

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO**  
**DE BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS**  
**DE MESA DE PARTES ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE LA CONVENCION AÑO 2021”**

**Autor:**

Ruiz Caro Vargas

**Asesor:**

Mg. John Paul Moscoso Noriega

**Santa Ana, La Convención, Cusco**

**Año 2023**

## **DATOS GENERALES:**

### **Título:**

Gobierno electrónico y satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónica de la  
Municipalidad Provincial de La Convención año 2021

### **Línea de investigación:**

Gestión de los sistemas de Información

### **Especialidad:**

Ingeniería de Sistemas e Informática

### **Investigador:**

Ruiz Caro Vargas

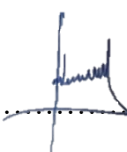
### **Asesor:**

Mg. John Paul Moscoso Noriega

**HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN FIRMADA POR EL INVESTIGADOR**

Yo, Ruiz Caro Vargas, identificado (a) con DNI N°73249270, Egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática y domiciliado(a) en Calle. Alfonso Ugarte S/N del distrito Santa Ana Provincia de La Convención Departamento de Cusco Celular 927617717 Email: [ruiz\\_caro.vargas97@hotmail.com](mailto:ruiz_caro.vargas97@hotmail.com) DECLARO BAJO JURAMENTO: Que el TRABAJO DE INVESTIGACIÓN que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de un TRABAJO DE INVESTIGACIÓN desarrollado, y/o realizado en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor. En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 11 de enero del 2023

  
.....  
DNI N° 73249270.....

**Hoja donde firman los jurados y el asesor**

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**



**UNIVERSIDAD**  
**LÍDER PERUANA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO**  
**DE BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMA E INFORMÁTICA**  
**“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS**  
**DE MESA DE PARTES ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN AÑO 2021”**

Presidente:

---

Nombre: Edgar Quispe Ccapacca  
Grado académico: Doctor

Primer Miembro:

---

Nombre: Raul Huillca Huallparimachi  
Grado académico: Maestro

Segundo Miembro:

---

Nombre: Rafael Ricardo Quispe Merma  
Grado académico: Maestro

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida, protegiéndome de las adversidades y cubriéndome con su manto protector. A mi madre, que me enseñó a nunca rendirme y que siempre luche por mis sueños. Durante la realización del trabajo de investigación fruto del esfuerzo y constancia va dedicado con mucho cariño al centro de estudios universitarios, a la Universidad Líder Peruana, a mi familia, compañeros y amigos porque sembraron la semilla del aprendizaje, responsabilidad, y el deseo de triunfar, con lo valores morales y espirituales para con ellos servir a la sociedad como profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar seguir adelante, Gracias a mi querida Universidad Líder Peruana, gracias por haberme permitido formarme y en ella gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, gracias a todos ustedes los responsables de realizar su aporte, que se ve reflejado en la culminación de mis estudios universitarios.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónica en sus diferentes dimensiones en la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

Para la metodología de la investigación se realizó un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental por que estudiara a un solo año y como técnica la encuesta, el instrumento será el cuestionario de gobierno electrónico y satisfacción del usuario mediante la escala Likert, a través de la correlación de Spearman se evaluará la relación del gobierno electrónico y satisfacción del usuario sobre los usuarios de acuerdo al nivel de eficiencia, disponibilidad y cumplimiento de mesa de partes electrónica, para el proceso de datos se utilizará el software SPSS. Como población estudiará a los usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención y como muestra es no probabilística-intencionada porque conformará a 100 usuarios elegidos por conveniencia.

Como hipótesis planteada es saber si existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónica según sus dimensiones de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

***Palabras clave:*** Gobierno electrónico, Satisfacción de usuarios, Eficiencia, Disponibilidad y Cumplimiento.

## ABSTRAC

The objective of this research work is to determine the relationship between electronic government and the satisfaction of users of the electronic parts table in its different dimensions in the Provincial Municipality of convention in 2021.

For the research methodology, a descriptive study was carried out with a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental design because it studied a single year and as a survey technique, the instrument will be the electronic government and user satisfaction questionnaire through the Likert scale, through Spearman's correlation, the relationship of electronic government and user satisfaction will be evaluated according to the level of efficiency, availability and compliance with the electronic parts table, for the data processing the SPSS software will be used . As a population, it will study the users of the electronic parts table of the Provincial Municipality of Convention and as a sample it is non-probabilistic-intentional because it will make up 100 users chosen for convenience.

As a hypothesis, it is to know if there is a significant relationship between electronic government and the satisfaction of users of the electronic parts table according to their dimensions of the Provincial Municipality of Convention in 2021.

**Keywords:** Electronic government, user satisfaction, efficiency, availability, compliance.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Formulación de la hipótesis .....	3
1.4.1. Hipótesis general.....	3
1.4.2. Hipótesis específicas.....	3
1.5. Justificación de la investigación.....	4
1.6. Delimitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes Locales .....	8
2.2. Bases teóricas .....	9
2.2.1. Identificación y conceptualización de variables.....	14
2.2.2. Operacionalización de variables.....	15
2.3. Marco conceptual .....	15
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
3.1. Tipo de investigación .....	20
3.2. Enfoque de la investigación .....	20
3.3. Diseño de la investigación.....	20
3.4. Alcance de la investigación.....	21
3.5. Población y muestra .....	21
3.5.1. Descripción de la población.....	21
3.5.2. Selección de la muestra.....	21

3.6. Recolección de datos.....	21
3.6.1. <i>Diseño de instrumentos</i> .....	21
3.6.2. <i>Aplicación de instrumentos</i> .....	22
CAPÍTULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	24
4.1. Cronograma de actividades .....	24
4.2. Recursos humanos y materiales .....	24
4.2.1. <i>Recursos humanos</i> .....	24
4.2.2. <i>Recursos materiales</i> . .....	25
4.3. Presupuesto. ....	25
4.3.1. <i>Bienes y servicios</i> .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	26
ANEXOS .....	30
Anexo I. Operacionalización de las variables .....	30
Anexo II. Matriz de consistencia .....	31
Anexo III. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico.....	32
Anexo IV. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario.....	33

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1</b> Servicios.....	25
<b>Tabla 2</b> Bienes.....	25

## INTRODUCCIÓN

Para Criado y Gil (2014) el concepto de gobierno abierto, hace referencia a gobiernos y administraciones públicas más responsables, eficaces y transparentes y que también valoran la participación y la colaboración, está directamente relacionado con la divulgación de datos e información del sector público, su uso adecuado de las tecnologías de código abierto, y su difusión abierta.

De acuerdo a Chambergó (2020) es una preocupación transformar exitosamente a los peruanos en una sociedad informada dado que el gobierno electrónico ha enfrentado dificultades económicas en países subdesarrollados como el Perú; adicionalmente, el acceso a zonas apartadas o alejadas de nuestro país sigue siendo un problema, y existe un desconocimiento sobre la importancia y uso de las TIC; Como resultado, es esencial estar al tanto de toda actividad estatal o federal.

