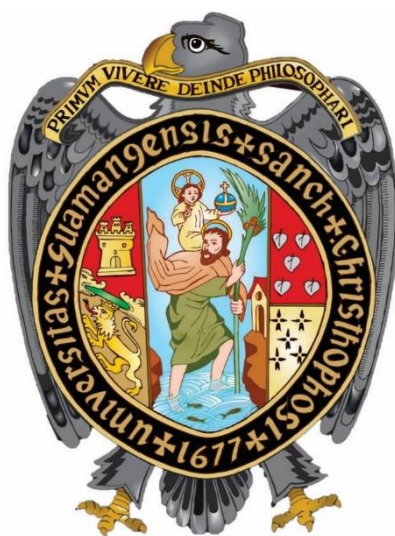


UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



TESIS:

**Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del
Gobierno Regional de Ayacucho, 2024**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECÓNICAS, MENCIÓN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Bach. Deyvis MALDONADO OCEJO

ASESOR:

Mtro. Efraín CASTILLO QUINTERO

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia. para mis padres Mario y Maura, por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Para mi esposa Aylin, a ella especialmente le dedico esta Tesis. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser tal y como es, porque la quiero. Es la persona que más directamente ha sufrido las consecuencias del trabajo realizado. Nunca le podré estar suficientemente agradecido.

Para mi hijo, Benjhamin Vincezo es lo mejor que nunca me ha pasado, y ha venido a este mundo para darme el último empujón para terminar el trabajo. Es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

Agradecimiento

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mis profesores, al Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, Dr. Hermes Bermúdez Valqui y al Econ. Efraín Castillo Quintero que con esfuerzo y dedicación brindaron sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como profesional e investigador.

Ellos han inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa. A su manera, han sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda con ellos por todo lo recibido

Resumen

La investigación de título Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Basado en una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 254 proveedores de bienes y servicios. Para la recolección de los datos se empleó cuestionario de tipo Likert de 20 ítems para cada variable de estudio. Los resultados inferenciales fueron mediante la correlación de Rho Spearman. El análisis descriptivo muestra que el 25.2% manifiesta que es inadecuado el fomento del gobierno electrónico por la institución, el 50.4% manifiesta que es regular y el 24.4% manifiesta que es adecuado. Además, el 26% presenta una baja satisfacción respecto a la institución, el 50.8% presenta una satisfacción media y el 23.2% presenta una satisfacción alta. Se concluye que, existe relación positiva y alta ($Rho = 0.751$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre la variable gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador. Finalmente, es fundamental que se valga de TIC'S adecuadas y oportunas para suplir las necesidades de los proveedores quienes están inmersos en los procesos, debiendo contar con un equipo tecnológicos a nivel de personal e infraestructura de valor.

Palabras clave: Gobierno, satisfacción, proveedores.

Abstract

The research titled Electronic government and service satisfaction to suppliers of the Regional Government of Ayacucho, 2024. The general objective of the research was to determine how electronic government is related to service satisfaction to suppliers of the Regional Government of Ayacucho, 2024. Based on a quantitative approach methodology, correlational level, non-experimental – transversal design. The study sample was made up of 254 suppliers of goods and services. To collect the data, a 20-item Likert-type questionnaire was used for each study variable. The inferential results were using the Rho Spearman correlation. The descriptive analysis shows that 25.2% state that the promotion of electronic government by the institution is inadequate, 50.4% state that it is regular and 24.4% state that it is adequate. Furthermore, 26% have low satisfaction with the institution, 50.8% have medium satisfaction and 23.2% have high satisfaction. It is concluded that there is a positive and high relationship ($Rho = 0.751$; $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) between the electronic government variable and satisfaction of the service to suppliers of the Regional Government of Ayacucho, 2024. Finally, the researcher's hypothesis is accepted. . Finally, it is essential to use adequate and timely ICT to meet the needs of suppliers who are immersed in the processes and must have a technological team at the level of personnel and valuable infrastructure.

