaluar la satisfacción. Los resultados mostraron una baja satisfacción general debido a problemas como la limitada cobertura horaria del servicio, la baja presión y una atención deficiente. Los residentes expresaron desconfianza hacia el proveedor de servicios, evidenciando la necesidad de optimizar la entrega de agua limpia y atender las quejas de los usuarios. La investigación concluyó que el crecimiento poblacional ha incrementado la insatisfacción con el servicio, y que las entidades proveedoras de servicios deben mejorar sus mecanismos de retroalimentación y gestión para garantizar una mayor satisfacción y confianza de la población.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gobierno electrónico.

Definición:

Según la División de ámbitos Financieros y Comunitarios de la ONU lo define como "el empleo de sistemas de comunicación e información tecnológica (TIC) para mejorar las acciones realizadas por las entidades del sector gubernamental" (Naciones Unidas, 2014).



Heeks (2006) "Determina que es el empleo de sistemas de comunicación e información por las administraciones públicas con el fin de perfeccionar la información y las asistencias públicas, al mismo tiempo que fomenta una gobernanza más eficiente, efectiva y transparente."

West (2005) "Tal termino se refiere al aprovechamiento de soluciones tecnológicas para alterar el enfoque en que el gobierno conecta con la población, empresas y otras entidades involucradas, mejorando el desempeño, accesibilidad y estándares en los servicios al ciudadano."

Layne, K., & Lee, J. (2001) "El gobierno electrónico hace referencia a la habilidad de ofrecer atenciones gubernamentales a los ciudadanos, compañías y otras entidades del gobierno a través de la implementación de soluciones TIC."

3.2.2. Evolución histórica de gobierno electrónico.

La gobernanza en línea ha evolucionado significativamente desde sus inicios, transformándose en una herramienta clave para la innovación y productividad en el sector público. La evolución histórica de la gobernanza en línea puede dividirse en varias etapas clave:

1. Primeros Pasos: Digitalización de Documentos (Década de 1990)

Durante la década de 1990, los esfuerzos iniciales en la gobernanza en línea se centraron en la informatización de documentos y la automatización de procesos administrativos internos. En esta fase, los gobiernos comenzaron a utilizar



tecnologías básicas de la informática y las telecomunicaciones para acrecentar el rendimiento operativo y reducir el uso de papel en la función pública.

2. Introducción de Servicios en Línea (A finales de los 90 y principios de los 2000)

Hacia el final de los noventa y al inicio de los dos mil, los gobiernos empezaron a ofrecer servicios en línea a los ciudadanos, tales al igual que la entrega de declaraciones de tributos, la renovación de permisos y la consulta de información pública. En esta fase, se centró en la creación de los sitios web gubernamentales y la disponibilidad de formularios y trámites electrónicos.

3. Interactividad y Participación Ciudadana (Mediados de la Década de 2000)

En la siguiente fase, se produjo un aumento en la interactividad de los servicios en línea, permitiendo una mayor participación ciudadana. Los gobiernos empezaron a utilizar plataformas digitales para fomentar la conexión de los residentes y la administración gubernamental. Las consultas en línea, los foros de discusión y las encuestas electrónicas se volvieron comunes, permitiendo facilitar la participación de civiles activamente en la elaboración de políticas públicas

4. Gobernanza Digital Contextualizada (Década de 2010)



A partir de la década de 2010, el gobierno electrónico evolucionó hacia la gobernanza digital contextualizada, también conocida como gobernanza guiada por directrices. En esta fase, las acciones se centraron en la digitalización en ámbitos gubernamentales específicas, como la enseñanza, el bienestar y las administraciones locales. Esta fase se caracterizó por el desarrollo de estrategias digitales integradas que abordaban las demandas particulares de cada ámbito y mejoraban la prestación de servicios públicos.

5. Innovación y Transformación Digital (Década de 2020 en Adelante)

En la década de 2020, el gobierno electrónico ha avanzado hacia una mayor innovación y transformación digital, incorporando las tecnologías de vanguardia como la inteligencia artificial, la analítica de grandes datos y la red de dispositivos conectados. Estos avances permiten una administración pública más proactiva, personalizada y eficiente, mejorando significativamente la experiencia del usuario y la transparencia gubernamental.

La evolución del gobierno electrónico ha sido documentada por diversos autores, destacando la relevancia de cada fase en el desarrollo de administraciones públicas más eficientes y accesibles. Por ejemplo, Heeks (2006) enfatiza que "la introducción de las autoridades digital ha pasado por una serie de fases, cada una con un enfoque particular en la mejora de la optimización, la apertura y la implicación de la comunidad" (Heeks, 2006).

3.2.3. Evolución histórica del gobierno electrónico en Perú.

La administración digital en Perú ha seguido una trayectoria que refleja su compromiso con la modernización de la gestión gubernamental y el avance de las prestaciones brindadas a los ciudadanos. Seguidamente, se proporciona un extracto de las principales etapas de esta evolución:

1. Inicios y Digitalización de Documentos (Década de 1990)

El proceso de digitalización en Perú comenzó en la década de 1990 con la adopción de técnicas básicas de la informática y la divulgación (TIC) en diversas instituciones estatales. En esta etapa inicial, el enfoque principal estaba en incrementar la eficiencia interna por medio de la automatización de tareas administrativas y la digitalización de documentos.

2. Desarrollo de Portales Web y Servicios en Línea (A finales de los 90 y principios de los 2000)

A fines de los 90 e inicios de los 2000, Perú comenzó a desarrollar portales web gubernamentales y a ofrecer servicios en línea. En 2001, se lanzó la página web del gobierno del Perú (www.peru.gob.pe), que centralizaba información y servicios de diversas entidades públicas. Esta etapa se centró en la disponibilidad de formularios y trámites electrónicos básicos para los ciudadanos.

3. Consolidación y Marco Normativo (Década de 2000)

Durante la década de 2000, se consolidaron las acciones de gobierno digital con la creación de marcos normativos y políticas

públicas específicas. En 2003, Se aprobó la legislación sobre Firmas y autenticaciones electrónicas (Ley N° 27269), ya que proporcionó un marco legal para el uso de firmas electrónicas en el país. En 2005, se creó La Unidad Central de Administración Electrónica (ONGEI) para coordinar las actividades de gobierno digital dirigidas a nivel nacional.

4. E-Gobierno e Involucramiento Comunitario (Década de 2010)

En la década de 2010, Perú avanzó hacia una mayor interactividad y participación ciudadana. Se lanzaron plataformas como el Portal de Transparencia Estándar, que permitía dar a los pobladores la capacidad de consultar datos sobre los egresos del estado y la gestión gubernamental. En 2012, se implementó el Sistema Digital de Compras y Contrataciones del gobierno (SEACE), que digitalizó el proceso de compras públicas.

5. Transformación Digital y Estrategias Integradas (Década de 2020 en Adelante)

En la década de 2020, el gobierno peruano ha adoptado un enfoque más integrado hacia la digitalización. En 2018, se ratificó la Política Nacional de Gobierno digital, que establece los lineamientos para la digitalización de las operaciones del gobierno y el perfeccionamiento de la administración pública. Además, se ha trabajado en la implementación de la interoperabilidad de sistemas y la simplificación de trámites a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PNI).

La progresión del gobierno en línea en Perú ha sido una fase continua de mejora y adaptación, influenciado por la necesidad de proporcionar Asistencias públicas más efectivos, claros y disponibles. Como señala la Instituto de los Naciones Americanas (OEA, 2018), "el desarrollo del gobierno en línea en Perú ha progresado notablemente, destacándose en la puesta en marcha de facilidades en línea y la promoción de La claridad y el involucramiento de la comunidad" (Organización de los Estados Americanos, 2018).

3.2.4. Modelos teóricos y enfoques de gobierno electrónico.

A. Modelos teóricos del gobierno electrónico.

1. Modelo de Cuatro Etapas de Layne y Lee (2001)

Layne y Lee (2001) propone una evolución gradual del gobierno electrónico a través de cuatro etapas:

- ❖ **Catalogar:** En esta etapa inicial, se digitaliza la información gubernamental básica y se la ofrece al público por medio de sitios web gubernamentales. El objetivo es elevar la accesibilidad y la calidad de la información general.
- ❖ **Transacción:** Aquí se permite a los ciudadanos realizar transacciones y trámites con el gobierno de manera electrónica. Por ejemplo, pagar impuestos en línea o solicitar permisos.



- ❖ **Vertical integración:** En esta fase, se busca la integración de servicios electrónicos a través de diferentes niveles de gobierno (local, regional, nacional). Esto implica la coordinación y cooperación entre diferentes entidades gubernamentales para ofrecer servicios más completos y eficientes.
- ❖ **Horizontal integración:** La última etapa del modelo implica la integración de servicios entre diferentes agencias y departamentos gubernamentales. El objetivo es proporcionar una experiencia integrada y sin fisuras para los ciudadanos al interactuar con el gobierno.

Este modelo ayuda a los gobiernos a planificar y gestionar el desarrollo del gobierno electrónico de manera secuencial y estructurada, asegurando que cada fase construya sobre la anterior para lograr una transformación digital efectiva.

2. Modelo de Madurez de Gartner (2000)

Gartner Group. (2000) propone una evaluación de cinco niveles de madurez del gobierno electrónico:

- ❖ **Presencia inicial:** En esta etapa, el gobierno simplemente establece una presencia en línea básica, proporcionando información estática y documentos.



- ❖ **Interacción mejorada:** Aquí se habilita el contacto bidireccional de las Autoridades y la ciudadanía. Por ejemplo, se pueden recibir solicitudes y comentarios a través de formularios en línea.
- ❖ **Transacción completa:** Los ciudadanos pueden realizar transacciones completas en línea, como solicitar certificados o realizar pagos.
- ❖ **Integración:** Se integran múltiples servicios y canales para entregar un conocimiento de cliente más fluida y funcional.
- ❖ **Transformación:** La etapa final implica la transformación digital completa de la administración pública, utilizando las TIC para cambiar fundamentalmente el método de entrega de la atención y se toman las decisiones.

Este modelo permite a los gobiernos evaluar su progreso en el gobierno electrónico y establecer metas claras para avanzar hacia niveles más altos de madurez digital.

3. Modelo de la ONU (2014)

Naciones Unidas (2014) El modelo de la ONU se centra en tres componentes clave del gobierno electrónico:



- ❖ **Desarrollo de la infraestructura:** Es fundamental contar con una infraestructura tecnológica robusta y accesible que pueda soportar la entrega de servicios electrónicos.
- ❖ **Servicios digitales:** Implica la disponibilidad y accesibilidad de atenciones oficiales a través de plataformas digitales. Esto incluye desde la presentación de formularios hasta la descarga de documentos.
- ❖ **Participación electrónica:** Promueve la implicación directa del público en el proceso de decisión y la formulación de normativas a través de plataformas de participación en línea.

La ONU enfatiza la importancia de desarrollar capacidades tecnológicas y promover la participación ciudadana para construir gobiernos más transparentes, eficientes y responsables.

4. Modelo de Capacidad de Heeks (2006)

Heeks (2006) propone un enfoque basado en tres capacidades esenciales para el éxito del gobierno electrónico:

- ❖ **Capacidad técnica:** Incluye la infraestructura tecnológica y las habilidades técnicas necesarias para implementar y gestionar servicios electrónicos.



- ❖ **Capacidad organizacional:** Se refiere a las estructuras administrativas y los procesos internos que deben adaptarse para aprovechar las TIC de manera efectiva.
- ❖ **Capacidad institucional:** Engloba el marco legal y las políticas gubernamentales que apoyan el despliegue de proyectos de gobierno digital y aseguran la protección de datos y la seguridad cibernética.

Este modelo ayuda a los gobiernos a identificar y abordar las capacidades críticas necesarias para ejecutar eficazmente el e-gobierno en sus contextos específicos.