En el capítulo I se planteará el problema explicando la situación a nivel global, nacional y local, de acuerdo a las variables de estudio, también se formulará los problemas, objetivos, hipótesis, justificaciones y finalmente las delimitaciones de estudio de las variables; En el capítulo II se explicará el marco teórico utilizando los antecedentes de la investigación, bases teóricas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de estudio de las variables, finalmente se conceptualiza las respectivas palabras claves de estudio; En el capítulo III se establecerá la metodología de investigación donde se planteará también la población, muestra diseño y finalmente aplicación de instrumentos; En el capítulo IV se detallará los aspectos administrativos donde se realizará el cronograma de actividades, recursos, materiales y finalmente el presupuesto que nos ayudará durante la ejecución del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

De acuerdo a Medina et al. (2020) se sostiene que, a gran escala, es evidente que la calidad de la información ha evolucionado hasta convertirse en el motor del gobierno electrónico. Los ciudadanos exigen información que sea relevante, oportuna y lo más precisa posible para sentirse satisfechos con la usabilidad del sitio web del gobierno, lo que afectará directamente su confianza en las transacciones que realizan. Por ello, es importante seguir mejorando este aspecto del gobierno para fomentar la confianza necesaria y, eventualmente, ser más abiertos con la información que se presenta al público.

Narrea (2017) sustenta que la gestión pública en el Perú actualmente integra el uso del gobierno electrónico, sin embargo para lograr el proceso de la implementación de la tecnología de la información y comunicación del gobierno electrónico, el gobierno buscó sus intereses bloqueando así la ejecución de modernización del uso de la tecnología de información y comunicación en el Perú, finalmente los factores que determinan la modernización de la implementación del gobierno eléctrico en el Perú depende de la decisión del gobierno ejecutor implicado.

Para Alvarado (2019) la mayoría de los gobiernos regionales aún no promueven plenamente la simplificación de los procedimientos administrativos u otros servicios digitales que podrían satisfacer las necesidades de los ciudadanos, a pesar de que tanto la política de gobierno electrónico como la tecnología política están en sistemas burocráticos.

Aedo (2021) menciona que el gobierno regional de Cusco está utilizando varias soluciones informáticas para mejorar la gobernanza electrónica de sus distritos, lo que repercute en tener una administración moderna. Sin embargo, el gobierno federal continúa abogando por un desarrollo más temprano del gobierno electrónico. El uso de papel, el desarrollo de las colas, la demora en la atención y resolución de solicitudes, quejas de los usuarios mesa de partes y los trámites burocráticos, siendo los usuarios de mesa de partes los más afectados, son factores que contribuyen al desafío que sigue enfrentando esta región.

Según Gamarra (2021) en una institución pública de la región Cusco se ha establecido la relación entre el funcionamiento del modelo de consulta amistosa y la dimensión ética pública del control ciudadano, así como la significación de la relación entre los niveles de la dimensión consulta amistosa. Según los resultados de las encuestas, la evaluación del desempeño del talento humano está en un nivel de 35.8%, la tecnología está en un nivel de 37.7%, la cultura de transparencia está en un nivel del 49,1%, y el punto de referencia es un respetable 52,8%.

Con base en lo anterior, es necesario investigar la relación entre gobierno electrónico y los usuarios de mesa de partes electrónica en la Municipalidad Provincial de La Convención en el año 2021, teniendo en cuenta que, debido a la mayor efectividad de la información en la página web de la municipalidad en materia de gobierno electrónico, la satisfacción del usuario de mesa de partes electrónica será muy significativa.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?

### ***1.2.2. Problemas específicos.***

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de parte electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general.***

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos.***

Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

### **1.4. Formulación de la hipótesis**

#### ***1.4.1. Hipótesis general.***

Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

#### ***1.4.2. Hipótesis específicas.***

Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y el cumplimiento de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Según Álvarez (2020) para la investigación se debe argumentar la relevancia y certeza de la investigación partiendo de tres componentes, a continuación, se define cada una de ellas en justificación teórica, práctica y metodológica:

#### ***1.5.1. Justificación teórica***

Según el autor implica identificar las brechas de conocimiento que la investigación busca cerrar. El presente trabajo de investigación proporcionará nuevos conocimientos sobre la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de La Convención, utilizando teorías referentes a la relación de las variables de estudio y, por lo tanto, puede servir como base para futuras decisiones sobre planes de mejora institucional.

#### ***1.5.2. Justificación práctica***

Para el autor implica describir cómo los hallazgos de la investigación cambiarán la realidad del área de estudio.

Este estudio demostrará la aplicación de herramientas de medición y su procesamiento con aplicaciones informáticas SPSS, examinaremos en qué medida existe la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de La Convención.

#### ***1.5.3. Justificación metodológica***

De acuerdo a la idea del autor se debe hacer énfasis explicando las ventajas de utilizar el grupo focal en comparación con otras metodologías, proporciona la justificación para usar el método propuesto.

Para el presente trabajo de investigación utilizará el método científico desarrollado por Ro de spearman ya que creará un instrumento de investigación con la finalidad de medir la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.



## **1.6. Delimitaciones de la investigación**

### ***1.6.1. Espacial***

La investigación abarca a los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención del año 2021.

### ***1.6.2. Temporal***

El periodo a estudiar es del año 2021.

### ***1.6.3. Teórico***

La presente investigación estará delimitada por teorías referidas a las variables de estudio los cuales son: variable independiente, gobierno electrónico y la variable dependiente, satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Según Arcentales y Poveda (2019) en su estudio “Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”, plantearon como objetivo general, determinar la relación que resulta del uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública. El método de estudio fue inductivo, de proceso analítico-sistemático, el tipo de estudio fue básico en el que se utilizó un estudio descriptivo, analítico y sintético. La población que se estudio es el Ecuador en el año 2019, la muestra estuvo constituida por la gestión pública del Ecuador, la técnica de investigación desarrollada se basó en encuestas de acuerdo a las variables de estudio. El estudio llegó a la conclusión de que la influencia del gobierno electrónico en la administración pública permite una mayor participación ciudadana y transparencia de los servicios o procedimientos administrativos.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2021) en su investigación “Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina”, plantearon como objetivo analizar el estado de la accesibilidad web, de las páginas principales de los portales de gobierno electrónico de América Latina, la metodología se realizó en una investigación cuantitativa, a través del método comparativo. Para la población de estudio se seleccionó la página principal (home page) de los 20 portales de gobierno electrónico de América Latina, y como muestra se consideró esta página como la más importante en cuanto a accesibilidad web. Para la técnica de investigación se utilizaron algunas herramientas de evaluación basadas en las normas de los programas de verificación de accesibilidad de la web. Se concluyó que el estado del nivel aceptable de accesibilidad web es diferida entre los usuarios debido a que el porcentaje de éxito entre deficientes y eficientes es de acuerdo a la decisión propia de cada usuario.

Para Martínez (2017) en su investigación “Gobierno electrónico en américa latina, estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay”, planteó como objetivo general comparar por medio del modelo evolutivo los portales de gobiernos locales de cuatro países de América Latina. La investigación se desarrolló bajo la metodología comparativa como los estudios de

caso para describir y analizar los portales web, las técnicas de recolección de datos exploratoria y documental, con información cualitativa y cuantitativa que ayude a la descripción del fenómeno de gobierno digital a nivel local. La población que se utilizó es a América latina, la muestra son los portales municipales de los cuatro países mencionados anteriormente. El estudio concluyó en que los gobiernos electrónicos locales se encuentran en una evolución, el promedio general que obtuvieron los 16 portales de gobierno es de 53.64%, es decir, al sumar cada una de las etapas del modelo evolutivo de gobierno digital.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

Según Cáceres (2022) en su investigación, “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la municipalidad de Chorrillos, 2021”, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la municipalidad de Chorrillos, 2021. La investigación se desarrolló bajo la metodología de tipo básico – corte transversal, un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo correlacional. El instrumento para la recolección de datos correspondió al cuestionario de entrevista.