Keywords: Government, satisfaction, suppliers.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice De Anexos	xi
Introducción.....	12
Capítulo I Revisión De Literatura	16
1.1. Marco histórico.....	16
1.1.1. Gobierno electrónico.....	16
1.1.2. Satisfacción con los servicios	19
1.2. Sistema teórico	19
1.2.1. Gobierno electrónico.....	19
Importancia	21
Características del gobierno electrónico	23
Tipos de gobierno electrónico.....	24
Teorías relacionas con el gobierno electrónico.....	25
Dimensiones del gobierno electrónico.....	26
1.2.2. Satisfacción del servicio	30
Importancia de la satisfacción con el servicio	32
Percepción de la satisfacción con el servicio.....	34
Teorías relacionadas a la satisfacción con el servicio.....	34

Dimensiones de satisfacción del servicio.	36
1.3. Marco legal	39
1.4. Marco conceptual	40
1.4.1. Gobierno electrónico.....	40
1.4.2. Externa.	40
1.4.3. Promoción.....	40
1.4.4. Interna.	41
1.4.5. Relacional.	41
1.4.6. Satisfacción del servicio	41
1.4.7. Calidad funcional percibida.	41
1.4.8. Calidad técnica percibida	42
1.4.9. Valor percibido	42
1.4.10. Confianza	42
1.4.11. Expectativas	42
1.5. Marco referencial.....	43
1.5.1. Internacional	43
1.5.2. Nacional	45
1.5.3. Local	47
Capítulo II Materiales y Métodos.....	50
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	50
2.2. Población y muestra	50
2.2.1. Población.....	50
2.2.2. Muestra	50
2.3. Fuentes de información	51
2.4. Diseño de investigación.....	51

2.5. Técnicas e instrumentos.....	51
Capítulo III Resultados.....	53
3.1. Análisis descriptivo	53
3.2. Análisis inferencial	64
3.2.1. Prueba de distribución de la variable y dimensión	64
3.2.2. Planteamiento de hipótesis.....	64
Planteamiento de hipótesis general.....	64
Planteamiento de hipótesis específica 1	65
Planteamiento de hipótesis específica 2.....	66
Planteamiento de hipótesis específica 3.....	67
Planteamiento de hipótesis específica 4.....	68
Planteamiento de hipótesis específica 5.....	68
Capítulo IV Discusión	70
Conclusión.....	74
Recomendación	75
Anexos.....	83

Índice de Figuras

Figura 1	Nivel de percepción sobre el Gobierno electrónico.....	53
Figura 2	Nivel de percepción sobre la dimensión Externa	54
Figura 3	Nivel de percepción sobre la dimensión Promoción	55
Figura 4	Nivel de percepción sobre la dimensión Interna.....	56
Figura 5	Nivel de percepción sobre la dimensión Relacional.....	57
Figura 6	Nivel de percepción sobre Satisfacción del servicio	58
Figura 7	Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad funcional percibida	59
Figura 8	Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad técnica percibida	60
Figura 9	Nivel de percepción sobre la dimensión Valor percibido.....	61
Figura 10	Nivel de percepción sobre la dimensión Confianza	62
Figura 11	Nivel de percepción de la dimensión Expectativas	63

Índice de Tablas

Tabla 1	Nivel de percepción sobre el Gobierno electrónico.....	53
Tabla 2	Nivel de percepción sobre la dimensión Externa	54
Tabla 3	Nivel de percepción sobre la dimensión Promoción	55
Tabla 4	Nivel de percepción sobre la dimensión Interna.....	56
Tabla 5	Nivel de percepción sobre la dimensión Relacional.....	57
Tabla 6	Nivel de percepción sobre Satisfacción del servicio	58
Tabla 7	Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad funcional percibida	59
Tabla 8	Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad técnica percibida	60
Tabla 9	Nivel de percepción sobre la dimensión Valor percibido.....	61
Tabla 10	Nivel de percepción sobre la dimensión Confianza	62
Tabla 11	Nivel de percepción de la dimensión Expectativas	63
Tabla 12	Prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov	64
Tabla 13	Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del servicio	65
Tabla 14	Correlación entre la dimensión extra y calidad funcional percibida	66
Tabla 15	Correlación entre la dimensión Promoción y calidad técnica percibida.....	66
Tabla 16	Correlación entre la dimensión interna y valor percibido	67
Tabla 17	Correlación entre la dimensión relacional y confianza.....	68
Tabla 18	Correlación entre la dimensión entre relacional y expectativas	69

