



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Influencia del Gobierno electrónico en la satisfacción de  
los usuarios en la Municipalidad Provincial de Abancay,  
Apurímac, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Donaires Soria, Ruben (ORCID: 0000-0001-6878-1403)

**ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2022

### **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres Alejandro y Claudina, a mis hermanos Rolling, Alejandro, Thania, a mi esposa Ruth y mi hija Arianna Nicolle, por ser mi fortalece y motivo de perseverancia en este camino de superación.

Rubén.

## **Agradecimiento**

Por su dedicación, compromiso y muchos ánimos para el Asesor Dr. Emil Renato Beraun Beraun, por guiarnos en esta etapa de nuestra vida profesional, por estar en todo momento al alcance de nuestras sugerencias en la formulación de mi tesis; así mismo dar gracias cordiales a todas las personas que creyeron desde un inicio en mí, y a todos aquellos que colaboraron para que este trabajo de investigación sea logrado de manera exitosa.

A Dios por concederme la dicha de poder seguir en este camino lleno de objetivos y permitir que con su bendición y fortaleza haga posible que sigamos en este día a día lleno de nuevos retos y oportunidades.

Mi agradecimiento eterno a toda mi familia, amigos que con un granito de arena lograron a la contribución de esta tesis; así mismo hacer muy extensivo a toda la plana docente que con sus conocimientos ayudaron a concretar con éxito en mis estudios.

## Índice de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	19
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	20
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:.....	23
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: .....	24
3.5. PROCEDIMIENTOS.....	29
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	29
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA .....	33
4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL .....	48
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validez de Expertos .....	26
<b>Tabla 2</b> Criterios valorativos para alfa de Cronbach .....	27
<b>Tabla 3</b> Casos procesados prueba piloto para Alfa de Cronbach .....	27
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach del instrumento para variable Gobierno electrónico ...	27
<b>Tabla 5</b> Criterios valorativos para alfa de Cronbach .....	28
<b>Tabla 6</b> Casos procesados prueba piloto para Alfa de Cronbach .....	28
<b>Tabla 7</b> Alfa de Cronbach del instrumento para variable satisfacción del usuario	29
<b>Tabla 8</b> Resumen descriptivos de la dimensión Gobierno electrónico .....	32
<b>Tabla 9</b> Resultados descriptivos de la dimensión contenido.....	33
<b>Tabla 10</b> Resultados descriptivos de la dimensión presentación de la información .....	35
<b>Tabla 11</b> Resultados descriptivos de la dimensión interacción .....	35
<b>Tabla 12</b> Resultados descriptivos para la variable satisfacción del usuario.....	36
<b>Tabla 13</b> Resultados descriptivos de la dimensión prestación de servicios.....	37
<b>Tabla 14</b> Resultados descriptivos de la dimensión implementación .....	38
<b>Tabla 15</b> Resultados descriptivos de la dimensión interrelación.....	40
<b>Tabla 16</b> Resultados descriptivos de la dimensión utilización de la información .	40
<b>Tabla 17</b> Tabla cruzada de las variables Gobierno electrónico y satisfacción del usuario .....	41
<b>Tabla 18</b> Tabla cruzada de las variables Gobierno electrónico y dimensión prestación de servicios.....	42
<b>Tabla 19</b> Tabla cruzada de las variables Gobierno electrónico e implementación	43
<b>Tabla 20</b> Tabla cruzada de las variables Gobierno electrónico y dimensión interrelación.....	45
<b>Tabla 21</b> Tabla cruzada de las variables Gobierno electrónico y dimensión utilización de la información .....	47
<b>Tabla 22</b> Prueba de normalidad.....	47

<b>Tabla 23</b> Correlación entre las variables Gobierno electrónico y satisfacción del usuario .....	48
<b>Tabla 24</b> Correlación entre la variable Gobierno electrónico y dimensión prestación de servicios .....	51
<b>Tabla 25</b> Correlación entre la dimensión Gobierno electrónico y dimensión implementación .....	50
<b>Tabla 26</b> Correlación entre Gobierno electrónico y dimensión interrelación .....	51
<b>Tabla 27</b> Correlación entre Gobierno electrónico y dimensión utilización de la información.....	51

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema del diseño .....	20
<b>Figura 2</b> Variable Gobierno electrónico .....	33
<b>Figura 3</b> Dimensión contenido .....	34
<b>Figura 4</b> Dimensión presentación de la información .....	35
<b>Figura 5</b> Dimensión interacción .....	35
<b>Figura 6</b> Variable satisfacción del usuario .....	36
<b>Figura 7</b> Dimensión prestación de servicios .....	37
<b>Figura 8</b> Dimensión implementación .....	38
<b>Figura 9</b> Dimensión interrelación .....	39
<b>Figura 10</b> Dimensión utilización de la información.....	40
<b>Figura 11</b> Relación entre Gobierno electrónico y satisfacción del usuario .....	42
<b>Figura 12</b> Relación entre Gobierno electrónico y dimensión prestación de servicios .....	43
<b>Figura 13</b> Relación entre Gobierno electrónico y dimensión implementación .....	44
<b>Figura 14</b> Relación entre Gobierno electrónico y dimensión interrelación.....	45
<b>Figura 15</b> Relación entre Gobierno electrónico y dimensión utilización de la información.....	46

## Resumen

El objetivo principal para el desarrollo de este trabajo fue, analizar la influencia del Gobierno Electrónico con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2021. La presente investigación, es de tipo aplicada, de diseño no experimental y es de nivel correccional-causal. El método utilizado es hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por los ciudadanos usuarios al servicio de la Municipalidad Provincial de Abancay. Entre los criterios de inclusión se consideró: basado especialmente para personas mayores de 18 años, mientras los criterios de exclusión: se omite a usuarios menores de 18 años y mayores de 60 años. Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 100 ciudadanos entre mujeres y varones. La técnica de muestreo fue no probabilístico. La técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta mediante cuestionario de preguntas. El resultado que obtuvo fue, el valor de correlación entre las variables, donde  $r = ,766$ , lo que demuestra que existe una relación positiva y significativa (valor  $p$  es menor a 0.05), entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2021.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, prestación de servicios, satisfacción del usuario, plataformas web, TIC's.



## **Abstract**

The objective of this work was to analyze the influence of the Electronic Government with the satisfaction of the users in the Provincial Municipality of Abancay, Apurímac, 2021. The present research is of a applied type, of non-experimental design and of a correctional-causal level. The method used is hypothetico-deductive. The population was made up of citizen users at the service of the Provincial Municipality of Abancay. The inclusion criteria were considered: based especially for people over 18 years of age, while the exclusion criteria: users under 18 and over 60 years of age were omitted. On the other hand, the sample consisted of 100 citizens between women and men. The sampling technique was non-probabilistic. The research technique that was applied was the survey through the questionnaire of questions. The result obtained was the correlation value between the variables, where  $r = .766$ , which shows that there is a positive and significant relationship ( $p$ -value is less than 0.05), between Electronic Government and user satisfaction in the Provincial Municipality of Abancay, Apurímac, 2021.

**Keywords:** Electronic government, service provision, user satisfaction, web platforms, ICTs.