La población que se utilizó para esta investigación seleccionó a los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, se obtuvo que un total de 178,791 personas que utilizaron dicho servicio. La muestra que se utilizó para la investigación fue de 384 usuarios de la mesa de partes electrónica. Se utiliza como instrumento a la encuesta ya que es de enfoque cuantitativo. Asimismo, el cuestionario será el instrumento que nos ayudará en la recolección de datos. Se concluyó que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica, además, el nivel de correlación es de 0.878, lo que implica que existe una correlación muy alta.

Por su parte Marín (2020) en su investigación, “Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, planteó como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de justicia del Santa para el año 2020. La metodología fue de tipo básica, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo y correlacional. la población estuvo

compuesta por usuarios de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, los que cuenten con casilla judicial electrónica activa, por lo que al cuantificarlas se obtuvo un total de 2973 usuarios, se utilizó una muestra de 103 usuarios de la mesa de partes electrónica. Se aplicó el cuestionario como instrumento de medición, se concluyó en que existe una relación directa significativa entre las variables gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica.

Según Loli (2022) en su investigación, “Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022”, planteó como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional, asimismo se empleó como instrumento la encuesta, por lo que se concluyó que existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal de Lima, 2022.

### ***2.1.3. Antecedentes Locales***

Para Aedo (2021) en su investigación, “Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020”, planteó como objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco en el año 2020, la metodología es hipotético-deductivo, con un nivel correlacional causal, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por 130 trabajadores de las diferentes áreas del Gobierno Regional del Cusco, con una muestra de tipo no probabilística de 20 trabajadores, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que el gobierno electrónico incide en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020.

De acuerdo a Flores (2022) en su investigación, “Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco 2022”, planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de implementación del gobierno digital con la gestión municipal que se desarrolla en la Municipalidad

Provincial del Cusco en el año 2022, la metodología tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio estuvo conformada por un total de 1458 trabajadores entre funcionarios y personal administrativo. La muestra estuvo conformada 304 trabajadores entre funcionarios y personal administrativo que laboran en la Municipalidad Provincial del Cusco, como instrumento se utilizó los cuestionarios, los resultados de la investigación permitieron concluir que existe relación significativa entre las variables nivel de implementación del gobierno digital y gestión municipal.

Según Aedo (2022) en su investigación, “Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021”, planteó como objetivo comprobar, de qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión pública en el área de planificación de un gobierno regional, en el 2021, la metodología de estudio es de tipo básica aplicada, de enfoque cuantitativo, además es de nivel correlacional, no experimental y utilizó el método hipotético deductivo. La población estuvo compuesta por 120 trabajadores y funcionarios teniendo como muestra a 92 trabajadores y funcionarios. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario para las dos variables de estudio. Se concluyó que el gobierno electrónico influye en la gestión pública en el área de planificación de un gobierno regional, en el 2021.

## **2.2. Bases teóricas**

### **A. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):**

Para Devita (2008) las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un conjunto de software, hardware, herramientas, técnicas y metodologías relacionadas con la digitalización en tiempo real del análisis de audio, video, texto e imágenes. También establecen una colección de procesos y resultados resultantes de nuevas plataformas de comunicación, plataformas y canales para almacenamiento, procesamiento y transmisión digital.

### **B. Rho Spearman**

Según Parra (2022) el coeficiente de correlación de Spearman, o correlación de rango, mide la dependencia estadística de la clasificación entre dos variables. Se utiliza

principalmente para el análisis de datos, midiendo la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables categorizadas.

Para calcular coeficiente se presenta la siguiente formula:

$$rR = 1 - \frac{6 \sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

n= número de puntos de datos de las dos variables

di= diferencia de rango del elemento “n”

El coeficiente Spearman,  $\rho$ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde:

- Un valor de +1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación de rango.
- Un valor 0 en  $\rho$  significa que no hay asociación de rangos.
- Un valor de -1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.
- Si el valor de  $\rho$  se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

### **C. La teoría de la equidad:**

De acuerdo a Stoner et al. (2013) se refiere a aquellas actividades que se basan en las tecnologías de la información y la comunicación, en particular Internet. Estas actividades permiten a los organismos estatales desarrollar aplicaciones internas y externas sobre estas tecnologías con el fin de mejorar los servicios de información y comunicación que brindan a los ciudadanos y promover acciones de gobierno más abiertas al público.

### **D. El gobierno electrónico**

Para Bonnefo (2005) desde una perspectiva tecnológica, el gobierno electrónico se refiere a la capacidad que brindan las TIC para desarrollar y brindar información y servicios públicos a través de canales de comunicación electrónica, más conocida comúnmente como internet. El gobierno cree que el gobierno electrónico es una forma de modernizar la administración pública a través de las TIC, buscando mejores procedimientos, mejor control y transparencia, y mayor flexibilidad, en definitiva, para servir mejor a todo el país. Esta es una oportunidad para que los clientes del gobierno electrónico accedan a los servicios de manera más conveniente y participen activamente en el servicio público sin necesidad de visitar una oficina pública.

De acuerdo a lo anterior se tienen las etapas y beneficios del gobierno electrónico:

- **Etapas de la Presencia en la Web:**

1. Nueva existencia: La información es restringida y estática.
2. Presencia Mejorada: Se han mejorado los servicios en línea para incluir bases de datos actualizadas y fuentes de información como noticias, informes y boletines.
3. Interactividad: Los servicios soportan la interacción utilizando herramientas de seguridad, firma electrónica, audio y video.
4. Hay transacciones: Los usuarios pueden realizar transacciones en línea, incluido el pago de multas e impuestos.
5. Presencia vinculada: Las redes de servicios públicos se unen para brindar información, conocimiento y servicios a los ciudadanos. El foco de atención está en reabastecer al gobierno.

- **Beneficios del gobierno electrónico:**

1. Mayor confianza Más educación y conciencia tecnológica entre los ciudadanos conduce a una mayor satisfacción.
2. mayor transparencia.
3. Empresas mejor preparadas gobierno electrónico más eficaz y eficiente.

## **E. Dimensiones del Gobierno electrónico**

De acuerdo a Armas S. y Armas U. (2011) las dimensiones del gobierno electrónico son:

- **Externa**

El gobierno electrónico externo está asociado al servicio de los usuarios mediante de los nuevos canales de información y comunicación. Aunque los sitios web pueden ser su forma más destacada y extensa, es importante recordar que también existen otros tipos de mecanismos, como las redes sociales.

### **Indicador: Facilidad de uso**

En otra definición de Medina et al. (2020) se define como la facilidad de uso de las innovaciones, se refiere a la gestión eficaz de los servicios en línea, es decir, la capacidad de los ciudadanos para operar el sitio web, teniendo en cuenta la percepción de los ciudadanos sobre el acceso al sitio web de gobierno electrónico del sitio web, incluso con un dispositivo móvil, lo que facilita la recopilación de información.

- **Interna**

El desarrollo del gobierno electrónico ha tenido un impacto notable en la organización y gestión interna de las administraciones públicas. Uno de los pilares de la administración pública, la adecuación y modernización de los aparatos públicos, parece haber encontrado una nueva apertura como trampolín de dinámicas transformadoras con la introducción de las tecnologías de la información y comunicaciones. Efectivamente, la tarea de rediseñar estructuras y procedimientos a la luz del potencial que brindan las tecnologías de la información y comunicaciones puede actuar como catalizador del cambio.