Índice De Anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia	84
Anexo 2	Operacionalización de variables	86
Anexo 3	Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 4	Cuestionario sobre satisfacción del servicio.....	88

Introducción

A nivel mundial es conocida la necesidad de desarrollar el sector de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para cumplir con los ODM establecidas en el 2015. Las TIC pueden ayudar a reformar un gobierno de modo que los sistemas institucionales existentes puedan reestructurarse, dando pie a nuevos planes innovadores que allanen el camino para un gobierno colaborador, eficaz, incluyente, transparente y responsable, fundamental para un desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2023). No obstante, aún se requiere reforzar medidas y reforzar enfoques de políticas e inversiones que permitan incrementar los índices de desarrollo en ese aspecto, pues de acuerdo con lo establecido por la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2022), el 42% de los países que conforman la región no superan el promedio global en cuanto al gobierno digital.

En el ámbito peruano la situación no se torna diferente, pues la propagación de la pandemia sacó a la luz las carencias en la implementación del gobierno electrónico en el gobierno central, y sobre todo en los gobiernos locales, tanto era así que el uso de los servicios por medios digitales solo alcanzaba al 21% y se incrementó solo hasta un 39% durante la pandemia. Sin embargo, aún existen zonas del país que aún requieren de un impulso en forma de gestión, lo cual estaría generando dificultades en la satisfacción de los usuarios, pues no se les estaría otorgando la rapidez y calidad necesaria para el desarrollo de sus trámites y requerimientos, provocado que hayan reclamos continuos de parte de la ciudadanía que espera siempre más de sus autoridades, las que finalmente se alejan sin dar respuestas contundentes al problema, y genera la percepción de la existencia de poca capacidad de algunos funcionarios, entre otros (Pillaca, 2022).

En el ámbito local, específicamente en el Gobierno Regional de Ayacucho, la situación se muestra similar a lo explicado líneas arriba, pues mediante la observación fue

posible conocer que la entidad no agiliza, optimiza, flexibiliza, no es transparente y no reduce el tiempo de las actividades y procesos del sistema público. Es decir, no emplean tecnologías que ayuden la gestión, ello pese a que este recurso brinda la oportunidad de desarrollar estrecha relación entre el estado y la población, a través del uso de las TICs.

Estas dificultades la presentan mucho más los proveedores de esta entidad, pues continuamente evidenciarían algunas dificultades que afectan la calidad funcional y técnica percibida, transparencia, valor percibido y confianza; generando como consecuencia desconfianza e insatisfacción; pues al seguimiento a sus propuestas, expedientes de contratación, o solicitar información, no accederían a ella de manera oportuna, generando inconvenientes, retrasos, entre otros; razón por la cual sería notoria la inconformidad e insatisfacción de los mismos, quienes continuamente expresarían su malestar con la gestión que se efectúa. Frente a ello, surge la necesidad de llevar a cabo la presente investigación, misma que posee como finalidad principal determinar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Se formula como problema general ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024? Y los problemas específicos son: ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?, ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?, ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?, ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?, ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se

relaciona con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?

Del mismo, el objetivo general fue, determinar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Cuyos objetivos específicos fue identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

La hipótesis fue general fue, el gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Las hipótesis específicas son: a) El gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona de manera significativa con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. b) El gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona de manera significativa con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. c) El gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona de manera significativa con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. d) El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con la confianza de los

proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. e) El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

La investigación se justifica desde diferentes ópticas, mismas que se explican a continuación:

Resulta relevando en lo teórico, debido a que las variables se respaldan bajo la postura de diversas fuentes de información de naturaleza confiable, a su vez, al ser un tema de poco abordaje en el plano local, resultará ser una pesquisa interesante y de aporte informativo para los próximos indagadores que muestren interés por variables similares. Cabe mencionar que, las variables gobierno electrónico y satisfacción del servicio se soportan en la teoría del ejercicio de poder y el modelo Servqual, respectivamente.