5. Modelo de Participación Ciudadana de Macintosh (2004)

Macintosh (2004) presenta un modelo centrado en la participación ciudadana, que incluye tres niveles de interacción:

- ❖ **Información:** Provisión de información gubernamental de forma clara y accesible mediante páginas web y plataformas gubernamentales.
- ❖ **Consulta:** Recolección de opiniones y comentarios de los ciudadanos sobre políticas y decisiones gubernamentales.
- ❖ **Participación activa:** Involucramiento directo de los participantes en la formulación de estrategias públicas



y el proceso decisional a través de procesos participativos en línea.

Este modelo enfatiza el papel crucial de La implicación de la ciudadanía en el gobierno digital para fortalecer la democracia y aumentar la legitimidad y la transparencia gubernamental.

B. Enfoques del gobierno electrónico.

1. Enfoque Tecnocéntrico

El enfoque tecnocéntrico se centra principalmente en la tecnología y la infraestructura digital como medios para mejorar la eficiencia administrativa Y la provisión de atenciones estatales Se concentra en la integración de tecnologías y modernización de sistemas existentes para optimizar la operación del gobierno.

2. Enfoque Orientado al Usuario

El enfoque orientado al usuario prioriza Los requerimientos y aspiraciones de los pobladores al crear y ofrecer atenciones electrónicas. Pone énfasis en la experiencia del usuario, asegurando que los servicios sean accesibles, intuitivos y satisfactorios para los usuarios finales.

3. Enfoque de Gobernanza y Políticas Públicas

Este enfoque se enfoca en el marco legal y las políticas gubernamentales esenciales para respaldar la puesta en marcha del Gobierno digital. Busca establecer normativas que fomenten la transparencia, la protección de información y la seguridad cibernética, asegurando el empleo responsable de las TIC en la administración pública.

4. Enfoque de Participación Ciudadana

El enfoque de participación ciudadana promueve activamente la inclusión de los habitantes en los procedimientos público a través de plataformas digitales. Busca fortalecer la democracia participativa, habilitando a los pobladores para contribuir activamente En el proceso decisional y en el diseño de estrategias gubernamentales.

3.2.5. Impacto del gobierno electrónico.

El gobierno electrónico (e-government) ha demostrado tener un efecto notable en varios aspectos del sector gubernamental y la sociedad. Según Coglianesse y Lehr (2008), la ejecución exitosa del e-gobierno puede elevar la efectividad administrativa, aumentar la claridad gubernamental y fortalecer el compromiso ciudadano. Esta transformación en línea permite a las autoridades optimizar la entrega de prestaciones públicas mediante la automatización de procesos, reducción de costos operativos y tiempos de respuesta más rápidos. Además, facilita la información y atenciones estatales disponibles las 24 horas, las siete jornadas semanales, mejorando así la conveniencia para los ciudadanos y empresas. Desde una perspectiva



de políticas públicas, el gobierno electrónico también puede promover la innovación y la colaboración entre diferentes niveles de gobierno y sectores de la sociedad, facilitando la implementación de políticas basadas en datos y evidencias. Pese a esto, para maximizar las ventajas obtenidas, es crucial abordar desafíos en cuanto a la brecha digital, la seguridad de la información y la garantía de la seguridad cibernética. En resumen, la gestión electrónica representa un recurso eficaz para modernizar la gobernanza y fortalecer la democracia participativa en la era digital.

3.2.6. Tendencias futuras

El gobierno electrónico está evolucionando rápidamente para adaptarse a las nuevas tecnologías y demandas de los ciudadanos. Algunas tendencias clave para el futuro incluyen:

- 1. Inteligencia Artificial (IA) y Automatización:** Se espera que la IA juegue un rol importante en la automatización del procedimiento gubernamentales, mejorando la eficiencia y precisión en la toma de decisiones.
- 2. Big Data e Inteligencia Analítica:** La gestión de extensas cantidades de información (Big Data) permitirá a los gobiernos obtener insights profundos para la creación de directrices públicas y la personalización de atenciones.
- 3. Red de dispositivos inteligentes (IoT):** La red de dispositivos conectados IoT proporcionará datos actualizados al instante que son



capaces de utilizarse para mejorar la gestión urbana, la salud pública y la seguridad.

4. **Blockchain:** Esta tecnología promete aumentar la transparencia y el grado de confianza en las transacciones digitales del gobierno, como contratos inteligentes y registros públicos.
5. **Servicios Móviles y Omnicanal:** La creciente adopción de dispositivos móviles exigirá que los gobiernos ofrezcan servicios accesibles desde múltiples plataformas y canales, optimizando la experiencia del usuario.
6. **Gobierno Abierto y Colaborativo:** La promoción de la transparencia, participación y colaboración ciudadana será fundamental para fortalecer la legitimidad y la eficacia del gobierno electrónico.
7. **Seguridad Cibernética:** Con el aumento de amenazas cibernéticas, los gobiernos deben fortalecer sus capacidades de salvaguarda de información y sistemas para asegurar la confianza y protección de los ciudadanos.

Estas tendencias reflejan un movimiento hacia gobiernos más eficientes, transparentes y centrados en el ciudadano, aprovechando al máximo las tecnologías emergentes Para elevar la excelencia del bienestar y la gobernanza.

3.2.7. Dimensiones de gobierno electrónico.

Los componentes del e-gobierno pueden variar dependiendo del autor y el contexto específico de la investigación. Sin embargo, basándonos en la definición de la ONU y en la literatura académica general sobre el tema, las dimensiones comúnmente aceptadas del gobierno electrónico incluyen:

1. Servicios en línea (E-Servicios).

Esta dimensión Hace referencia a la provisión y facilidad de acceso a los servicios administrativos mediante plataformas en línea. Incluye aspectos como la facilidad de uso, la variedad de servicios disponibles, y la efectividad en la provisión de las atenciones.

2. Participación ciudadana (E-Participación).

Esta dimensión abarca las oportunidades y herramientas que el gobierno electrónico proporciona para que los ciudadanos participen en las etapas democráticas y en el proceso decisional. Incluye encuestas en la web, plataformas de debate, y otros medios para mejorar la relación de los pobladores y el gobierno.

3. Transparencia y acceso a la información.

Esta dimensión se centra en la capacidad de la gestión electrónica para proporcionar a los pobladores disponibilidad a los contenidos oficiales de manera transparente y efectiva. Incluye la publicación de informaciones gubernamentales, informes de gestión, y otros documentos de interés público.

4. Gestión interna (E-Administración).



Se refiere al uso de infraestructura tecnológica y diálogo para elevar la optimización y rendimiento de los procesos administrativos internos del gobierno. Esto incluye la conversión de archivos, la mecanización de procesos, y la mejora en la comunicación interna entre diferentes departamentos gubernamentales.

5. Seguridad y privacidad.

Esta dimensión implica la gestión segura de datos personales de los individuos y la protección de las plataformas de la gobernanza digital contra ciberataques. Incluye estrategias y acciones para resguardar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los archivos.

6. Infraestructura tecnológica.

Hace referencia a la calidad y disponibilidad de la base digital que respalda los servicios de gobierno electrónico. Incluye la conectividad a Internet, las plataformas de hardware y software utilizados, y la habilidad técnica del equipo para gestionar estos sistemas.

3.2.8. Satisfacción del usuario.

Definición:

Warkentin y Gefen definen la satisfacción del usuario en contextos tecnológicos como "la evaluación de un usuario sobre cómo un sistema de



tecnología de la información ha cumplido o excedido sus expectativas" (Warkentin & Gefen, 2002).

Oliver (1980) define la satisfacción del consumidor como "el juicio subjetivo que realiza el consumidor acerca de la interacción con el bien o la prestación en relación con sus expectativas" (como se citó en Pérez, 2015).

Según Ladhari (2009), la satisfacción del cliente es "una actitud del cliente que se obtiene de la valoración de la vivencia de consumo en relación con sus expectativas" (como se citó en García & Gómez, 2018).

Churchill y Surprenant (1982) definen la satisfacción del consumidor como "el resultado cognitivo y afectivo derivado de la comparación entre las experiencias percibidas y las expectativas previas" (como se citó en Martínez & Rodríguez, 2020).

Para Johnson y Fornell (1991), la conformidad del consumidor es "un análisis postconsumo de un bien o prestación que resulta en una actitud favorable o desfavorable hacia dicho producto o servicio" (como se citó en Sánchez, 2017).

Kotler y Keller (2016) la definen como "el nivel de gozo o disgusto que enfrenta un individuo tras analizar el desempeño observado de un bien o prestación con sus previsiones" (Kotler & Keller, 2016).

3.2.9. Algunas teorías y modelos que existen en cuanto a satisfacción del usuario.

1. Modelo SERVQUAL:



El modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, et. al (1988), es una herramienta muy conocida que permite medir cómo los clientes analizan la excelencia de la prestación prestados. Este se adapta a cinco dimensiones clave que son cruciales para entender y mejorar la experiencia del cliente. A continuación, se ofrece una explicación desglosada de cada aspecto clave, utilizando un enfoque alternativo:

- **Fiabilidad:** Es la habilidad de ofrecer el servicio garantizado con fiabilidad y exactitud.
- **Capacidad de respuesta:** Hace referencia a la disposición que se da para asistir a los usuarios y brindar una atención ágil.
- **Seguridad:** Pericia y amabilidad del personal y su aptitud para fomentar la fiabilidad y seguridad.
- **Empatía:** trato adaptado y enfoque individualizado para los usuarios.
- **Aspectos tangibles:** Aspecto físico de los locales, dispositivos, equipo humano y medios de difusión.

Este sistema es frecuentemente aplicado en diversos ámbitos para analizar y elevar la excelencia de prestación al cliente.

2. Modelo SERVPERF:

Cronin & Taylor (1992). En contraste con el SERVQUAL, el modelo SERVPERF argumenta que las aspiraciones previas de los consumidores no son esenciales para evaluar la conformidad del servicio. Más bien, se enfoca en la evaluación basada únicamente en la percepción del desempeño real del servicio. Este enfoque sugiere que la excelencia percibida de la prestación resulta directamente relacionada con la experiencia real del consumidor, independientemente de sus expectativas iniciales.

3. Teoría de la Discrepancia de Expectativas.

Propuesta por Oliver (1980), de acuerdo con esta teoría, la conformidad del consumidor surge de la diferencia de las anticipaciones del consumidor y su impresión real del rendimiento del bien o prestación después de la experiencia. Cuando la experiencia cumple o supera las expectativas, se genera satisfacción; cuando no lo hace, puede surgir insatisfacción.

4. Modelo Kano:

Desarrollado por los autores Kano et al., (1984), este método organiza las características del bien o prestación en tres categorías:

- **Básicas:** Características esenciales que se espera que estén presentes y funcionen correctamente.
- **De rendimiento:** Características que, cuando están presentes, aumentan la satisfacción del cliente.



- **Excitantes:** Características inesperadas que pueden sorprender y deleitar al cliente.

El modelo permite ordenar las características del bien o prestación por importancia según su efecto en la conformidad del usuario, permitiendo a las organizaciones enfocar sus esfuerzos en mejorar lo que más importa a sus clientes.

5. Teoría de la Comparación Social.

Festinger (1954). Esta teoría sugiere que la satisfacción del usuario también puede ser impactada por comparaciones sociales con otros individuos o estándares internos. Los usuarios califican su satisfacción en asociación con la de sus pares o con lo que consideran aceptable o deseable en una situación determinada. Esta comparación puede afectar significativamente la percepción de satisfacción del usuario.

6. Modelo Expectativa-Valor.

Anderson & Lehmann (1994). Este modelo se centra en la evaluación de la conformidad del consumidor considerando la impresión de lo que se recibió en relación con lo que se esperaba recibir, ponderado por la importancia atribuida a cada aspecto del producto o servicio. La satisfacción se determina no solo por el desempeño percibido del servicio, sino también por la conectividad de ventajas obtenidas y los costos percibidos.