**Indicadores: Nivel de respuesta, calidad de la información**

Según Medina et al. (2020) la calidad de la información es precisa, oportuna, completa, relevante y consistente, el contenido la organización y la presentación que son factores clave que influyen en la adopción del gobierno electrónico por parte del ciudadano. Indiscutiblemente, la calidad de la información es vista como un componente importante de los gobiernos por las siguientes razones: a) en el servicio a los usuarios; b) nivel conocimiento; c) en el soporte técnico.

**F. Dimensiones de Satisfacción del Usuario**

Según Armas S. y Armas U. (2011) la implementación del gobierno electrónico es importante, cuando se implementa para los beneficios de la ciudadanía, ya que brinda información necesaria a sus necesidades, gracias a las plataformas web de información minimizando así los trámites burocráticos de las diferentes gestiones institucionales que utilizan escasos recursos de sistemas de información, a continuación, se explican los diferentes indicadores de las dimensiones de estudio y son:

**Eficiencia:**

Esto significa que al implementar plataformas que permitan brindar servicios en línea, la administración tendrá un mejor manejo de los recursos necesarios para lograr la relación que busca tener en la población.



**Indicadores:****a) Comprensión del uso del sistema que alcanza la gestión pública y la tecnología al servicio del usuario:**

Dada su eficiencia en el uso de los recursos, el gobierno electrónico es eficaz para fomentar la interacción y el diálogo con los usuarios de una forma mucho más fluida. Lo hace acercando el sector público a los usuarios más que nunca y creando nuevos espacios virtuales para el discurso público.

**b) Percepción del éxito, transparencia en la gestión pública y auditabilidad de la gestión pública:**

Podemos definir la transparencia en la gestión pública simplemente como un clima de confianza y seguridad entre los distintos agentes y organismos responsables de la gestión de lo público; en el que las responsabilidades, procesos y reglas de cada parte se establecen, llevan a cabo y comunican de manera clara y abierta a la participación y supervisión del público.

Esto significa que al implementar plataformas que permitan brindar servicios en línea, la administración tendrá un mejor manejo de los recursos necesarios para determinar la relación que busca tener en la población.

**Disponibilidad de mesa de partes electrónica:****Indicadores:****a) Disponibilidad del sistema, acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración:**

Por ser útiles y modificar los procesos mentales de uso y aplicación de la información, las tecnologías de información y comunicación, son un importante aliado de los sistemas de información pública. Sin Internet, sería difícil imaginar cómo interactuarían las instituciones públicas y la sociedad civil. Esta interacción es posible gracias a la tecnología, a una alta eficiencia y bajo costo. La capacidad de acceder e intercambiar información entre los ciudadanos y el gobierno permite a los administradores obtener información sobre cómo se toman e implementan las decisiones de manera continua en toda la administración. Esta autoridad faculta al ciudadano para ejercer funciones democráticas de control y regulación de la gestión pública que van más allá de la simple elección de sus representantes.

**b) Disponibilidad del soporte que brinda confianza a los usuarios sobre su gobernabilidad en las instituciones y contribuye a su mejora de información:**

Con la nueva prestación de servicios, el gobierno electrónico podría alterar efectivamente la percepción fragmentada de los ciudadanos sobre su administración. Esto se debe a que, en el corto plazo, los ciudadanos no necesitarán viajar a ninguna oficina o instalación gubernamental para completar sus tareas; en cambio, pueden hacerlo desde donde acceden a Internet. Los ciudadanos también tendrán información más completa en Internet sobre lo que pueden ofrecer los trabajadores del gobierno que normalmente brindan uno o más servicios.

**Cumplimiento de mesa de partes electrónica**

**Indicadores: Ahorro de tiempo, reducción de costos de operación:**

La implantación de los nuevos servicios previstos supondrá una importante inversión para la administración por parte de los dependientes de la administración pública, quiere decir que reducirá algunos trámites burocráticos, ya que la mesa de partes electrónica será más eficiente ante un nivel de respuesta, así evitar largas esperas para cualquier trámite.

**2.2.1. Identificación y conceptualización de variables.**

A partir de lo anterior en el presente estudio se desprende que la variable a explicar:

**A. Variable independiente: Gobierno electrónico**

Vargas (2011) menciona que el gobierno electrónico tiene sus raíces en los primeros días de la historia de las computadoras, el término "gobierno electrónico" comenzó a ganar fuerza a fines del año de 1999, se destaca que el gobierno electrónico es uno de los factores clave en la revolución de la información.

La información destacada nos permitirá identificar la evolución del gobierno electrónico desde sus inicios hasta nuestra actualidad.

**B. Variable dependiente: Satisfacción de usuarios**

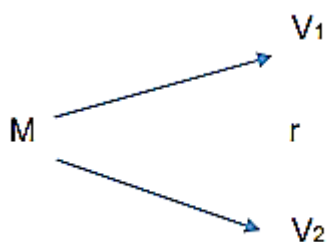
Según Medina et al. (2020) la implementación de la tecnología, el fortalecimiento de la democracia y el valor de que las personas usen internet en lugar

de visitar físicamente las oficinas como una forma de ahorrar dinero son factores que contribuyen a la satisfacción del ciudadano con el gobierno electrónico.

De acuerdo a la información rescatada podemos analizar las distintas necesidades de satisfacción de cada usuario de acuerdo a su bienestar y disposición positiva hacia la tecnología.

El siguiente esquema representa la relación entre las variables de estudio:

**Figura 1**



Dónde: M: Representa la muestra del usuario de la mesa de partes electrónica de La Municipalidad Provincial de La Convención.

V1: Representa la variable de Gobierno Electrónico.

r: La relación entre las variables.

V2: Representa la variable de la Satisfacción de los usuarios.

### **2.2.2. Operacionalización de variables.**

(Ver Anexo 1)

## **2.3. Marco conceptual**

### **A. Municipalidad:**

Según Pérez y Merino (2012) los municipios son empresas estatales cuyo propósito es administrar la población. Este término se utiliza para describir edificios que albergan oficinas e instituciones gubernamentales. La definición precisa de "municipio" varía según el país porque el término se puede utilizar para referirse a una variedad de organizaciones dependiendo de cómo se divida política y administrativamente el territorio pertinente. Municipio y ayuntamiento se utilizan a menudo como sinónimos.

**B. Satisfacción:**

De acuerdo a Dosantos (2016) la satisfacción es la reacción positiva que tienen las personas cuando encuentran un producto o servicio, y es un estado emocional que resulta de su evaluación, según los estudios más recientes, la satisfacción se conceptualiza como una respuesta emocional resultante de la razón humana que también ha demostrado tener un impacto significativo.

**C. Usuario:**

Peiró (2020) menciona que es una persona que utiliza frecuentemente equipos y productos o servicios de uso generalizado en el mundo digital. Los usuarios pueden diferenciarse de acuerdo a los servicios que usan, un usuario de redes sociales es alguien que utiliza este tipo de plataformas para conectarse con otros, consultar, aprender y quedar informado sobre los servicios digitales.

**D. Mesa de partes electrónica**

Rivera (2021) sostiene que en el sector público peruano, la mesa de partes virtual es un servicio que acepta documentos electrónicos con el fin de satisfacer las necesidades del ciudadano, sin embargo, también significa que el ciudadano recibirá un mejor servicio porque no tendrá que gastar dinero en transporte o haciendo largas colas ya que no es necesario completar formularios físicos ni gastar dinero en papel.