En lo práctico, será relevante su ejecución, pues permite conocer un problema continuo que presentan los proveedores y usuarios de las entidades estatales, que se la satisfacción con los servicios que les brindan, y mucho más debido al gobierno electrónico que se ejercen en la entidad, que más allá de solucionar los problemas de información y comunicación, los empeoran, lo cual generaría disconformidad, retraso en los procesos y demás. En ese sentido, mediante la evidencia de la situación real conducirá a que las autoridades pertinentes tengan conocimiento de la realidad y ejerzan oportunas medidas que conlleven a la mejora de los procesos y gestiones pertinentes.

En lo metodológico, será relevante pues previo a la aplicación del instrumento se pasará por un proceso de validación y confiabilidad, mismos que garantizarán la calidad de los datos que se recolecten. A su vez, representará un aporte significativo para los próximos estudios que opten por el uso de estos instrumentos.

Capítulo I

Revisión De Literatura

1.1. Marco histórico

1.1.1. *Gobierno electrónico*

Se entiende por gobierno electrónico a todos aquellos procesos públicos que migraron hacia el entorno digital para poder optimizar la prestación de sus servicios a la ciudadanía., la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) permite que la administración digital de los servicios públicos adquiera dos nuevas características, siendo la primera de ellas el acceso remoto a los servicios del Estado, porque la población podrá tener la posibilidad de realizar cualquier trámite sin la necesidad de estar presente en las oficinas de cualquier institución pública, debido a que puede hacer todos esos procesos donde y cuando quiera teniendo únicamente un dispositivo inteligente (smartphone, Tablet, laptop, computadora, etc.,) con conexión a internet, es por esa razón que el Estado se ve en la obligación de proveer servicios de alta calidad que brinde toda la información solicitada de manera puntual y transparente, que proteja los datos de sus usuarios y que sea de fácil acceso y entendimiento., Esto a su vez da paso a la segunda característica que es el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia electrónica, porque la población pueden entablar una mesa de dialogo que les permita participar en las obras y servicios del Estado para la ejecución de planes de acción que beneficien a la comunidad en general (Páez, 2015).

Es posible rastrear el origen del gobierno electrónico en la crisis de la participación ciudadana en parte de Europa y Estados Unidos de la década de 1980, en la que distintos factores políticos, sociales y económicos impedían la participación e inclusión de representantes de la población en el desarrollo e implementación de las obras y servicios de distintos países., También se relaciona su origen al contexto de la crisis fiscal del año 1979

en el gobierno de Margaret Thatcher, en la que se desarrollaron algunas políticas de privatización, desburocratización y desregulación que buscaban aumentar la efectividad de los procesos de las instituciones del sector público, todas estas medidas serían conocidas como la Opción Pública Reforzada. En el año de 1988 en Estados Unidos se celebró la Minnowbrook Conference II en la que se dejó en claro que, para poder fortalecer la democracia y la administración pública es necesario tener en consideración la participación de algunos representantes de la población civil con el objetivo de disminuir la corrupción y tener el respaldo de la población en la ejecución de obras públicas, a este proceso se lo conocería como The New Public Administration o La Nueva Administración Pública. Durante los últimos años de la década de los noventa, el informe GEAN, desarrollado por los países miembros de la Unión Europea, establece que "Los Gobiernos deben de ser considerados como piezas clave para el desarrollo económico, social y cultural de sus respectivas naciones, en cambio los mediadores (Instituciones públicas) como responsables de obras, productos y servicios de alto valor". También es necesario aclarar que la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las relaciones del Estado y la población da pie al desarrollo de un gobierno electrónico, que debe evitar ser exclusivamente tecnológico y que no debe buscar únicamente la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios públicos tal y como Thatcher y Reagan deseaban, porque desregularizan, privatizan y desburocratizan los procesos democráticos, dando pie a una serie de irregularidades en el manejo de datos, por lo que se debe de buscar una ruta orientada hacia la libre difusión de información por el Estado y la ciudadanía, de esta forma el gobierno digital procedería a convertirse en un modelo de gestión ideal para la facilitación de información y su distribución hacia bases de datos de libre acceso (Páez, 2015).