Estos modelos y teorías proporcionan marcos conceptuales valiosos para entender cómo los usuarios evalúan la satisfacción con los productos y servicios que reciben. Cada uno ofrece perspectivas únicas sobre los elementos que influyen en la conformidad del usuario, permitiendo a las organizaciones y profesionales diseñar estrategias efectivas para potenciar la vivencia del usuario y fortalecer las conexiones con los usuarios.

3.2.10. Métodos de medición de satisfacción del usuario.

Para medir la conformidad del cliente, es fundamental emplear métodos adecuados que proporcionen información válida y confiable sobre las percepciones y experiencias de los usuarios. A continuación, se detallan algunos métodos comunes de medición de la conformidad del cliente:

1. **Encuestas de conformidad:** Churchill y Surprenant (1982) destacan que las encuestas estructuradas son una herramienta fundamental para medir la satisfacción del cliente. Este método permite recoger datos cuantitativos sobre diversas dimensiones de la experiencia del usuario, como la eficacia de la atención, la percepción de valor y la complacencia total
2. **Entrevistas Personales:** Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), las entrevistas personales son esenciales para profundizar en las percepciones y emociones del usuario.



Estas entrevistas proporcionan insights cualitativos valiosos que no siempre pueden ser capturados mediante métodos puramente cuantitativos, permitiendo entender mejor las expectativas y experiencias del usuario.

3. **Focus Groups (Grupos de Enfoque):** Morgan (1996) y Krueger y Casey (2000) han sugerido que los focus groups son ideales para explorar opiniones compartidas y percepciones colectivas entre los usuarios. Este método facilita la interacción y el flujo de ideas de los participantes, revelando aspectos que pueden no surgir en otras formas de investigación.
4. **Análisis de Quejas y Sugerencias:** Johnston (2001) resalta la relevancia de los mecanismos de manejo de reclamaciones para medir la satisfacción del consumidor. Estos sistemas permiten capturar retroalimentación directa sobre problemas específicos que afectan la vivencia del usuario, ofreciendo una oportunidad para la mejora continua del servicio.
5. **Métodos Transaccionales:** Giese y Cote (2000) investigan métodos transaccionales para medir la satisfacción inmediatamente después de una interacción específica entre el usuario y el servicio. Este enfoque captura percepciones frescas y directas del cliente sobre su experiencia reciente, ofreciendo datos detallados sobre la calidad del servicio en tiempo real.



6. **Métodos Mixtos:** Creswell (2014) aboga por el uso de enfoques de estudios mixtos que armonizan métodos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque integral permite obtener una comprensión holística de la satisfacción del usuario al integrar datos numéricos con narrativas cualitativas, proporcionando una perspectiva más integral y matizada de las percepciones y las aspiraciones de los usuarios.

Estos métodos de medición son fundamentales para evaluar y entender la conformidad del consumidor en diversos contextos organizacionales y de atenciones. La selección del método adecuado depende del objetivo de la investigación, la naturaleza de la experiencia del usuario y las preferencias metodológicas del investigador.

3.2.11. Dimensiones de satisfacción del usuario

Estas son fundamentales para determinar el grado de conformidad del consumidor según autores como Warkentin y Gefen (2002), quienes destacan las siguientes dimensiones:

1. **Calidad percibida del servicio electrónico:** La percepción del usuario sobre la excelencia y la utilidad de las prestaciones electrónicas disponibles en la entidad gubernamental, incluyendo factores como la precisión de la información, la actualización de contenidos y la fiabilidad del sistema.
2. **Facilidad de uso:** La percepción del usuario sobre la facilidad y la simplicidad con las que puede interactuar y navegar por los



servicios electrónicos ofrecidos por la entidad gubernamental.

Incluye la claridad de la navegación y la intuitividad del diseño.

3. Cumplimiento de expectativas: El grado en que los servicios electrónicos cumplen las expectativas previas del usuario en términos de funcionalidad, rendimiento y utilidad percibida.

4. Confianza y seguridad: La percepción del usuario sobre la protección y la salvaguarda de la información de uno y transacciones realizadas a través de los servicios electrónicos. Incluye la confianza en las políticas de privacidad y la seguridad de la plataforma.

5. Soporte y servicio al cliente: La valoración del cliente en cuanto a la efectividad y la calidad del soporte técnico y atención al cliente proporcionado durante y después de la utilización de los servicios electrónicos. Incluye la rapidez de respuesta y la accesibilidad del soporte.

Estas definiciones ofrecen una base teórica robusta para comprender y evaluar la conformidad del consumidor en relación con las prestaciones electrónicas de una entidad gubernamental como la Municipalidad Distrital de Caracoto.

3.3. Marco conceptual.

1. Accesibilidad: Describe la aptitud de los usuarios para acceder y emplear un sistema o servicio, especialmente aquellos que tienen alguna forma de discapacidad. La accesibilidad implica diseñar servicios

electrónicos que sean utilizables por la mayoría posible, sin necesidad de adaptaciones especiales (Shneiderman, 2000).

2. **Algoritmo:** Se considera una serie de instrucciones paso a paso que se utilizan para completar una actividad o enfrentar un desafío. En el contexto del gobierno electrónico, los algoritmos pueden automatizar procesos y elevar el rendimiento en la gestión de prestaciones públicas (Cormen et al., 2009).
3. **Big Data:** Este término alude a colecciones de datos enormemente extensas y difíciles que exigen herramientas avanzadas para su evaluación. En el gobierno electrónico, el empleo de Big Data puede optimizar la toma de decisiones y personalizar los servicios públicos (Mayer-Schönberger & Cukier, 2013).
4. **Ciberseguridad:** La ciberseguridad conlleva la salvaguarda de plataformas, redes y datos de amenazas digitales. Es fundamental en el marco de la administración electrónica para asegurar la integridad y la confidencialidad de la información personal de los ciudadanos (Anderson, 2001).
5. **Interoperabilidad:** Hace referencia a la aptitud de organizaciones para trabajar juntos (inter-operar) de manera efectiva. En el gobierno electrónico, la interoperabilidad permite que diferentes plataformas y servicios públicos compartan información y se integren eficientemente (Gottschalk, 2009).
6. **Open Data:** Se refiere a la práctica de poner datos a disposición del público de manera libre y accesible. En el sector de la gestión digital el



Open Data promueve la transparencia y la implicación ciudadana, al facilitar el acceso a datos gubernamentales (Janssen et al., 2012).

- 7. Usabilidad:** Se describe por el grado de un sistema, bien o atención está disponible para usuarios determinados para alcanzar metas concretas de manera eficiente, eficacia y contento en un ámbito particular" (Nielsen, 1994).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

4.2. Hipótesis específicas.

- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.
- ✓ Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

4.3. Variables

- **Variable 1**

Gobierno electrónico

Dimensiones:

- ✓ Servicio en línea
- ✓ Participación ciudadana
- ✓ Transparencia y acceso a la información
- ✓ Gestión interna
- ✓ Seguridad y privacidad
- ✓ Infraestructura y tecnología

- **Variable 2**

Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

- ✓ Calidad percibida
- ✓ Facilidad de uso



- ✓ Cumplimiento de expectativas
- ✓ Confianza y seguridad

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1	1.1. Servicio en línea	1.1.1. Disponibilidad de servicios 1.1.2. Facilidad de uso	
1. Gobierno electrónico			
Definición: <i>De acuerdo con la ONU define el gobierno electrónico como La implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para perfeccionar las actividades de las instituciones públicas" (Naciones Unidas, 2014).</i>	1.2. Participación ciudadana	1.2.1. Número de encuestas en línea 1.2.2. Participación en foros	
	1.3. Transparencia y acceso a la información	1.3.1. Publicación de datos 1.3.2. Accesibilidad de informes	
	1.4. Gestión interna	1.4.1. Digitación de documentos 1.4.2. Automatización de procesos	Encuesta Cuestionario
	1.5. Seguridad y privacidad	1.5.1. Protección de datos 1.5.2. Resiliencia ante ciberataques	
	1.6. Infraestructura tecnológica	1.6.1. Conectividad a internet 1.6.2. Capacidad técnica del personal	
	Variable 2	2.1. Calidad percibida	2.1.1. Precisión de la información 2.1.2. Actualización de contenidos
2. Satisfacción del usuario			
Definición: <i>Warkentin y Gefen definen la satisfacción del usuario en contextos tecnológicos como "la evaluación de un usuario sobre cómo un sistema de tecnología de la información ha cumplido o excedido sus expectativas" (Warkentin & Gefen, 2002).</i>	2.2. Facilidad de uso	2.2.1. Navegabilidad clara 2.2.2. Proceso intuitivo	
	2.3. Cumplimiento de expectativas	2.3.1. Expectativas cumplidas 2.3.2. Adecuación a necesidades	Encuesta Cuestionario
	2.4. Confianza y seguridad	2.4.1. Seguridad de datos 2.4.2. Confianza en privacidad	
	2.5. Soporte y servicio	2.5.1. Rapidez de respuesta 2.5.2. Accesibilidad de soporte	

Nota: Adaptado de Naciones Unidas (2014) y Warkentin y Gefen (2002).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

El enfoque adoptado en este estudio fue cuantitativo, seleccionado para obtener datos específicos acerca de la conexión entre las variables "gobierno electrónico" y "satisfacción del usuario" en la Municipalidad Distrital de Caracoto. Al utilizar un diseño correlacional, el estudio buscó identificar y analizar las interrelaciones entre estas variables, proporcionando una comprensión detallada de cómo la implementación del gobierno electrónico impactó la percepción y su satisfacción de usuarios. Este enfoque permitió una evaluación precisa de las relaciones estadísticas entre las dimensiones de las variables, facilitando así una visión integral de su impacto en el contexto local.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se aplicó un método deductivo en este estudio, lo que significó que partimos de teorías generales acerca de la asociación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario dentro de contextos municipales. A partir de estas teorías, formulamos hipótesis específicas que contrastamos con



datos concretos obtenidos en el municipio Distrital de Caracoto. Este enfoque nos permitió explorar cómo los aspectos del gobierno electrónico influyen en la compra y evaluar las relaciones entre estas variables dentro del entorno específico del municipio.

5.3. Tipo de Investigación

Se trató del estudio de tipo aplicada, enfocada en generar conocimiento teórico y práctico que pudiera utilizarse directamente para mejorar el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el municipio Distrital de Caracoto. Los resultados obtenidos tuvieron el objetivo de influir positivamente en la implementación de servicios electrónicos municipales, proporcionando recomendaciones específicas para optimizar la perceptividad del usuario e incrementar la efectividad en la gestión del servicio ofrecido por la municipalidad.

5.4. Nivel de investigación

Se empleó un enfoque correlacional en la investigación, centrado en analizar y describir la conexión entre el gobierno electrónico con el nivel de satisfacción proveniente del usuario en el municipio Distrital de Caracoto. Este enfoque permitió examinar cómo estas variables se interrelacionaban sin manipularlas experimentalmente. El objetivo fue determinar si existía un vínculo entre la percepción del usuario sobre los servicios electrónicos y la efectividad en la administración de estos servicios, proporcionando datos valiosos para respaldar el proceso en la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión municipal.



5.5. Diseño de investigación

Se utilizó un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, definido por la recopilación en un único punto en el tiempo sin intervención directa en los factores estudiados. Este diseño permitió capturar una instantánea de conectividad entre ambas variables. A través de este enfoque, se pudo analizar la situación actual y establecer correlaciones entre las variables de interés, proporcionando una visión clara y contextualizada sobre cómo los servicios electrónicos impactaban en la satisfacción del usuario y en la gestión municipal.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

El universo de estudio incluyó a todos los usuarios y ciudadanos que interactuaron con los servicios y plataformas de gobierno electrónico del municipio Distrital de Caracoto en el año 2024. Según el Censo Nacional de 2017, esta población ascendió a 7,119 personas.

5.6.2. Muestra

Se determinó la muestra calculando con la ecuación estadística adecuada, resultando en un tamaño muestral de 365 individuos.