**E. Datos de Corte Transversal:**

Según Mendivelso (2018) este tipo de investigación es uno de los diseños básicos, es un procedimiento transversal no experimental (sin seguimiento) en el que se estudia una comunidad o una muestra representativa de comunidades en un momento dado, la evaluación de las variables se realiza simultáneamente.

**F. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC):**

Ortiz (2011) conceptualiza que las tecnologías de la información y la comunicación han evolucionado a partir de los avances científicos en tecnologías que permiten el acceso, a la producción, procesamiento y comunicación de información que es representado por diversos códigos y también nos permite su facilidad de uso.

**G. Calidad de servicio:**

Para Berry et al. (1989) la calidad del servicio es la conformidad con las especificaciones del cliente, la calidad del servicio capta la realidad, viéndola como un deseo más que como una percepción, ya que esta última implica una idea y un análisis previo. Hay cinco dimensiones globales de la demanda de servicio al cliente, que son; tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, empatía.

**H. Percepción de éxito:**

Celis (2023) sostiene que la percepción del éxito es pensar en que las sociedades simplemente tienen grandes paradigmas que limitan cuándo las personas quieren ser, alcanzar o superar el promedio, en algunos casos el éxito que pueden proveer momentos como los grandes reconocimientos, para algunos genera consecuencias negativas que la persona promedio no estaría dispuesto a reconocer y para otros sensaciones positivas.

**I. Escala de Likert:**

Para Llauradó (2014) no hay un consenso claro sobre esto entre los investigadores. La mesa de cinco niveles es quizás la más común, pero también se utilizan otras de cuatro, siete o diez niveles. Somos conscientes de que la adición de niveles redundantes da como resultado la adquisición de valoraciones más variadas. Por ejemplo, en un ítem de 5 puntos, los participantes de la encuesta a menudo evitan las dos opciones extremas, lo que genera muy poca variación (es el conocido como sesgo de tendencia central).

**J. Comprensión de uso de sistema:**

Según Barriga (2014) esta actividad es un análisis de caso de uso de alto nivel donde, en una sesión JAD (Diseño de Aplicación Conjunta) con un usuario potencial, el equipo de desarrollo trabaja con el usuario para determinar quién iniciará y se beneficiará de cada caso de uso. Producto de trabajo en casos que impliquen uso de texto, el objetivo es examinar la serie de acciones en cada escenario de uso, el diagrama terminado del trabajo de una clase anterior. el modelador de objetos debe completar el nombre de cada asociación, así como los nombres de clases abstractas y las multiplicidades de generalizaciones.

**K. Disponibilidad del sistema: Calidad del sistema**

Para Medina et al. (2020) se considera que las variables de calidad del sistema se refieren a las características físicas fáciles de usar de un sitio web nacional, como la facilidad de uso, el diseño, la navegación y la disposición de los módulos operativos, e indican que la calidad es óptima en cada caso.

**L. Disponibilidad del soporte: Calidad del servicio**

De acuerdo a Medina et al. (2020) desde la perspectiva de los ciudadanos, la calidad del servicio del gobierno electrónico se puede definir como el grado en que los servicios públicos en línea proporcionados por sitios web públicos cumplen con los requisitos de los ciudadanos para la transmisión de datos interactiva y segura.

**M. Facilidad de uso**

En otra definición de Medina et al. (2020) se define como la facilidad de uso de las innovaciones, se refiere a la gestión eficaz de los servicios en línea, es decir, la capacidad de los ciudadanos para operar el sitio web, teniendo en cuenta la percepción de los ciudadanos sobre el acceso al sitio web de gobierno electrónico del sitio web, incluso con un dispositivo móvil, lo que facilita la recopilación de información.

**N. Confianza**

En otras conceptualizaciones de Medina et al. (2020) se menciona que la confianza en el gobierno electrónico se refiere a la exactitud de los servicios prestados por la organización, del correcto proceso de facturación y la información que se muestra en el sitio web es clara, actualizada y completa, La tecnología aumenta la confianza pública en los gobiernos debido al mayor uso de los servicios de gobierno electrónico, además las empresas que son conscientes de las características de sus usuarios pueden crear estrategias e interfaces de usuario especializadas para disipar las preocupaciones del público sobre la seguridad y fomentar comportamientos de autodefensa.

**O. Software IBM SPSS Statistics version 22**

Méndez y Cuevas (2014) mencionan que este revolucionario sistema de software estadístico es un paquete para las ciencias sociales y son como herramientas de análisis predictivo y conjuntos de datos fáciles de usar para usuarios comerciales, analistas y

programadores estadísticos, IBM SPSS Statistics es un conjunto de programas de IBM (International Business Machines), el software ayuda al proceso de información facilitando el conocimiento de los usuarios de la tecnología y también a formular hipótesis de prueba adicionales, así como ejecutar programas que ayudan a iluminar las relaciones entre variables, crear grupos, identificar tendencias y hacer predicciones.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de investigación**

De acuerdo a Nieto (2018) Es de mucha importancia que para iniciarse en la investigación consolidemos bien el desarrollo de la investigación básica o pura en toda su dimensión, practicando inicialmente con la exploratoria, luego la descriptiva, posteriormente la explicativa y predictiva, que sirve de fundamento para pasar a desarrollar la investigación aplicada o tecnológica.

El presente trabajo de investigación es de tipo básica porque estará estructurada en recopilar y analizar datos obtenidos de cuestionarios.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

De acuerdo a Del Canto y Silva (2015) el enfoque de la versión cuantitativa tiene por interés la utilización de métodos lógicos, quiere decir que entre los planteamientos de problemas y sus conclusiones se forma un corto grupo de características con reglas o formulas, de tal forma que nos quedara seguir tales reglas porque utiliza herramientas matemáticas.

El presente trabajo investigación es de enfoque cuantitativo ya que demostrará herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas de Ro Spearman, por sus características es de nivel descriptivo correlacional.

### **3.3. Diseño de la investigación.**

De acuerdo a Hernández et al. (2011), la investigación es no experimental porque se realiza sin cambiar las variables de estudio, es decir, es aquella investigación donde no cambiamos intencionalmente las variables independientes de estudio. Lo que se realiza en la investigación no experimental es describir a las variables tal y como se muestran al momento de buscar su información, para después analizarlos.

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental ya que no puede controlar, manipular o alterar a las variables de estudio, prácticamente son datos de estudio transversal ya que se consideraron datos de un año de estudio para realizar inferencias acerca de las relaciones en las variables



### **3.4. Alcance de la investigación**

Según Hernández et al. (2011) el estudio descriptivo conceptualiza a los diversos fenómenos de estudio, no se someten a cambios ya que solo se miden, analizan y evalúan sus diversas características, factores, etc. También es correlacional porque este tipo de estudios tiene como objetivo demostrar el grado de la relación que exista entre las variables de estudio ya sean dos o más.

El presente trabajo de investigación es de alcance descriptivo porque buscará determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.

### **3.5. Población y muestra**

#### ***3.5.1. Descripción de la población.***

Para estudiar la población se elegirá, a los usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención del año 2021.