El Gobierno Electrónico fue presentado en América Latina como un proceso de gestión pública novedoso que permite a las distintas naciones implementar una agenda global

relacionada con la masificación del internet y la digitalización de sus procesos, dándole al sector público la oportunidad de optimizar la prestación de algunos de sus servicios al aumentar la rapidez con la que se ejecutan, disminuir los tiempos de espera e incrementar la atención de personas en simultaneo al no estar sujetos a las limitantes de un espacio físico y personal insuficiente. En sus inicios, el Gobierno Electrónico se presentó como la oportunidad de hacer que los distintos países y sus habitantes formen parte de una misma comunidad digital, al fomentar y expandir el uso del internet como una herramienta novedosa para la divulgación información y participación pública en procesos políticos (Benavides 2014; Norris, 2001; Heeks, 2001).

A nivel nacional se comenzó a implementar el Gobierno Electrónico en las instituciones públicas a mediados del año 2003, tras la aprobación de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que busca garantizar la transparencia de las acciones del Estado y facilitar el acceso de la población a la información, al exigir que las instituciones públicas otorguen herramientas que pongan a disposición del ciudadano toda la información pública que el desee obtener, para ello desarrollaron una serie de procesos que cumplían con dicha obligación, entre esos procesos se encontró la digitalización de datos para ser conservados en servidores de accesos público (Benavides, 2014).

En el año 2003 también se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática también conocida por sus siglas ONGEI, esta entidad tenía la función de administrar la información digital y coordinar el desarrollo del Gobierno Electrónico en todo el territorio peruano. Dicho de otra forma, esta institución tiene el deber de dar seguimiento a toda la información pública subida a los distintos portales y páginas web del Estado para asegurar su autenticidad, transparencia y divulgación, impulsando de ese modo la modernización del Estado a través del uso de las TICS (Benavides, 2014).

Unos cuantos años después, a través del Decreto Legislativo N° 1412, se llegó a aprobar la Ley de Gobierno Digital, cuyo propósito era el de desarrollar e implementar un marco de gestión digital en el Estado peruano y en el régimen jurídico en general. También, menciona que toda la información presente en las bases de datos públicos representa de forma fiel y honesta los hechos, información o conceptos, digitalizados para su almacenamiento en las páginas web del gobierno y su posterior divulgación e interpretación por los ciudadanos, también resalta que, los datos forman parte de un sistema estratégico para la transformación del gobierno digital en el Perú (Gobierno del Perú, 2023).

1.1.2. Satisfacción con los servicios

El concepto de satisfacción con los servicios tiene su origen en la era preindustrial, donde sólo la clase alta tenía el privilegio de ser atendida. Este modelo social sentó las bases de la creencia de que un buen servicio debe ser rápido, receptivo y satisfactorio. La revolución industrial trajo consigo el uso de máquinas, que mejoraron la eficiencia, pero no alteraron nuestra comprensión fundamental de lo que constituye una buena experiencia. Sin embargo, las primeras etapas de la satisfacción del cliente no abarcaban la noción de sentirse con derecho a una atención excepcional, que era principalmente el deseo de unos pocos elegidos en el siglo XVIII. A medida que la satisfacción del cliente evolucionó, se convirtió en un principio fundamental y no negociable. (Zendesk, 2021).