Muestra Probabilística

Considerando que la tesis está orientada hacia el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del municipio Distrital de Caracoto, hemos decidido aplicar una encuesta para recolectar datos relevantes. Para

asegurar que la muestra represente fielmente, empleamos la ecuación estándar para el cálculo muestral. Este proceso implicó los sucesivos pasos:

La selección de la muestra se realiza de forma aleatoria y probabilística, y se calcula su dimensión

Mediante:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = Escala de la población

n = Relevancia representativa de la muestra

e = Rango de error

Z = Tasa de confiabilidad

p = Proporción esperada de aciertos en la población

q = (Tasa de errores en la población) o desviación decreciente

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(7119)}{(7119)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(7119)}{(7119)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(7119)}{17.7975 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{6837.0876}{18.7579}$$

$$n = 364.4910$$

EL CUESTIONARIO SE ADMINISTRÓ A UN GRUPO DE 365 INDIVIDUOS



5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Encuesta. - La encuesta constituye una técnica investigativa centrada en la recolección de datos por medio de un conjunto estructurado de cuestionamientos dirigidos a los colaboradores para conseguir datos de sus opiniones, comportamientos o características. Según Creswell (2014), una encuesta es definida como "un método de investigación en el cual se utilizan cuestionarios o entrevistas para recolectar información de una muestra de individuos, con el fin de describir y analizar características, opiniones o actitudes de una población" (p. 382). Las encuestas se utilizan comúnmente para obtener datos que se pueden analizar estadísticamente y son esenciales en estudios que requieren una visión generalizada de la población objetivo.

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. - El cuestionario es una herramienta de recolección de datos empleada en indagaciones para recabar datos específica de los participantes a través de una serie de preguntas estructuradas. Según Cooper y Schindler (2014), el cuestionario se define como un " Instrumento de estudio que presenta un conjunto de cuestionamientos y/o afirmaciones a las cuales los sujetos responden con el propósito de recolectar datos relevantes para el estudio" (p. 345). Este instrumento puede ser administrado en diferentes formatos, como papel o digital, y es fundamental para reunir datos cuantitativos y cualitativos del estudio.



5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Constatamos que hemos incorporado las recomendaciones de los conoedores del área, quienes proporcionaron sus valoraciones acerca de la formulación y su contenido.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad es una técnica estadística empleada para evaluar la consistencia y la estabilidad de una medida o escala de cuantificación. En el contexto del estudio, esta técnica se utiliza para verificar si los ítems o preguntas de un instrumento de medición reflejan de manera consistente el constructo teórico que se desea evaluar. Esto se realiza mediante la estimación de coeficientes de fiabilidad, como el alfa de Cronbach, que muestra el grado de correlación entre los ítems dentro de la escala. Un coeficiente alto indica que los ítems están bien correlacionados y miden de manera consistente el constructo subyacente, mientras que un coeficiente bajo sugiere que los ítems podrían no ser adecuados para evaluar con precisión el concepto en cuestión.

Resultados para el instrumento de la variable gobierno electrónico.

Tabla 2

Medidas de confiabilidad 1

Alfa de Cronbach	Coficiente Alfa de Cronbach aplicado a ítems estandarizados	Número de ítems
,934	,934	12

Nota: Estabilidad interna de los ítems analizados



El valor del Alfa de Cronbach es de 0,934, lo que refleja una mayor consistencia interna entre los 12 ítems revisados. Esto revela que el instrumento asociado a la variable gobierno electrónico es confiable.

Resultados para el instrumento de la variable satisfacción del usuario.

Tabla 3

Medidas de confiabilidad 2

Alfa de Cronbach	Coefficiente Alfa de Cronbach aplicado a ítems estandarizados	Número de ítems
,921	,921	10

Nota: Estabilidad interna de los ítems analizados

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,921, lo que refleja una mayor consistencia interna entre los 10 ítems revisados. Esto revela que el instrumento asociado a la variable satisfacción del usuario es confiable.

5.8.2. Validez

La validación del instrumento se realizó con la valoración de especialistas:

- ✓ Dr. Benigno Callata Quispe

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La comprensión de datos implica el uso de diversas estrategias y herramientas para evaluar los hallazgos del estudio. En este entorno, el software SPSS v25.0 se transforma en una herramienta crucial para la revisión de datos cuantitativos exhaustivos y precisos. Este programa facilita la ejecución de análisis complejos, como pruebas de hipótesis, correlaciones y regresiones, y asegura la obtención de resultados confiables y precisos basados en datos recabados a través de encuestas o formularios.



5.10. Contrastación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Datos:

$$r = 0.726$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

2. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión:

En vista que el p valor es 0,000, menor que el umbral de 0,05, conduce al rechazo de la (Ho) y a la aceptación de (Ha).

4. Estadístico de prueba

Tabla 4*Medidas Simétricas de la Prueba Estadística**Medidas simétricas*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,570	,032	17,293	,000
Número de casos efectivos		365			

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística

5. **Conclusión:** Con un Tau-b de Kendall de 0,570 y un p-valor de 0,000 (menor que 0,05), revela un vínculo positivo y significativo del gobierno electrónico y la calidad percibida de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024, con una clara significancia estadística (p-valor de 0,000). Que implica el avance del gobierno electrónico, también se incrementa la calidad percibida por los usuarios, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica uno.**Datos:**

$$r = 0.676$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:**1. Hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

1. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

2. Regla de decisión:

En vista que el p valor es 0,000, menor que el umbral de 0,05, conduce al rechazo de la (H_0) y a la aceptación de (H_a).

3. Estadístico de prueba

Tabla 5

Medidas Simétricas de la Prueba Estadística

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,525	,032	15,884	,000
Número de casos efectivos		365			

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística

4. Conclusión: Dado que Tau-b de Kendall posee como valor ($\tau_b=0,525$; p -valor=0,000 < 0,05) revela un vínculo positivo y significativo del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024. Este resultado presenta una clara significancia estadística (p -valor de 0,000), revelando que, con avances en



el gobierno electrónico, la calidad percibida de usuarios tiene tendencia al crecimiento, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica dos.

Datos:

$$r = 0.682$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

2. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión.

En vista que el p valor es 0,000, menor que el umbral de 0,05, conduce al rechazo de la (Ho) y a la aceptación de (Ha).

4. Estadístico de prueba

Tabla 6

Medidas Simétricas de la prueba estadística

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal Número de casos efectivos	Tau-b de Kendall 365	,530	,028	17,762 ,000

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la medida estadística

5. **Conclusión:** Dado que Tau-b de Kendall posee como valor ($\tau_b=0,530$; p-valor= $0,000 < 0,05$) revela un vínculo positivo y significativo del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024. Este resultado muestra una clara significancia estadística (p-valor de 0,000), revelando que, con avances en el gobierno electrónico, tiende a crecer la facilidad de uso percibida por los usuarios.

Prueba de la hipótesis específica tres.

Datos:

$$r = 0.647$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

2. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión.

En vista que el p valor es 0,000, menor al umbral de 0,05, conduce al descarte de la (H_0) y se acepta (H_a).

4. Estadístico de prueba

Tabla 7

Medidas Simétricas de la Prueba Estadística

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,505	,032	14,939	,000
Número de casos efectivos		365			

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística.

5. Conclusión: Dado que Tau-b de Kendall posee como valor ($\tau_b=0,505$; p -valor=0,000 < 0,05) revela un vínculo positivo y significativo del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas por parte de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024. Este resultado presenta una clara significancia estadística (p -valor de 0,000), revelando

que, con avances en el gobierno electrónico, tiende a crecer el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Prueba de la hipótesis específica cuatro.

Datos:

$$r = 0.660$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

2. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión.

En vista que el p valor es 0,000, menor que el umbral de 0,05, conduce al rechazo de la (Ho) y a la aceptación de (Ha).

4. Estadístico de prueba

Tabla 8

Medidas Simétricas de la Prueba Estadística

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,509	,032	15,127	,000
Número de casos efectivos		365			

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la prueba estadística.

5. **Conclusión:** Dado que Tau-b de Kendall posee como valor ($\tau_b=0,509$; p-valor=0,000 < 0,05) revela un vínculo positivo y significativo del gobierno electrónico y la confianza y seguridad por parte de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024. Este resultado presenta una clara significancia estadística (p-valor de 0,000), revelando que, con avances en el gobierno electrónico, tiende a crecer la, confianza y seguridad percibida por los usuarios.

Prueba de la hipótesis específica cinco.

Datos:

$$r = 0.698$$

$$n = 365$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación directa del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r es 0, no se observa una asociación matemática entre las variables.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una asociación directa del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

Cuando r no es 0, si se observa una asociación matemática entre las variables.

2. Nivel de Significancia:

Se utiliza para realizar pruebas de hipótesis cuando el rango de relevancia es $\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión.

En vista que el p valor es 0,000, menor que el umbral de 0,05, conduce al rechazo de la (H_0) y a la aceptación de (H_a).

4. Estadístico de prueba

Tabla 9

Medidas Simétricas de la Prueba Estadística

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significancia aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,548	,029	18,217	,000
Número de casos efectivos	365			

Nota: Se exhiben las medidas de simetría correspondientes a la medida estadística.

5. Conclusión: Dado que Tau-b de Kendall posee como valor ($\tau_b=0,548$; p -valor=0,000 < 0,05) revela un vínculo positivo y relevante de las variables del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido por parte de los usuarios pertenecientes al municipio distrital de Caracoto, 2024. Este



resultado presenta una clara significancia estadística (p-valor de 0,000), revelando que, con avances en el gobierno electrónico, tiende a crecer la percepción del soporte y servicio por parte de los usuarios. La muestra analizada incluye 365 casos válidos, lo que refuerza la validez de este hallazgo.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 10

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,224	365	0,00	,850	365	0,00
Satisfacción del Usuario	,210	365	0,00	,863	365	0,00

a. Modificación de significancia de acuerdo con Lilliefors

Nota: Resultados de pruebas de normalidad aplicadas.

Planteo de la hipótesis:

H₀: Los valores del presente trabajo proceden de una población que sigue una distribución normal

H₁: Los valores de este estudio no provienen de una población con distribución normal

Regla de contraste:

Un valor p superior a 0.05 implica la aceptación de la H_0 , mientras que un valor inferior a 0.05 conlleva su rechazo.

Interpretación:

Con una muestra que excede los 50 items, se aplica el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, dando valores de P -valor=0,00 en ambas situaciones, los cuales están por debajo al alfa de 0,05 (5%) lo cual permite concluir que son datos que no se ajustan como tal a una distribución normal, de este modo, se recurrirá al coeficiente de correlación de Spearman en su función de estadígrafo paramétrico.

Resultados para el objetivo general.