#### ***3.5.2. Selección de la muestra.***

Para Hernández et al. (2011) la muestra no probabilística, significa que la selección de los elementos es independiente de la prueba de algún objeto o fenómeno de estudio, ya que el investigador por decisión propia elegirá a la cantidad de muestra para estudiar. También es intencionada porque la muestra es seleccionada por conveniencia propia del investigador.

La muestra para el presente trabajo de investigación es no probabilística e intencionada ya que estará constituida por 100 usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención del año 2021 elegidos por conveniencia.

### **3.6. Recolección de datos**

#### ***3.6.1. Diseño de instrumentos***

Para el diseño de instrumento se desarrollará el cuestionario de gobierno electrónico y cuestionario de satisfacción del usuario. El instrumento de aplicación para recabar los datos según la técnica determinada es el cuestionario orientado a 100 usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La

Convención, para lo cual se considerará preguntas politómicas con cinco alternativas y para la valoración se utilizara la escala de Likert, las cuales son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo y que nos permite calibrar la opinión que se recabe de la muestra determinada.

### **3.6.2. Aplicación de instrumentos**

Para la recopilación de datos de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos de la sede central se seguirá los siguientes pasos:

- a. Se explicará el cuestionario a cada usuario institucional para el llenado respectivo.
- b. El cuestionario durara un aproximado de 05 minutos cada uno en ser completado.
- c. Se procederá a digitar generando la base de datos.
- d. Se realizará el cálculo de los niveles para interpretar y presentar los resultados.

Para el análisis y poder describir la situación actual se procesará a aplicar los datos del cuestionario:

- a. Cargamos y tabulamos los datos recogidos en la aplicación de las encuestas utilizando el software IBM SPSS versión 25, obteniendo como producto la base de datos de trabajo.
- b. Para realizar el análisis inferencial se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitirá determinar el grado de correlación entre las variables, (la prueba de correlación de rango de Spearman no tiene ninguna suposición sobre la distribución de los datos).

La Correlación es un análisis bivariado que mide la fuerza de asociación entre dos variables y la dirección de la relación.

En términos de la fuerza de la relación, el valor del coeficiente de correlación ( $r_s$ ) varía entre +1 y -1. A medida que el valor del coeficiente de correlación vaya hacia 0, la relación entre las dos variables será más débil.

La dirección de la relación se indica mediante el signo del coeficiente; un + SIGN indica una relación DIRECT y un - SIGN indica una relación INVERSE. Significa:

- a.  $r_s > 0$  implica un acuerdo positivo entre los rangos
- b.  $r_s < 0$  implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

c.  $r_s = 0$  implica que no hay acuerdo

La siguiente formula se calcula para resolver el rango de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

a.  $r_s$  = Correlación de rango de Spearman

b.  $D$  = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

c.  $n$  = número de observaciones.

## CAPÍTULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

Etapas que comprende el proyecto, duración de cada etapa y de las actividades:

**Tabla 1**

<b>ACTIVIDADES</b>	01-15 SET. 2022	01- 15 OCT. 2022	01- 31 NOV 2022	01- 31 DIC. 2022	11 ENE. 2023		
<b>ETAPA DE INVESTIGACION</b>							
Planificación de las actividades de investigación	X						
Organización de las actividades de investigación		X					
Control y seguimiento de las actividades de investigación			X				
Ejecución de las actividades de investigación				X			
<b>Finalización de las actividades de investigación</b>							<b>X</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	01-31 OCT 2022	29 NOV 2022	01- 31 DIC 2022	01-31 ENE 2023	01- 31 FEB 2023	01- 31 MA 2023	15 ABR 2023
<b>ETAPA ACADEMICA</b>							
<b>ADMINISTRATIVA</b>							
Trámites administrativos en la universidad	X						
Pagos de derechos en la universidad	X						
Entrega de trabajo de investigación a la		X					
Evaluación y revisión del trabajo de			X	X	X		
Levantamiento de observaciones en caso						X	
Aprobación del trabajo de investigación						X	
Programación y sustentación del trabajo de investigación						X	
Entrega del grado académico de Bachiller							X

### 4.2. Recursos humanos y materiales

#### 4.2.1. Recursos humanos.

A. Responsables del proyecto (1)

B. Asesores (1)

C. Colaboradores (1)

**4.2.2. Recursos materiales.**

Escritorio, silla, hojas bond, lapiceros, cuaderno, computadora, otros.

**4.3. Presupuesto.**

**4.3.1. Bienes y servicios**

**Tabla 2**

*Servicios*

<b>DESCRIPCION DE SERVICIOS</b>	<b>PRECIO</b>
Fotocopias	S/.60.00
Digitación	S/.40.00
Recolección de información	S/.180.00
Anillados	S/.30.00
Encuadernación	S/.50.00
Pasajes	S/.100.00
Otros	S/.100.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.560.00</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 3**

*Bienes*

<b>DESCRIPCION DE BIENES</b>	<b>PRECIO</b>
Libros y separatas	S/.20.00
Útiles de oficina	S/.60.00
Otros	S/.50.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.130.00</b>

*Nota.* Elaboración propia

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aedo Nuñez, C. (2022). *Gobierno electrónico y la gestión pública en el área de planificación de un gobierno subnacional, Cusco, 2021*. Lima: UCV: Programa académico de maestría en gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo\\_NC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81571/Aedo_NC-SD.pdf?sequence=1)
- Aedo Quispe, Z. (2021). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo: Programa académico en maestría de gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57478/Aedo\\_QZ-D.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57478/Aedo_QZ-D.pdf?sequence=10&isAllowed=y)
- Alvarado Aguirre, P. F. (2019). Gobierno electrónico Perú. *Latindex catalogo*, 3(3), 1-17. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656/586>
- Alvarez Risco, A. (2020). Justificación de la Investigación. *Universidad de Lima: Justificación de la Investigación*, 1-3. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%202818.04.2021%29%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arcentales Macas, R. A., & Poveda Gamboa, J. E. (20 de Febrero de 2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico : Fases y dimensiones. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-13. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). satisfacción de usuario. *Contribuciones a c.s.*, 1-13. Obtenido de [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Barriga, V. (2014). Comprensión del uso del Sistema. *SlidePlayer*, 1-18. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/158107/>
- Berry, L., Bennet, D. R., & Brown, C. (1989). *La Calidad en el Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Bonnefo, J. C. (2005). *Políticas Presupuestarias y Gestión por Resultados*. La Antigua Guatemala: ILPES: Naciones Unidas, CEPAL. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fdf1d05257c270055608f/\\$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7ef3ac4ba93fdf1d05257c270055608f/$file/gobiernoelectronicoygestionporresultados.pdf)
- Cáceres Salcedo, E. G. (2022). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo: Programa académico en gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83022/C%C3%A1ceres\\_SEG-SD.pdf?seq](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83022/C%C3%A1ceres_SEG-SD.pdf?seq)
- Celis, J. S. (2023). *La Percepción Del Éxito*. Obtenido de Exito Personal: <https://www.exitopersonal.com/la-percepcion-del-exito/>
- Chambergó, M. G. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo: Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro\\_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del%20Maestro_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Criado, J. I., & Gil García, J. R. (2014). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. *Estado actual y tendencias futuras en América Latina*, 1-46. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>
- Cusiquispe Quispe, M. (29 de Agosto de 2008). Provincia de La Convención. *Plan base de ordenamiento territorial La Convencion*, 3, 1-97. Obtenido de [https://ima.org.pe/estudios/ot-convencion/PLAN\\_BASE\\_OT\\_LA\\_CONVENCION\\_FINAL.pdf](https://ima.org.pe/estudios/ot-convencion/PLAN_BASE_OT_LA_CONVENCION_FINAL.pdf)
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (23 de Marzo de 2015). Metodología cuantitativa. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(141), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Devita Montiel, N. (2008). Tecnologías de información y comunicación. *CICAG*, 5(1), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3217615>
- Dosantos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *RESU*, 45(178), 1-17. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Florez Garcia, P. Z. (2022). *Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad provincial del Cusco, 2022*. Lima: UCV: Programa académico de maestría en gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100225/Florez\\_GPZ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100225/Florez_GPZ-SD.pdf?sequence=1)
- Gamarra Palomino, Y. (2021). *Funcionamiento de l Módulo de Consulta Amigable y Control Ciudadano en una Entidad Pública de la Región Cusco*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Lima: Programa académico de maestría en gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85222/Gamarra\\_PY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85222/Gamarra_PY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández C, C., & Baptista Lucio, P. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia: McGRAW-HILL -Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Lucio, B. (2011). *Selección de muestra*. Colombia: Miembro de la industria. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Lucio, B. (2011). *Selección de muestra*. Colombia: McGRAW-HILL / Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Llauradó, O. (2014). *La escala de Likert*. Obtenido de [www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla](http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla): <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Loli Espino, M. L. (2022). *Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022*. Lima: UCV: Programa académico de gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99112/Loli\\_EML-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99112/Loli_EML-SD.pdf?sequence=1)
- Marín Bernal, W. J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Chimote: Universidad Cesar Vallejo: Programa académico en gestión pública. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Mar%20c3%20adn\\_BWJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Mar%20c3%20adn_BWJ-SD.pdf?sequence=1)
- Martínez Rico, F. (2017). *Gobierno electrónico en América Latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México; Facultad de Ciencias Políticas y Sociales . Obtenido de [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestria\\_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). Calidad de servicio. *Redalyc*, 1-2. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/>

- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). Calidad del sistema. *Redalyc*, 1-2. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc\\_456065109004\\_ref57](https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc_456065109004_ref57)
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). *Confianza*. *Redalyc*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc\\_456065109004\\_ref57](https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc_456065109004_ref57)
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). *Facilidad de uso*. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/>
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). Satisfacción del usuario. *edalyc*, 1-2. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/>
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (2020). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. Mexico: Universidad Autónoma de Tamaulipas (FCAV). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Medina Quintero, J. M., Echeverría Ríos, O., & Ábrego Almazán, D. (22 de Septiembre de 2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Redalyc.org*, 50(127), 1-2. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc\\_456065109004\\_ref57](https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/html/#redalyc_456065109004_ref57)
- Méndez Valencia, S., & Cuevas Romo, A. (09 de Octubre de 2014). Manual introductorio al SPSS. *fibao*, 1-55. Obtenido de [https://www.fibao.es/media/uploads/manual\\_de\\_spss\\_universidad\\_de\\_celaya.pdf](https://www.fibao.es/media/uploads/manual_de_spss_universidad_de_celaya.pdf)
- Mendivelso Rodríguez, M. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Médica sanitas*, 141-146. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disenos\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)
- Narrea Laura, F. M. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú: Facultad de Ciencias Sociales. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto, N. T. (26 de Junio de 2018). Tipos de investigación. *CORE*, 1-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ortíz Belloch, C. (2011). Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones(T.I.C). *Unidad de Tecnología Educativa Universidad de Valencia*, 1-7. Obtenido de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Parra, A. (2022). *Ro Spearman*. Obtenido de [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com): <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de%20Spearman%20es%20una%20medida%20no,asociaci%C3%B3n%20entre%20dos%20variables%20clasificadas>
- Peiró, R. (2020). *Definicion de usuario*. Obtenido de [economipedia.com](http://economipedia.com): <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (22 de noviembre de 2012). *Definicion de municipalidad*. Obtenido de [definicion.de](http://definicion.de): <https://definicion.de/municipalidad/>
- Rivera, H. A. (2021). Mesa de partes electronica. *Tramte Peru*, 1. Obtenido de <https://perutramite.com/mesa-de-partes-virtual-en-peru-para-que-sirve/>
- Rodríguez, Y. S., Pérez, L. B., Calderón, E. Á., & Anlas, C. A. (2021). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *bibliotecas anales de investigación: Articulos Originales*, 1-16. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44/41>



- Sánchez, E. (22 de Junio de 2022). *teoría de usos y gratificaciones*. Obtenido de lamenteesmaravillosa.com: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-usos-y-gratificaciones/>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (23 de Agosto de 2013). *Teoría de la equidad* (Vol. 6). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Obtenido de [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Vargas Díaz, C. D. (19 de Octubre de 2011). Gobierno electrónico. *UNI-PLURI/VERSIDAD*, 1-16. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo I. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b> Gobierno Electrónico	Vargas (2011) se destaca que el gobierno electrónico es uno de los factores clave en la revolución de la información.  La información destacada nos permitirá identificar la evolución del gobierno electrónico desde sus inicios hasta nuestra actualidad	La variable gobierno electrónico se medirá mediante los datos obtenidos de la “Encuesta a los usuarios de mesa de partes electrónica”, la encuesta será realizada con el cuestionario de la escala Likert.	Externa  Interna	Facilidad de uso  Nivel de respuesta	<b>Ordinal:</b> -Totalmente en desacuerdo -Desacuerdo -Ni de acuerdo, ni en desacuerdo -De acuerdo- Totalmente de acuerdo
<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción del usuario	Medina et al. (2020) la satisfacción de usuarios con la implementación de la tecnología, el fortalecimiento de la democracia y el valor de que las personas usen internet en lugar de visitar físicamente las oficinas como una forma de ahorrar dinero son factores que contribuyen a la satisfacción del ciudadano con el gobierno electrónico	La variable satisfacción de usuarios se medirá con los datos obtenidos de los cuestionarios del gobierno electrónico diseñados para los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de la Convención año 2021.	Eficiencia  Disponibilidad de mesa de partes electrónica  Cumplimiento de mesa de partes electrónica	Comprensión del uso del Sistema  Percepción del éxito  Disponibilidad del Sistema  Disponibilidad del Soporte  Ahorro de tiempo.	<b>Ordinal:</b> -Totalmente en desacuerdo  -Desacuerdo  - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  ‘De acuerdo  -Totalmente de acuerdo

TITULO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE MESA DE PARTES ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN AÑO 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?	Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.	Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de usuarios de mesa de partes electrónicas de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.	<b>Independiente:</b> Gobierno electrónico	Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de uso</li> <li>calidad de servicio</li> </ul>	<b>TIPO:</b> Básica <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>ALCANCE:</b> Descriptivo- correlacional <b>DISEÑO:</b> No experimental-transversal. <b>TÉCNICA:</b> Encuestas. <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de gobierno electrónico y cuestionario de satisfacción del usuario mediante la escala Likert. <b>POBLACIÓN:</b> Usuarios de mesa de partes electrónica de la provincia de La Convención del año 2021. <b>MUESTRA:</b> Es no probabilística – intencionada, constituida por 100 usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.
				Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de respuesta</li> </ul>	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>Dependiente:</b> Satisfacción de usuarios	Eficiencia de mesa de partes electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión del uso del sistema</li> <li>Percepción del éxito</li> </ul>	
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?	Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.	Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la eficiencia de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.		Disponibilidad de mesa de partes electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del Sistema</li> <li>Disponibilidad del Soporte</li> </ul>	
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?	Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.	Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la disponibilidad de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.		Cumplimiento de mesa de partes electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de tiempo</li> </ul>	
¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de parte electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021?	Establecer la relación que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de sus objetivos de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.	Existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y el cumplimiento de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de La Convención año 2021.				