1.2. Sistema teórico

1.2.1. Gobierno electrónico

La utilización de las Tecnologías de las Comunicaciones permite que el gobierno electrónico pueda mejorar las interacciones y agilizar los procesos entre los ciudadanos y las entidades estatales, para garantizar un modelo de gestión progresista, democrático, social y participativo. Este enfoque moderno ha revolucionado los métodos tradicionales de interacción entre entidades públicas y usuarios, haciendo que los servicios públicos sean más

accesibles y eficientes. La implementación del gobierno electrónico se puede categorizar en tres fases distintas: presencia (forma en la que se da a conocer los nuevos servicios digitales), interacción (forma en la que los usuarios pueden acceder a la información deseada a través de páginas web y portales oficiales del Estado) y operación (Forma en la que el Estado cumple con los servicios solicitados por los ciudadanos en el entorno digital) Gil y Flores (2020). Es necesario mencionar que, al adoptar este enfoque innovador, el gobierno puede conservar su papel fundamental en el manejo de las necesidades del país, liderando el camino y evitando el estancamiento causado por las limitaciones de la gestión tradicional. (Pillpe, 2020).

Esta magnífica estrategia pretende involucrar a los ciudadanos, mejorar la administración pública, garantizar la transparencia de la información, agilizar los trámites y prevenir obstáculos burocráticos que puedan retrasar a los funcionarios públicos de todos los niveles del Estado peruano (Quispe, 2022).

Es necesario mencionar que la utilización de recursos tecnológicos en los servicios gubernamentales permite a la población en general involucrarse y participar en los asuntos estatales. Además, ofrece un medio rentable para conectar personas y sistemas informáticos de forma fácil, barata y remota. De modo que, es imperativo modernizar el Estado mediante la incorporación y utilización efectiva de tecnologías de la información y la comunicación, mejorando así la eficiencia general de los servicios públicos para aumentar la satisfacción de la ciudadanía (Días, Pizzán-Tomanguillo, Rosales, Reátegui, & Pizzán-Tomanguillo, 2022).

Además, el gobierno electrónico sirve como puerta de entrada a diversos servicios gubernamentales, lo que permite a las personas acceder a la información sin esfuerzo y sin obstáculos burocráticos. Este enfoque no sólo mejora la productividad y genera ahorros de costos para las empresas que trabajan con proveedores y clientes gubernamentales, sino que

también permite a los administradores y supervisores utilizar las TIC e Internet para la ejecución efectiva de sus responsabilidades de supervisión, planificación y organización (Díaz, 2021).

Importancia

El gobierno digital no solo consiste en la modernización e implementación de nuevas tecnologías en los procesos de las instituciones del Estado, porque necesita mejorar la calidad sus servicios públicos, tanto para la población en general, así como para el sector privado, con la finalidad de que sus servicios sean lo más fáciles de entender, más rápidos, menos tediosos, más intuitivos y tengan la mejor calidad posible. Existen dos factores que el Estado peruano debe tener en consideración al momento de gestionar un gobierno electrónico, siendo el primer factor el beneficio social que busca tener la mayor cantidad posible de usuarios contentos y satisfechos con las herramientas digitales puestas a su disposición, ganándose de esa manera la confianza de los ciudadanos, una participación social activa, el aumento de la eficiencia en sus procesos y la empatía de todos los beneficiados, por otro lado el segundo factor a considerar son los riesgos que involucra la digitalización de los servicios gubernamentales, pues se puede llegar a desarrollar una interfaz y programa inestables que lo único que hagan es generalizar el descontento de la ciudadanía al recibir plataformas bastante deficientes, por lo que se expone a los usuarios a una navegación lenta, confusa y en el peor de los casos insegura., Por lo que todos los servicios que el estado brinde a través de las plataformas digitales deben de cumplir con los estándares de calidad que se esperan de ellos, para de ese modo poder satisfacer las expectativas de la población,. Si el Estado no cuenta con un talento humano capacitado y las herramientas y recursos necesarios para migrar hacia la digitalización, será incapaz de cumplir con su objetivo de brindar una experiencia y servicios de calidad (Espinoza, 2022).