Tabla 11

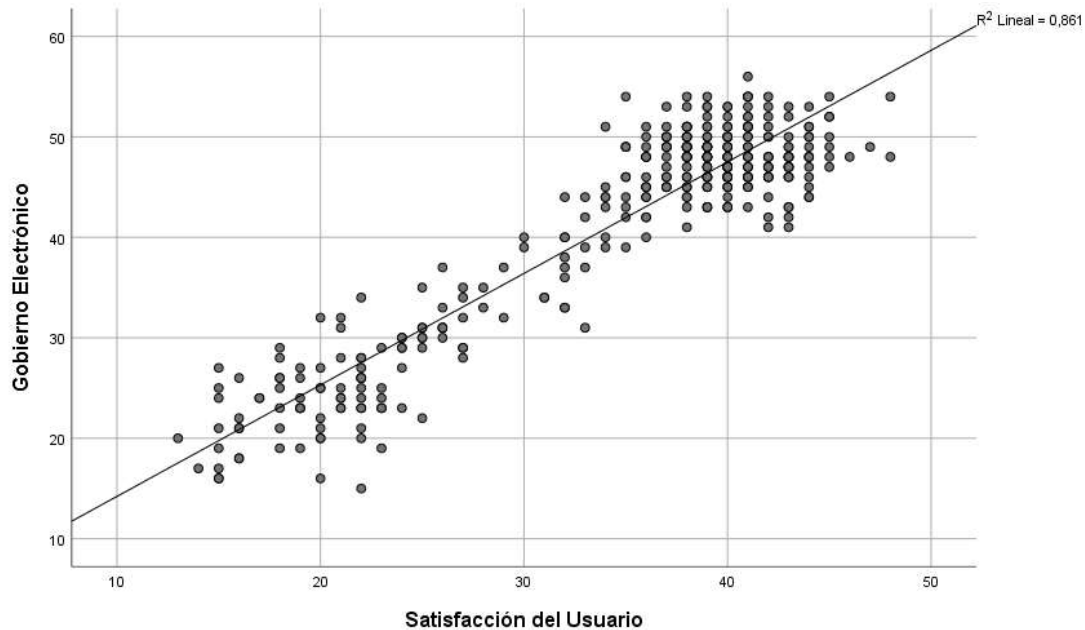
Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024

			Gobierno Electrónico	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,726
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
Satisfacción del Usuario	Satisfacción del Usuario	Índice de correlación	,726	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

Nota: Análisis de asociación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 1

Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.

Regla de decisión.

Cuando el valor $0 < r < 0.20$ Hay una asociación no significativa.

Cuando el valor $0.20 < r < 0.40$ Existe asociación baja.

Cuando el valor $0.40 < r < 0.70$ Existe una relación significativa

Cuando el valor $0.70 < r < 1.00$ Existe alta conexión.

Interpretación:

Tal como muestra la tabla 11, se evidencia un vínculo positivo significativo entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario del municipio distrital de Caracoto, 2024. El coeficiente de Spearman es 0,726 y el valor-p es 0,000, lo que demuestra que esta asociación es estadísticamente relevante con un 99% de confianza. Estos datos se basan en un análisis de 365 casos, sugiriendo que, con la mejora en la

incorporación del gobierno electrónico, la satisfacción de los usuarios suele incrementarse.

Según lo presentado en la figura 1, se demuestra que, al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia, el coeficiente correlativo del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario es de 0,861. Esto significa que el 86,1% de las fluctuaciones en la satisfacción del usuario en el municipio distrital de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.

Resultados para el objetivo específico uno

Tabla 12

Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024..

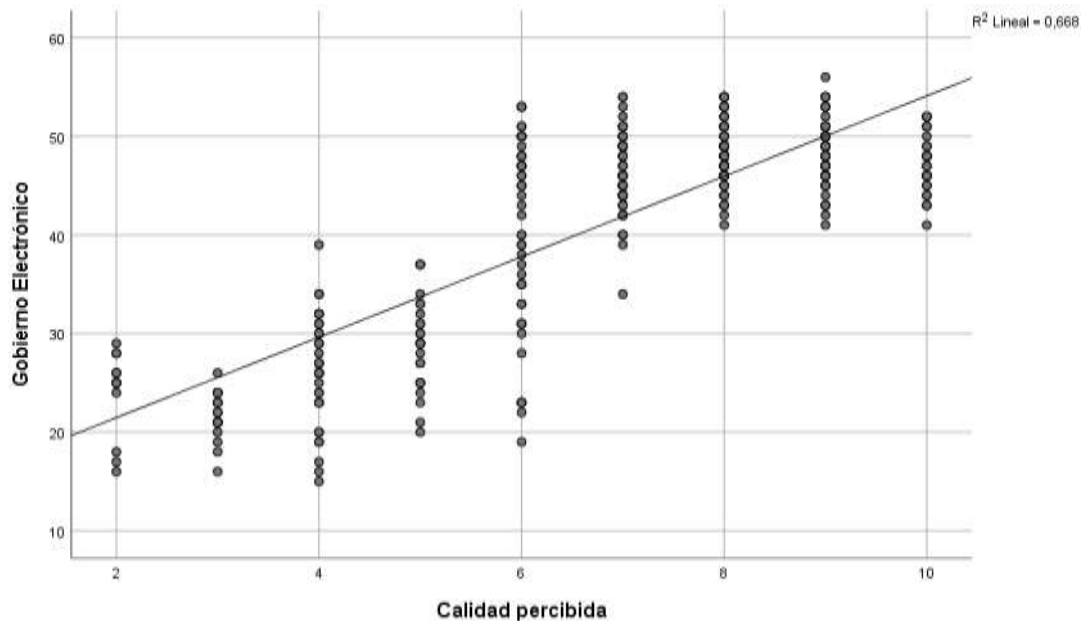
<i>Correlaciones</i>			Gobierno Electrónico	Calidad percibida
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,676
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Calidad percibida	Índice de correlación	,676	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

** . Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis de correlación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 2

Conexión del gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.

Interpretación:

Esta tabla 12 se observa una correlación positiva significativa entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios en la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Un coeficiente correlativo de Spearman de valor de 0,676 y un p-valor de 0,000, lo que confirma que la asociación es estadísticamente relevante con un 99% del rango de confianza. Estos datos, basados en un análisis de 365 casos, sugieren que a medida que se mejora el gobierno electrónico, también tiende a aumentar la calidad percibida por los usuarios.

En la figura 2 se muestra que, al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia, el coeficiente correlativo entre el gobierno electrónico y la calidad percibida del usuario es de 0,668. Esto significa que el 66,8% de las fluctuaciones en la calidad percibida del usuario en el municipio

distrital de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.

Resultados para el objetivo específico dos

Tabla 13

Conexión del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

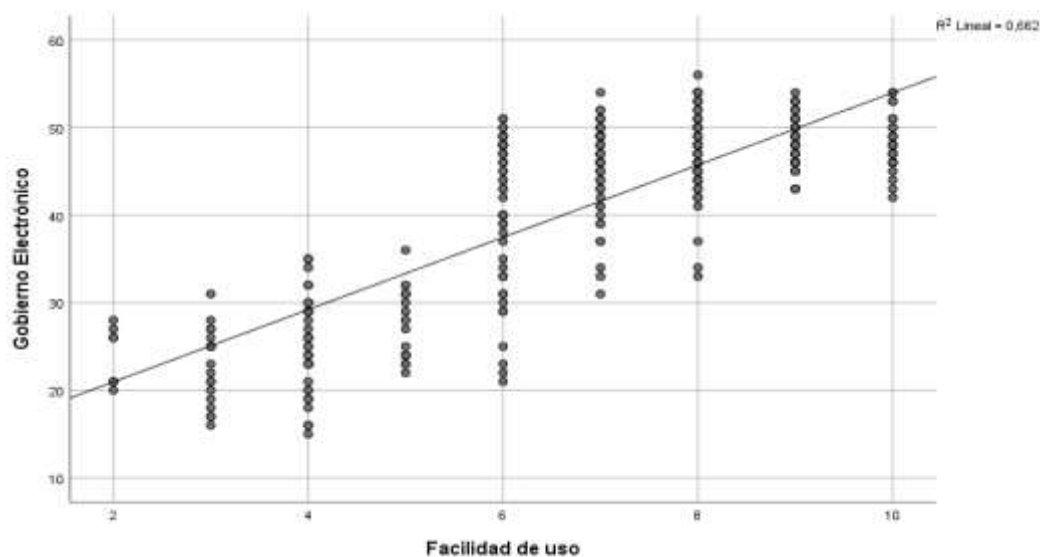
Correlaciones			Gobierno Electrónico	Facilidad de uso
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,682
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Facilidad de uso	Índice de correlación	,682	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

** Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis de correlación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 3

Conexión del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024..



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.

Interpretación:

Según la Tabla 13, se evidencia una asociación significativa del gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios en la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Un coeficiente correlativo de Spearman de valor de 0,676 y un p-valor de 0,000, lo que confirma que la asociación es estadísticamente relevante con un 99% del rango de confianza. Estos datos, basados en un análisis de 365 casos, sugieren que mientras se optimiza el gobierno electrónico, también se incrementa la facilidad de uso percibida por los usuarios.

En la figura 3 se muestra que, al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia, el coeficiente correlativo entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso del usuario es de 0,662. Esto significa que el 66,2% de las fluctuaciones en la facilidad de uso del usuario en la Municipalidad distrital de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.

Resultados para el objetivo específico tres

Tabla 14

Conexión del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

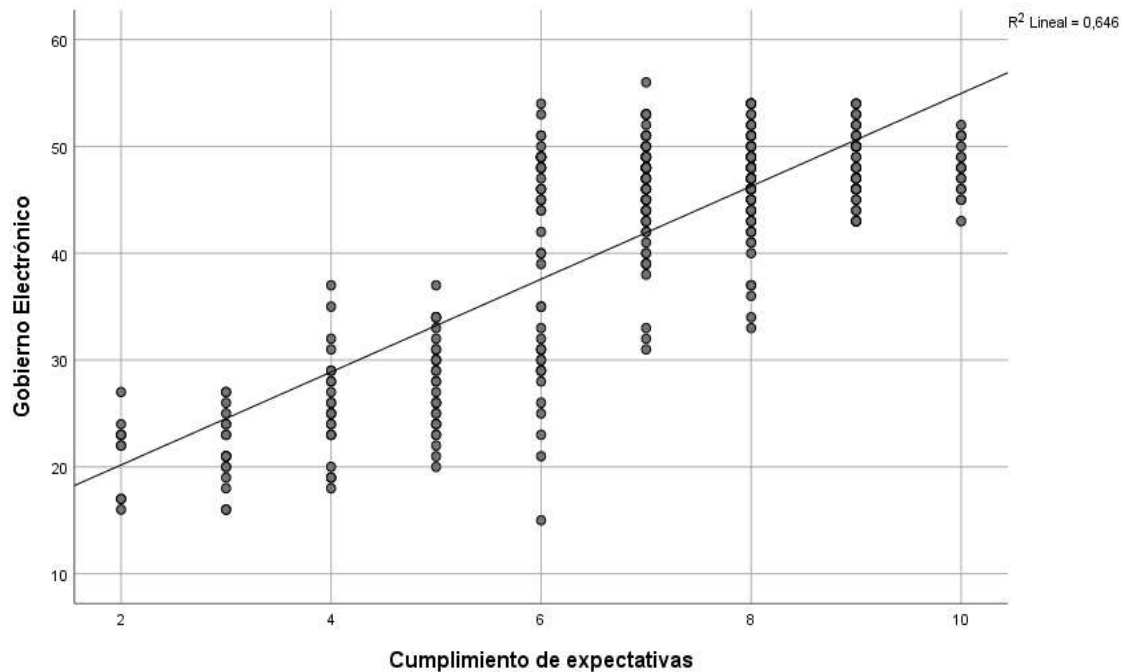
Correlaciones			Gobierno Electrónico	Cumplimiento de expectativas
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,647
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
Cumplimiento de expectativas	Cumplimiento de expectativas	Índice de correlación	,647	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

** Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis de correlación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 4

Conexión del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.

Interpretación:

Según la Tabla 14, se evidencia una asociación significativa del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Un índice correlativo de Spearman de valor de 0,676 y un p-valor de 0,000, lo que confirma que la asociación es estadísticamente relevante con un 99% del rango de confianza. Estos datos, basados en un análisis de 365 casos, sugieren que a medida que se mejora el gobierno electrónico, también se incrementa el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

En la figura 4 se muestra que, al cuadrar el índice de asociación (r^2), al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia,



el coeficiente correlativo del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas del usuario es de 0,646. Esto significa que el 64,6% de las fluctuaciones en la facilidad del cumplimiento de las expectativas del usuario en la Municipalidad de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.