### Anexo III. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico

Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Metodólogo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: EXTERNA</b>							
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de la convención	X		X		X		
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de la convención	X		X		X		
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos	X		X		X		
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes	X		X		X		
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de la convención	X		X		X		
7	La aplicación de la Municipalidad de la convención resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: INTERNA</b>							
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales	X		X		X		
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Freddy Gamaniel Romaní Allende

DNI: 25495800


Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Ate, 25 de noviembre del 2021

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende  
Metodólogo

#### Anexo IV. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1.-EFICIENCIA</b>							
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible	X		X		X		
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada	X		X		X		
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de convención cumplió las expectativas	X		X		X		
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet	X		X		X		
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2.-DISPONIBILIDAD</b>							
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año	X		X		X		
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento	X		X		X		
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día	X		X		X		
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3.-CUMPLIMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>10</b>	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados	X		X		X		
<b>11</b>	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
<b>12</b>	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
<b>13</b>	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable [ X ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Mg: Freddy Gamaniel Romaní Allende

**DNI: 25495800**

**Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación**

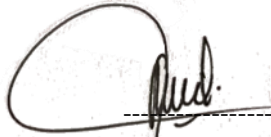
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Ate, 25 de noviembre del 2021**



**Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende**

**Metodólogo**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gobierno electrónico Dr. German Vicente Garay Flores**

**Juez Validador**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: EXTERNA</b>							
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad de la convención.	X		X		X		
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de la convención.	X		X		X		
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentación de los documentos	X		X		X		
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes	X		X		X		
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad de la convención.	X		X		X		
7	La aplicación de la Municipalidad de la convención resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: INTERNA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales	X		X		X		
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de	X		X		X		
	brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica							
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**



**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Garay Flores, Germán Vicente

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

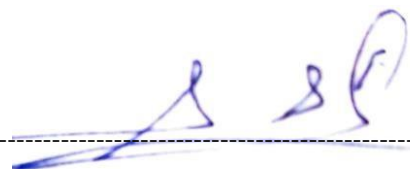
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**No aplicable [ ]**

**DNI: 10790283**

  
----- conciso, exacto y

**Dr. Germán Vicente Garay Flores**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario**  
**Dr. German Vicente Garay Flores Juez Validador**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1.-EFICIENCIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La información que brinda el servicio de la Mesa de partes Electrónica es la adecuada y comprensible	X		X		X		
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada	X		X		X		
3	La aplicación instaurada por la Municipalidad de la convención cumplió las expectativas	X		X		X		
4	La Mesa de Partes Electrónica presenta problemas a la conexión de internet	X		X		X		
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2.-DISPONIBILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La Mesa de Partes Electrónica se encuentra disponible los 365 días del año	X		X		X		
7	La presentación de documentos se puede realizar en cualquier momento	X		X		X		
8	El servicio de soporte se encuentra disponible a cualquier hora y día	X		X		X		
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3.-CUMPLIMIENTO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Los resultados del uso de la Mesa de Partes Electrónica fueron los esperados	X		X		X		
11	Recomendaría el uso de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		
12	Está satisfecho con la implementación de la Mesa de Partes Electrónica	X		X		X		

13	El tiempo invertido en el uso de la Mesa de Partes Electrónica es menor comparado a la Mesa de Partes Física	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Garay Flores, Germán Vicente      **DNI: 10790283**  
**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica

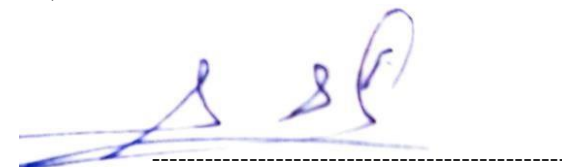
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados **son** suficientes para medir la dimensión

Ate, 25 de noviembre del 2021



**Dr. Germán Vicente Garay Flore**

**Nota:**

**Los certificados de validez del trabajo de investigación anterior pertenecen al autor original de la tesis titulada “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021”, Modificado por Ruiz Caro Vargas a continuación, se presentan los modelos de cuestionario que se utilizaran como instrumentos para su aplicación del trabajo de investigación ya que fue modificado de acuerdo a la referencia del trabajo anterior.**

### Anexo V. Modelo del cuestionario mediante la escala de Likert.

CUESTIONARIO						
-	1 significa " Totalmente en Desacuerdo "					
-	2 significa " En Desacuerdo "					
-	3 significa " Ni de Acuerdo Ni en Dasacuerdo "					
-	4 significa " De Acuerdo "					
-	5 significa " Totalmente de Acuerdo "					
Nº	GOBIERNO ELECTRONICO	1	2	3	4	5
<b>Externa</b>						
1	Es sencillo el ingreso a la aplicación de la Municipalidad Provincial de la Convencion					
2	Resulta fácil el uso de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad Provincial de la convencion					
3	La aplicación conlleva todas las extensiones necesarias para la presentacion de los documentos.					
4	Surgen problemas al momento del ingreso a la aplicación o mesa de partes					
5	Prefiere realizar la presentación de documentos a través de la Mesa de Partes Electrónica					
6	Puede comunicarse directamente con algún asesor de la Municipalidad Provincial de la Convencion					
7	La aplicación de la Municipalidad Provincial de Quillabamba resulta ser segura para la presentación de documentos confidenciales					
<b>Interna</b>						
8	La Institución actualiza constantemente sus servicios digitales					
9	Los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado a fin de brindar una atención eficaz a los usuarios de la Mesa de Partes Electrónica					
10	Respuesta a tiempo ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					
11	Solución brindada ante algún problema o error en el ingreso de documentos a la Mesa de Partes Electrónica					

CUESTIONARIO						
-	1 significa " Totalmente en Desacuerdo "					
-	2 significa " En Desacuerdo "					
-	3 significa " Ni de Acuerdo Ni en Dasacuerdo "					
-	4 significa " De Acuerdo "					
-	5 significa " Totalmente de Acuerdo "					
Nº	SATISFACCION DEL USUARIO	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1	la informacion que brinda el servicio de mesa de partes electronico es la adecuada y comprensible					
2	El manual de uso de la aplicación resulta ser totalmente adecuada					
3	La aplicación instaurada por la municipalidad provincial de la Convencion cumplió las expectativas					
4	La mesa de partes electronica presenta problemas a la conexión de internet					
5	Las consultas realizadas se encuentran respondidas satisfactoriamente					
<b>Disponibilidad</b>						
6	La mesa de partes electronica se encuentra disponible los 365 dias del año					
7	La presentacion de documentos se puede realizar en cualquier momento					
8	El servicio de soporte se encuentra disponible en cualquier momento					
9	La entidad le ofrece soluciones en caso existan dificultades de acceso					
<b>Cumplimiento</b>						
10	Los resultados del uso de la mesa de parte Electronica fueron los esperados					
11	Recomendaria el uso de la Mesa de Partes Electronica					
12	Esta satisfecho con la implementacion de la Mesa dePartes Electronica					
13	El tiempo invertido en la Mesa de partes Electronica es menor comparado a la Mesa de partes Fisica					