De manera similar, Díaz (2021), asegura que se debe dar mayor importancia al creciente fenómeno de la globalización y desarrollo de la sociedad, porque el libre acceso a la información y servicios del Estado exige que el gobierno empiece de forma inmediata un proceso de modernización para la administración pública, por lo que necesitará tener una actitud proactiva, (Que lo impulse a lograr esos cambios), efectiva (Que todos los cambios que vaya a realizar den resultados positivos) y decidida (Que no dude en tomar las acciones necesarias para lograr ese cambio), todos los cambios que se vayan a hacer para la mejora de la gestión pública deben de considerar de forma obligatoria la implementación de las TICs en los procesos del Gobierno. También es necesario destacar que la implementación del gobierno digital favorece a la reducción de las limitaciones físicas entre las instituciones del Estado, pues ahora pueden intercambiar información a través del internet, las brechas entre las entidades estatales mediante un sistema que permite que exista la interconectividad y de manera similar permite a las personas ser parte de algunos procesos a través de la red.

Para lograr la satisfacción de los usuarios de sus plataformas el Estado debe promover una serie de reformas que busquen mejorar la eficiencia de todos los procesos que se lleven a cabo en sus sitios web oficiales, por lo que, sus servicios tendrían que funcionar como un sistema de mediación e interacción entre los gobernadores y la población en general; esta interacción puede llegar a ser muy importante, porque ayuda a ambas partes a identificar oportunidades que favorezcan la creación de espacios de dialogo y debate para la promoción del desarrollo social, económico y político. Generando a su vez una nueva base de datos con un alto nivel de transparencia en la calidad de la información y servicios que proporciona, cerrando cada vez más la brecha que separa los procesos políticos de la participación ciudadana, lo que puede llegar a aumentar el conocimiento que la ciudadanía posee sobre el accionar de los funcionarios públicos dándoles la habilidad de intervenir cuando sea necesario para la obtención de servicios de alta calidad para cubrir sus

necesidades y aumentar sus niveles de confianza y satisfacción sobre el gobierno digital (Villalobos y Díaz, 2023).

En resumen, la implementación del gobierno digital trae consigo una serie de ventajas significativas que tienen un impacto positivo en la eficacia de los procesos que realizan las entidades del Estado y la participación ciudadana. Inicialmente, simplifica la accesibilidad de los servicios gubernamentales, eliminando las limitaciones geográficas y reduciendo los períodos de espera, mejorando así la satisfacción y el contenido del usuario. Además, al realizar la transición de procesos y procedimientos a plataformas digitales, se simplifican los protocolos administrativos, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa y ahorros de costos tanto para los ciudadanos como para el gobierno. Además, fomenta la transparencia al otorgar acceso público a la información gubernamental, reforzando así la rendición de cuentas e infundiendo confianza en las instituciones. De manera similar, promueve la participación ciudadana al brindar vías digitales para la colaboración y el diálogo entre el gobierno y la sociedad, facilitando una mayor inclusión y representación en los procesos de toma de decisiones.

Características del gobierno electrónico

En la era contemporánea de la tecnología y la información, un gobierno digital competente posee varios componentes cruciales que lo distinguen. Uno de ellos es su énfasis en la accesibilidad, garantizando que los servicios en línea sean fácilmente detectables, comprensibles y fáciles de usar para todas las personas, independientemente de su ubicación o dominio digital. Además, prioriza la transparencia y la rendición de cuentas al otorgar acceso público a la información gubernamental y facilitar la participación ciudadana a través de plataformas digitales. Este tipo de gobierno aprovecha el poder de la tecnología para agilizar los procesos administrativos, minimizar la burocracia y mejorar la eficiencia de la prestación de servicios públicos, lo que en última instancia genera ahorros de costos tanto

para los ciudadanos como para el Estado. Además, prioriza la seguridad y salvaguarda de los datos personales de los ciudadanos mediante la implementación de sólidas medidas de ciberseguridad.