Resultados para el objetivo específico cuatro

Tabla 15

Conexión del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

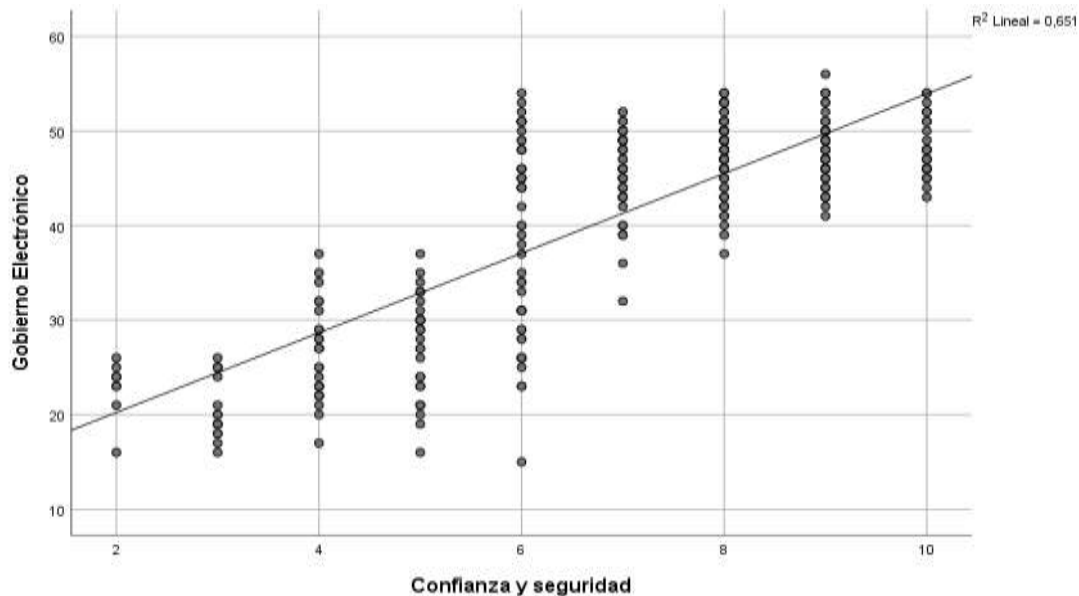
<i>Correlaciones</i>			Gobierno Electrónico	Confianza y seguridad
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,660
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Confianza y seguridad	Índice de correlación	,660	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

** . Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis de correlación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 5

Conexión del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.

Interpretación:

Según la Tabla 15, se evidencia una correlación positiva relevante del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios en la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Un coeficiente correlativo de Spearman de valor de 0,676 y un p-valor de 0,000, lo que confirma que la asociación es estadísticamente relevante con un 99% del rango de confianza. Estos datos basados en un análisis de 365 casos, sugieren que mientras se refina el gobierno electrónico, a su vez se eleva la confianza y seguridad percibida por los usuarios.

En la figura 5 se muestra que, al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia, el coeficiente correlativo del gobierno electrónico y la confianza y seguridad percibida del usuario es de 0,651. Esto significa que el 65,1% de las fluctuaciones en la confianza y seguridad percibida

del usuario en la Municipalidad de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.

Resultados para el objetivo específico cinco

Tabla 16

Conexión del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.

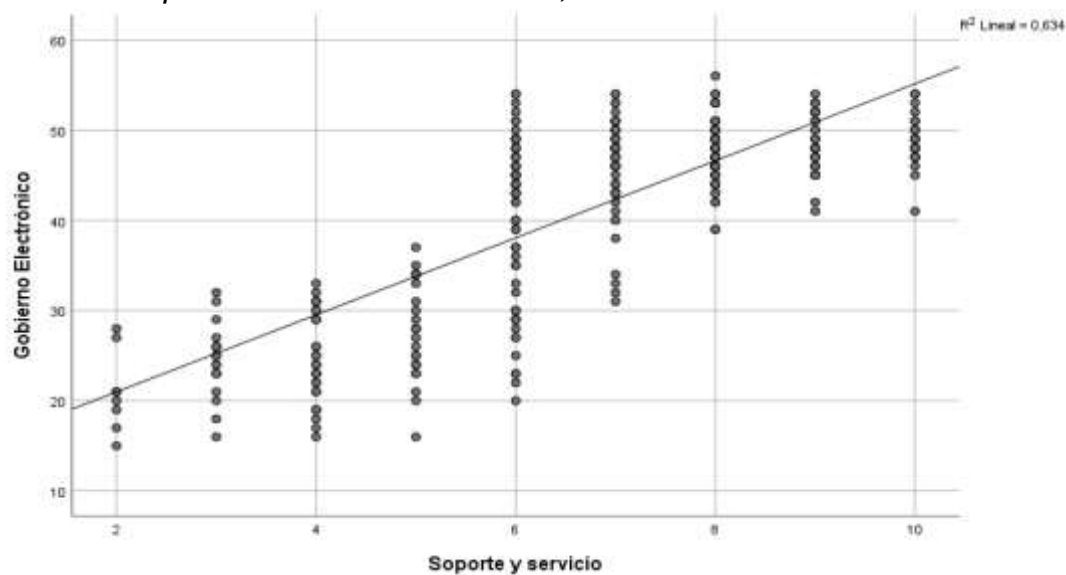
Correlaciones			Gobierno Electrónico	Soporte y servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Índice de correlación	1,000	,698
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Soporte y servicio	Índice de correlación	,698	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

** Se considera significativa la correlatividad al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis de correlación significativo entre variables, efectuado con SPSS.

Figura 6

Conexión del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.



Interpretación:

Según la Tabla 16, se observa una correlación positiva relevante del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios en la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. Un coeficiente correlativo de Spearman de valor de 0,676 y un p-valor de 0,000, lo que confirma que la asociación es estadísticamente relevante con un 99% del rango de confianza. Estos datos, basados en un análisis de 365 casos, sugieren que mientras se refina el gobierno electrónico, a su vez se eleva la percepción de soporte y servicio por parte de los usuarios

En la figura 6 se muestra que, al calcular el cuadrado del coeficiente correlativo (r^2), el valor obtenido revela qué porcentaje de la variabilidad en una variable se debe a las variaciones en otra. En esta instancia, el coeficiente correlativo del gobierno electrónico y la percepción de soporte y servicio por parte del usuario es de 0,634. Esto significa que el 63,4% de las fluctuaciones en la percepción de soporte y servicio por parte del usuario del municipio distrital de Caracoto pueden ser atribuidas a las variaciones en el gobierno electrónico.



6.2. Discusión de resultados

Los resultados de la tesis sobre la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el municipio Distrital de Caracoto (2024) indican una conexión positiva y estadísticamente significativa. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,726, con un p-valor de 0,000, lo que sugiere una relación robusta con un nivel de confianza del 99%. Esta relación se respalda por un análisis de fiabilidad que mostró un Alfa de Cronbach de 0,934 para el gobierno electrónico y de 0,921 para la satisfacción del usuario, evidenciando alta coherencia interna. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov reveló p-valores de 0,000, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, validando así el uso del coeficiente Rho de Spearman para examinar la conexión entre ambas variables. Además, el análisis de medidas simétricas, a través del Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,570$; p-valor=0,000), reafirmó la existencia de una correlación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la percepción de calidad por parte de los usuarios. Estos resultados son consistentes con investigaciones anteriores. Wirtz y Lüttgens (2015) encontraron que una implementación eficiente del gobierno electrónico impacta directamente la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, Lee, Kim y Ahn (2011) subrayan que la simplicidad en el uso y la accesibilidad de los servicios electrónicos contribuyen favorablemente a la satisfacción del usuario. En conclusión, los hallazgos destacan la necesidad de optimizar las plataformas de gobierno electrónico para mejorar la gestión municipal y la satisfacción ciudadana.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la Relación del gobierno electrónico y la calidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de



Caracoto en 2024 muestran una conexión positiva y relevante entre las dos variables. El análisis mediante el coeficiente correlativo de Rho de Spearman arrojó un valor de 0,676 con un p-valor de 0,000, mostrando que esta conexión es estadísticamente significativa con 99% de rango de confianza. Además, las medidas simétricas obtenidas a través del valor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,525$; p-valor=0,000 < 0,05) corroboran la existencia de una correlación positiva y significativa, lo que refuerza la hipótesis de que la mejora en la incorporación del gobierno electrónico está vinculada a un aumento en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Este descubrimiento está en sintonía con estudios previos, como el de Torres y Pina (2019), quienes sostienen que la incorporación efectiva del gobierno electrónico puede resultar una mejora notable la percepción de calidad en los servicios públicos, al facilitar el acceso y la eficiencia de estos servicios. De manera similar, el estudio de Reddick y Roy (2013) destaca que los avances en la digitalización de los servicios gubernamentales contribuyen a una percepción más favorable de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos, lo que subraya la importancia de optimizar las plataformas de gobierno electrónico para mejorar tanto la gestión municipal como la satisfacción de los usuarios. Estos resultados confirman la importancia del gobierno electrónico para mejorar la calidad percibida por los usuarios y destacan la necesidad de seguir desarrollando estas tecnologías en la gestión pública local.

Las evidencias obtenidas en la evaluación de la Relación del gobierno electrónico y la facilidad de uso percibida por los usuarios del municipio Distrital de Caracoto en 2024 revelan una correlatividad positiva y estadísticamente significativa entre las dos variables. El valor del coeficiente correlativo de Rho de Spearman fue 0,682, con un p-valor de 0,000, que refleja una fuerte asociación



entre la implementación del gobierno electrónico y la percepción de facilidad de uso, con un nivel de confianza del 99%. Asimismo, las medidas simétricas a través del valor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,530$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) confirman esta correlación significativa, esto da a entender que la progresividad del gobierno electrónico, contribuye a un aumento en la facilidad de uso para los usuarios. Estos hallazgos están alineados con investigaciones, previas, como el estudio de Carter y Bélanger (2005), que sostiene que la percepción de facilidad de uso es un determinante crítico en la adopción y efectividad de las plataformas de gobierno electrónico. Además, AlAwadhi y Morris (2008) encontraron que la accesibilidad y la simplicidad de los servicios en línea están positivamente correlacionadas con la satisfacción y la percepción de utilidad por parte de los usuarios, lo que coincide con los resultados obtenidos en Caracoto. Estos resultados resaltan la necesidad de interfaces de gobierno electrónico intuitivas y accesibles, ya que facilitan la interacción del usuario y mejoran la adopción y efectividad de los servicios digitales, promoviendo una gestión pública más eficiente y centrada en el ciudadano.

Los resultados de la investigación, orientados a analizar la Relación del gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto en 2024, revelan una asociación positiva y relevante entre las variables, por lo que el coeficiente correlativo de Rho de Spearman obtuvo un valor de 0,647 con un p-valor del 0,000, que sugiere que la incorporación de plataformas de gobierno electrónico está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, con el 99% de rango de confianza. Del mismo modo, el análisis de las medidas simétricas mediante el valor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,505$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) refuerza la



existencia de esta correlación positiva y significativa, sugiriendo que la mejora del gobierno electrónico contribuye directamente a la satisfacción de las expectativas ciudadanas. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como el realizado por Shareef et al. (2011), quienes destacan que un sistema de gobierno electrónico eficaz no solo cumple con las expectativas de los usuarios, y además mejora la percepción de confianza y satisfacción hacia los servicios públicos. Del mismo modo, la investigación de Alomari, Woods y Sandhu (2012) señala que la transparencia, accesibilidad y eficacia del gobierno electrónico son factores cruciales para cumplir con las expectativas ciudadanas, lo que coincide con los resultados observados en Caracoto. Estos descubrimientos subrayan la importancia de seguir optimizando las plataformas de gobierno electrónico para satisfacer las expectativas de los usuarios y fortalecer la confianza y percepción de calidad en la gestión pública.

Los resultados del estudio que evaluó la Relación del gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, demuestran una correlatividad positiva y significativa entre las variables. El análisis del coeficiente correlativo de Rho de Spearman arrojó un valor del 0,660 y un p-valor de 0,000, lo que sugiere una asociación estadísticamente significativa del 99% de rango de confianza. Además, las medidas simétricas obtenidas a través del valor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0,509$; $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) refuerzan esta correlación, sugiriendo que a medida que se mejora la implementación del gobierno electrónico, la percepción de confianza y seguridad de los usuarios también aumenta de manera significativa. Estos descubrimientos se alinean con trabajos previos, como el de Bélanger y Carter (2008), que detectaron que la confianza es un factor clave en la adopción de servicios electrónicos



gubernamentales, y que la seguridad percibida juega un rol crucial en la construcción de dicha confianza. Asimismo, los descubrimientos hechos por Reddick y Roy (2013) destacan que la confianza en el gobierno electrónico se ve fortalecida por la transparencia y la percepción de seguridad, componentes cruciales para la aceptación y uso continuo de estos servicios por parte de los ciudadanos. Estos descubrimientos enfatizan la importancia de seguir fortaleciendo las plataformas de gobierno electrónico para mejorar la eficiencia de los servicios y consolidar la confianza y seguridad de los usuarios, aspectos clave para el éxito y sostenibilidad de la gestión pública digital.

Los hallazgos alcanzados en referencia al quinto objetivo específico, que evaluó la correlación del gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, revelan una asociación positiva y relevante. La evaluación del índice de asociación de Rho de Spearman, que muestra un valor de 0,698 y un p-valor de 0,000, señala una asociación significativa con el 99% de rango de confianza. De manera complementaria, el valor Tau-b de Kendall de 0,548 y un p-valor de 0,000, respalda una asociación destacada significativamente entre la calidad del gobierno electrónico y la percepción del soporte y servicio, sugiriendo que la mejora en los servicios electrónicos se traduce en una mayor satisfacción con el soporte brindado. La validez de estos hallazgos se refuerza con una muestra robusta de 365 casos válidos. Estos datos reflejan congruencia con el estudio de Hsieh y Wang (2007), que encontraron un soporte adecuado y un servicio eficiente son factores críticos para la percepción positiva del gobierno electrónico. Además, el estudio de Gupta y Sharma (2018) resalta que el soporte efectivo y la calidad del servicio en plataformas electrónicas influyen notablemente en la satisfacción del usuario,



corroborando la relevancia de la mejora continua en estos aspectos para optimizar la experiencia del usuario. Así, los hallazgos sugieren que la optimización del gobierno electrónico debe enfocarse no solo en la funcionalidad, sino también en la calidad del soporte y servicio ofrecido para maximizar la complacencia de los usuarios.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La investigación sobre la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, expone una correlación positiva y significativa. Los estudios estadísticos revelan que el índice de asociación de Rho de Spearman es de 0,726, evidenciando una relación fuerte y confiable al nivel del 99%. Además, el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) afirma que a medida que se optimiza el gobierno electrónico, también se incrementa la calidad percibida por los usuarios, la facilidad de uso, el cumplimiento de expectativas, la confianza y seguridad, así como el soporte y servicio. Estos resultados subrayan que la mejora en los aspectos del gobierno electrónico posee un efecto significativo en la satisfacción general de los usuarios, indicando que las inversiones en tecnología y servicios digitales son cruciales para maximizar la percepción y experiencia de los pobladores en el ámbito municipal.

SEGUNDA: El análisis de la relación entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, revela una correlación positiva y significativa. El índice de asociación de Rho de Spearman, que es de 0,676, y el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor}=0,000 < 0,05$) sugieren que conforme mejora el gobierno electrónico, la calidad percibida por los usuarios también tiende a aumentar. Estos resultados demuestran que la optimización de los servicios electrónicos municipales influye de manera relevante



en la percepción de calidad por parte de los usuarios, evidenciando la relevancia de destinar en optimizaciones tecnológicas para elevar el estándar de los servicios ofrecidos.

TERCERA: La evaluación de la relación entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, muestra una asociación favorable y significativa. El índice de asociación de Rho de Spearman, con un valor de 0,682 y, junto con el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor}=0,000 < 0,05$), revela que la mejora en los servicios de gobierno electrónico está ligada a una mayor percepción de facilidad de uso. Estos hallazgos sugieren que las inversiones en la optimización de las plataformas electrónicas contribuyen significativamente a refinar la vivencia del usuario, facilitando el acceso y la interacción con los servicios municipales.

CUARTA: El análisis de la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios del Municipio Distrital de Caracoto, 2024, revela una correlación favorable y relevante. El índice de asociación de Rho de Spearman de 0,647 y el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) demuestran que una mejora en la incorporación del gobierno electrónico está asociada con un grado superior de cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Estos resultados evidencian que el fortalecimiento de los servicios electrónicos contribuye de manera significativa a satisfacer las expectativas establecidas por los ciudadanos, reflejando un avance en la percepción de los servicios municipales brindados.



QUINTA: La evaluación de la relación entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, muestra una correlación favorable y relevante. El índice de asociación de Rho de Spearman de 0,660 y el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) relevan que a medida que se mejora el gobierno electrónico, se incrementa la confianza y seguridad percibida por los usuarios. Estos resultados sugieren que la optimización de los servicios electrónicos contribuye de manera significativa a fortalecer la percepción de seguridad y confianza entre los usuarios.

SEXTA: La evaluación de la relación entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto, 2024, revela una correlación favorable y relevante. El índice de asociación de Rho de Spearman de 0,698 y el valor Tau-b de Kendall ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), demuestran que conforme se avanza en el gobierno electrónico, igualmente se eleva la percepción del soporte y servicio brindado a los usuarios. Estos resultados destacan la relevancia del progreso constante en los sistemas de gobierno electrónico con el fin de elevar la calidad del soporte y servicio, fortaleciendo así la satisfacción del usuario.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere al titular del pliego, al gerente municipal, al jefe de la unidad de tecnología e informática y a los directivos que se encuentran en el nivel estratégico del Municipio Distrital de Caracoto que continúen y amplíen sus esfuerzos en la modernización y optimización de las plataformas de gobierno electrónico. Esta inversión debe centrarse en mejorar la funcionalidad, accesibilidad y seguridad de los servicios digitales para potenciar aún más la satisfacción de los usuarios. Su adopción de estas mejoras contribuirá significativamente a una gestión municipal más eficiente y a una mejor experiencia del ciudadano, alineándose con los resultados positivos observados en el estudio.

SEGUNDA: Para fortalecer la relación del gobierno electrónico y la calidad percibida por los usuarios del Municipio Distrital de Caracoto, se propone al gerente municipal y los responsables de la gestión del gobierno electrónico que realicen evaluaciones periódicas de los servicios digitales ofrecidos. Estas evaluaciones deben identificar áreas de mejora y adaptar las plataformas para que cumplan con las expectativas de los usuarios. Implementar mecanismos de retroalimentación continua permitirá ajustar los servicios electrónicos basado en las necesidades y percepciones de los usuarios, lo que a su vez elevará la calidad percibida del servicio.

TERCERA: Para mejorar la relación del gobierno electrónico y la facilidad de uso en el Municipio Distrital de Caracoto, se recomienda al gerente



municipal y a los responsables del gobierno electrónico implementen una fase continua de evaluación y simplificación de las interfaces digitales. Es crucial llevar a cabo pruebas de usabilidad con los usuarios finales para identificar y corregir problemas que puedan dificultar la interacción con las plataformas electrónicas. Además, proporcionar capacitación y recursos de apoyo para los usuarios puede facilitar una experiencia más intuitiva y accesible, mejorando así la percepción de facilidad de uso y promoviendo una mayor participación en los servicios digitales ofrecidos.

CUARTA: Con el objetivo de elevar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en relación con el gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Caracoto, se sugiere al titular del pliego realizar un estudio continuo sobre las demandas y anticipaciones de los usuarios mediante encuestas y grupos focales. Es fundamental adaptar las plataformas y servicios electrónicos de acuerdo con las observaciones y propuestas de los usuarios respecto a asegurar que estas herramientas cumplan con sus expectativas. Además, implementar mecanismos de retroalimentación y seguimiento permitirá a la municipalidad ajustar y mejorar constantemente sus servicios digitales, garantizando una mayor satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

QUINTA: Para fortalecer la confianza y seguridad de los usuarios en el gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Caracoto, se recomienda al titular del pliego y al gerente municipal la implementación de medidas adicionales de protección de la



información y seguridad cibernética. Esto incluye la actualización y mantenimiento regular de las plataformas digitales, la realización de auditorías de seguridad periódicas y la capacitación continua del personal en prácticas de seguridad informática. Además, es fundamental establecer canales de comunicación transparentes que informen a los usuarios sobre las políticas de privacidad y las medidas de seguridad adoptadas. Esto contribuirá a aumentar la confianza y la percepción de seguridad en el uso de los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad.

SEXTA: Para mejorar el soporte y servicio a los usuarios en el gobierno electrónico del Municipio Distrital de Caracoto, se recomienda al jefe de la unidad de tecnología e informática la formulación e implementación de un sistema integrado de atención al cliente que ofrezca un soporte técnico eficiente y accesible. Esto incluye la capacitación continua del personal encargado del soporte para garantizar respuestas efectivas a las preguntas y problemas de los usuarios, así como la creación de un mecanismo de retroalimentación para monitorear y evaluar la calidad del servicio. Además, se sugiere optimizar las plataformas electrónicas para que sean más intuitivas y accesibles, asegurando así una experiencia de usuario más satisfactoria y efectiva.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alomari, MK, Woods, P. y Sandhu, K. (2012). *Predictores para la adopción del gobierno electrónico en Jordania: implementación de una evaluación empírica basada en un enfoque centrado en los ciudadanos*. Tecnología de la información y personas, 25(2), 207-234. DOI: 10.1108/09593841211230455
- Anderson et al., (1994). *Satisfacción del cliente, participación de mercado y rentabilidad: hallazgos de Suecia*. Revista de marketing, 58(3), 53-66.
- Anderson, R. (2001). *Ingeniería de seguridad: una guía para construir sistemas distribuidos confiables*. John Wiley e hijos.
- Apaza y Auccatinco (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de servicio del área de farmacia, Hospital II Carlos Monge Medrano, Juliaca setiembre–diciembre 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1824>
- Becerra, et al., (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19*. Revista médica panacea, 9(3), 165-170. <https://orcid.org/0000-0002-2234-2189>
- Bélanger, F. y Carter, L. (2008). *Confianza y riesgo en la adopción del gobierno electrónico*. Revista de sistemas de información estratégica, 17 (2), 165-176. DOI: 10.1080/10580530802149402
- Carter, L. y Bélanger, F. (2005). *La utilización de servicios de gobierno electrónico: confianza ciudadana, factores de innovación y aceptación*. Revista de sistemas de información, 15(1), 5-25. transnacional. Revisión de la administración pública, 79(4), 507-517. DOI: 10.1145/1066677.1066682
- Coglianesse & Lehr (2008). *Gobierno en línea: el impacto de Internet en la formulación de políticas*. Revista de investigación y teoría de la administración pública, 18(4), 467-494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum025>



- Cooper, DR y Schindler, PS (2014). *Métodos de investigación empresarial (12ª ed.)*. Educación McGraw-Hill.
- Cormen, T. H., Leiserson, C. E., Rivest, R. L. y Stein, C. (2009). *Introducción a los algoritmos (3ª ed.)*. Prensa del MIT.
- Creswell, JW (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos (4ª ed.)*. Publicaciones sabias.
- Cronin & Taylor (1992). *Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una extensión*. Revista de marketing, 56(3), 55-68.
- Del Maestro (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49817>
- Encarnación, et al., (2021). *Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador*. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 8(1), 77-98. DOI: 10.14409/redoeda.v8i1.9562
- Festinger (1954). *Una teoría de los procesos de comparación social*. Relaciones humanas, 7(2), 117-140.
- Flores (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 13807-13821.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Flores (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública (estudio de caso)*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18368>
- Gartner Group (2000). *Cuestiones clave en la estrategia y gestión del gobierno electrónico*. Informe de investigación del grupo Gartner.



- Gottschalk, P. (2009). *Niveles de madurez para la interoperabilidad en el gobierno digital*. Información gubernamental trimestral, 26(1), 75-81.
- Guillén, M. (2022). *Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba*. Revista Cubana De Transformación Digital, 3(3), e178. Recuperado a partir de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Gupta, S. y Sharma, S. (2018). *Satisfacción del cliente en servicios de gobierno electrónico: un estudio empírico*. Revista Internacional de Administración Pública, 41(4), 304-315. DOI: 10.1080/01900692.2018.1469908
- Heeks (2006). *Implementación y Gestión del Gobierno Electrónico: Un Texto Internacional*. SAGE Publications.
- Hsieh, JK y Wang, JC (2007). *Explicar la satisfacción del usuario con los servicios electrónicos: un estudio de caso de gobierno electrónico*. Revista de Ciencias de la Información, 33(6), 678-691. DOI: 10.1007/s10586-007-0053-0
- Janssen, M., Charalabidis, Y. y Zuiderwijk, A. (2012). *Beneficios, barreras de adopción y mitos de los datos abiertos y el gobierno abierto*. Gestión de sistemas de información, 29(4), 258-268.
- Kano et al., (1984). *Calidad atractiva y calidad imprescindible*. Revista de la Sociedad Japonesa de Control de Calidad, 14(2), 39-48.
- Layne, & Lee (2001). *Desarrollo de un Gobierno Electrónico Totalmente Funcional: Un Modelo de Cuatro Etapas*. Información gubernamental trimestral, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lee, SM, Kim, S. y Ahn, JH (2011). *El papel del gobierno electrónico en el gobierno y la gestión pública*. Revisión de la administración pública, 71(2), 346-358. DOI: 10.1111/j.1467-9299.2011. 01980.x



- Macintosh (2004). *Caracterización de la Participación Electrónica en la Democracia Moderna*. En: Procedimientos del 37º Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300>
- Mayer-Schönberger, V. y Cukier, K. (2013). *Big Data: una revolución que transformará la forma en que vivimos, trabajamos y pensamos*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Naciones Unidas (2014). *Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2014: Gobierno Electrónico para el Futuro que Queremos*. Naciones Unidas. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>
- Nielsen, J. (1994). *Ingeniería de usabilidad*. Morgan Kaufman.
- Oliver (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción*. Revista de investigación de mercados, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfacción: Una perspectiva conductual sobre el consumidor*. McGraw-Hill.
- Organización de los Estados Americanos. (2018). *Informe sobre el Desarrollo del Gobierno Electrónico en Perú*. OEA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. Revista de marketing, 49(4), 41-50.
- Pasini (2022). *Modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata). <https://doi.org/10.35537/10915/134522>



- Pérez (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Quispe (2022). *Gobierno electrónico y atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104081>
- Reddick, CG y Roy, J. (2013). *Empresas y gobierno: métodos y prácticas*. Revista Internacional de Administración Pública, 36(11), 832-844. DOI: 10.1080/01900692.2013.823297
- Reddick, CG y Roy, J. (2013). *Percepciones empresariales y satisfacción con el gobierno electrónico: resultados de una encuesta canadiense*. Revista Internacional de Investigación sobre Gobierno Electrónico, 9(2), 18-33. DOI: 10.4018/ijeg.2013070102
- Roa & Amanqui (2023). *La satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la Revolución Juliaca-2023*. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/1573>
- Shareef, M. A., Archer, N., Rahman, M. S. y Pavlovski, C. J. (2011). *Una investigación empírica sobre la adopción del gobierno electrónico en el sector público*. Revista de gestión de recursos de información (IRMJ), 24(4), 47-69. DOI: 10.1108/09565661111176689
- Shneiderman, B. (2000). *Usabilidad universal*. Comunicaciones de la JCA, 43(5), 84-91.
- Silva (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53126>



- Soto & Centeno (2023). *Satisfacción de usuarios del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFE) de la Secretaría de Finanzas* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC).
- Tito et al., (2020). *Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez*.
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/142>
- Torres, L. y Pina, V. (2019). *Gobierno local y gobernanza electrónica: un análisis*
AlAwadhi, S. y Morris, A. (2008). El uso del modelo UTAUT en la adopción de servicios de gobierno electrónico en Kuwait. Actas de la 41ª Conferencia Internacional Anual de Hawái sobre Ciencias de Sistemas. DOI: 10.1111/j.1467-9299.2019.02088.x
- Warkentin, M. y Gefen, D. (2002). *Generar confianza en la banca en línea: una perspectiva longitudinal*. Investigación de sistemas de información, 13(4), 417-432. <https://doi.org/10.1287/isre.13.4.417.84>
- West (2005). *Gobierno Digital: Tecnología y Rendimiento del Sector Público*. Princeton University Press.
- Wirtz, BW y Lüttgens, D. (2015). *Gobierno electrónico: un metaanálisis de la transformación del gobierno*. Revista de investigación y teoría de la administración pública, 25(2), 351-373. DOI: 10.1016/j.jom.2015.01.006
- Zendejas (2023). *El gobierno abierto y el gobierno electrónico como factores que inciden favorablemente en el combate a la corrupción en México*. Universidad Ciencia, 11(30), 61–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7843379>



ANEXOS



Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024	Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.	Variable 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO 1. Servicio en línea 2. Participación ciudadana 3. Transparencia y acceso a la información 4. Gestión interna 5. Seguridad y privacidad 6. Infraestructura tecnológica Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO 1. Calidad percibida 2. Facilidad de uso 3. Cumplimiento de expectativas 4. Confianza y seguridad	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población objeto de estudio incluye a todos los usuarios y ciudadanos que interactúan con los servicios y plataformas de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Caracoto durante el año 2024. Según el Censo Nacional de 2017, esta población asciende a 7,119 personas.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024? b. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024? c. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024? d. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la	a. Analizar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. b. Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. c. Analizar la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. d. Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la	a. Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la calidad percibida por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. b. Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la facilidad de uso por parte de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. c. Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024. d. Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y la confianza y seguridad de los usuarios de la		



<p>Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecidos a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024?</p>	<p>Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</p> <p>e. Evaluar la relación entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</p>	<p>Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</p> <p>e. Existe una relación directa entre el gobierno electrónico y el soporte y servicio ofrecido a los usuarios de la Municipalidad distrital de Caracoto, 2024.</p>	<p>5. Soporte y servicio</p>	<p>MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 365 personas.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
--	--	--	------------------------------	--



Anexo 2

Matriz de datos

SPSS Data Editor - MM-SPSS Estadística Editor de datos

Fila	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21	PS22	PS23	PS24	PS25	PS26	PS27	PS28	PS29	PS30	PS31	PS32	PS33	PS34				
1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4					
2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2				
3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
5	5	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
6	6	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
7	7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
8	8	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
9	8	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
10	10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
11	11	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
12	12	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	
13	13	3	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2		
14	14	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
15	15	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
16	16	4	1	4	1	4	1	3	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3
17	17	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
18	18	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
19	19	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
20	20	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
21	21	3	2	2	2	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
22	22	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3
23	23	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
24	24	2	2	2	4	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	
25	25	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	26	4	1	4	1	3	1	3	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3
27	27	1	3	4	1	3	1	3	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3
28	28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
29	29	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30	30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31	31	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
32	32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
33	33	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	34	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	35	6	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
36	36	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	37	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
38	38	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
39	39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
40	40	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

SPSS Data Editor - MM-SPSS Estadística Editor de datos

Fila	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8	PS9	PS10	PS11	PS12	PS13	PS14	PS15	PS16	PS17	PS18	PS19	PS20	PS21	PS22	PS23	PS24	PS25	PS26	PS27	PS28	PS29	PS30	PS31	PS32	PS33	PS34					
43	43	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
44	44	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
45	45	3	3	2	3	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
46	46	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	1	1	1	1	1	1	1	
47	47	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	48	3	2	2	3	1	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	3	3	3	3	3	3	3	
49	49	1	1	2	2	3	2	1	3	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	
50	50	1	1	2	2	3	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	1	1	1	1	1	1	1	
51	51	3	3	3	4	3	3	4	3	4																													



Anexo 3

Instrumento(s) de Investigación

**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

Cuestionario

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar el **gobierno electrónico** en relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caracoto. Le pedimos que responda a cada una de las siguientes afirmaciones de manera objetiva y honesta. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración, ya que es fundamental para este estudio.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Servicio en línea					
1. Los servicios electrónicos ofrecidos por la municipalidad están siempre disponibles cuando los necesito.					
2. El portal web de la municipalidad es fácil de usar para realizar trámites y acceder a información.					
Participación ciudadana					
3. La municipalidad ofrece una cantidad adecuada de encuestas en línea para recoger la opinión de los ciudadanos.					
4. Los foros en línea de la municipalidad facilitan mi participación en discusiones sobre temas de interés público.					
Transparencia y acceso a la información					
5. La municipalidad publica de manera oportuna y transparente los datos relevantes sobre su gestión.					
6. Los informes y documentos oficiales de la municipalidad son fácilmente accesibles para todos los ciudadanos.					
Gestión interna					
7. La municipalidad ha implementado correctamente la digitación de documentos para agilizar los trámites administrativos.					
8. Los procesos administrativos de la municipalidad están suficientemente automatizados para evitar retrasos innecesarios.					
Seguridad y privacidad					



9. Siento que mis datos personales están protegidos cuando utilizo los servicios electrónicos de la municipalidad.					
10. La municipalidad está preparada para resistir ciberataques y proteger su infraestructura digital.					
Infraestructura tecnológica					
11. La conectividad a internet en la municipalidad es adecuada para soportar el uso de sus servicios electrónicos.					
12. El personal de la municipalidad cuenta con la capacidad técnica necesaria para gestionar eficazmente los servicios electrónicos.					



Anexo 4

Cuestionario

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar la **satisfacción de los usuarios** con los servicios de la Municipalidad Distrital de Caracoto. Le pedimos que responda a cada una de las siguientes afirmaciones de manera objetiva y honesta. Agradecemos de antemano su colaboración, ya que su opinión es fundamental para este estudio.

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Neutral
4. Satisfecho		5. Muy satisfecho

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Calidad percibida					
1. ¿Qué tan satisfecho está con la precisión de la información proporcionada en los servicios electrónicos de la municipalidad?					
2. ¿Qué tan satisfecho está con la frecuencia de actualización de los contenidos en el portal web de la municipalidad?					
Facilidad de uso					
3. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad en la navegación del sitio web de la municipalidad?					
4. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad e intuición del proceso para realizar trámites en línea a través del portal de la municipalidad?					
Cumplimiento de expectativas					
5. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que los servicios electrónicos de la municipalidad cumplen con sus expectativas?					
6. ¿Qué tan satisfecho está con la adecuación de los servicios electrónicos de la municipalidad a sus necesidades específicas?					
Confianza y seguridad					
7. ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad de sus datos personales al utilizar los servicios electrónicos de la municipalidad?					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la privacidad y confidencialidad de su información al usar los servicios de la municipalidad?					
Soporte y servicio					
9. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que la municipalidad responde a sus consultas o trámites en línea?					
10. ¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad del soporte técnico o atención al cliente ofrecido por la municipalidad en sus plataformas digitales?					

Agradecemos sinceramente su colaboración.



Anexo 5

Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Benigno Callata Quispe
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Decano de Facultad Ciencias Adm.
 GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)
 Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 08 de julio de 2024


 Firma
 DNI N° 01673080
 N° Celular 9711726

Anexo 6

Evidencias











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOSE LUIS CHURATA CHAMBILLA
Dirección: JR. LOS CLAVELES N° 260
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47322311
Teléfono: 973757718 email: josechambilla71@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: DR. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico
Título: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARACOTO, 2024.

Palabras claves, (3 a 5 términos): INTERVENCIÓN, OPTIMIZACIÓN, PERCEPCIÓN.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia,

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

17 OCTUBRE DEL 2024

Fecha