Es así como considerando lo expuesto por Lauria (2021), es posible identificar que, el gobierno electrónico posee cuatro características principales, mismas que se mencionan a continuación:

- a) **Uso de TICs.** Un gobierno electrónico eficiente implementa de forma activa a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para identificar las necesidades de su población y solucionarlas a través de la prestación de servicios de calidad.
- b) **Prestación de servicios a los ciudadanos de forma eficiente.** Un gobierno electrónico transparente hace que sus servicios otorguen la misma experiencia de uso a sus usuarios sin discriminar a nadie, lo que garantiza el libre acceso a las plataformas y bases de datos digitales del Estado.
- c) **Participación comunitaria.** En estos tipos de gobernanza, se busca incluir la participación de la población en la mayor cantidad de actividades y proyectos posibles para realizar un trabajo conjunto y fortalecer la democracia.
- d) **Apoyo jurídico y legal.** Un gobierno electrónico es justo cuando sus leyes y las regulaciones protegen y salvaguardan los derechos y la seguridad toda su población, incluso en el entorno digital donde se necesitan nuevas medidas de ciber seguridad.

Tipos de gobierno electrónico.

Teniendo en cuenta a los constantes cambios en la cultura de la sociedad moderna, los gobiernos electrónicos se ven obligados a adaptarse dependiendo del contexto de su

población, dicho de otro modo, estos gobiernos cambian sus planes de acción de acuerdo a la situación de su población (Honores, 2021).

Considerando a todas las definiciones mencionadas, el propósito del gobierno electrónico es el de establecer relaciones estratégicas entre el Estado en todos sus niveles con la ciudadanía e incluso el sector privado, Entonces es posible afirmar que, dependiendo del tipo de relaciones que tenga el gobierno electrónico puede ser; (i) Gobierno a ciudadano, que es un modelo de gestión que permite a la ciudadanía participar en los proyectos del Estado (G2C)., (ii) Gobierno a empresa, es un tipo de gobernanza que busca la participación del sector privado en las decisiones del Estado (G2B)., (iii) Gobierno – empleado, estos gobiernos se caracterizan por considerar las opiniones e ideas de los servidores públicos de menor rango (G2E) y (iv) Gobierno a gobierno, es una forma de gobernanza en la que se forman alianzas estratégicas entre 2 o más gobiernos para cubrir las necesidades de sus ciudadanos (G2G) (Honores, 2021).

Teorías relacionadas con el gobierno electrónico.

Teoría del ejercicio del poder

Una de las teorías que más guardan relación con los temas estudiados es la teoría del ejercicio del poder, porque apoya la idea de la implementación de un gobierno electrónico porque permite la participación activa de la ciudadanía en múltiples proyectos de obra e inversión pública haciendo que los pobladores tengan el papel de supervisores y fiscalizadores, lo que aumenta la confianza y respeto que los ciudadanos tienen sobre sus autoridades. La información es un elemento de suma importancia que puede llegar a garantizar la transparencia de toda obra de gestión pública y el simple hecho de que haya mecanismos que salvaguarden esos procesos de actos de corrupción aumenta el prestigio de los servidores públicos, todas estas herramientas que evitan la profanación de la información permiten que se afiance un estado de democrático participativo. Una gran cantidad de países

tienen múltiples problemas en la gestión institucional y en su administración pública, una de las razones para dicha problemática es la poca o nula participación ciudadana en los procesos de administración pública, ocasionando que la población tenga una percepción negativa sobre la gestión de los servidores públicos, lo que denota la extrema necesidad de otorgar mecanismos de participación a la población, para que estos puedan acceder a la información que soliciten y formen parte del ejercicio de la gestión pública (Quispe, 2022).

Teoría de la eficiencia dinámica

Otra teoría altamente relacionada con el tema de estudio es la teoría de la eficiencia dinámica en la que se explica que, la rentabilidad, efectividad, eficiencia y la productividad de los bienes y servicios del sector público y privado son dependientes de la creatividad, de la innovación, de la calidad de los productos y servicios, así como la digitalización de los mismos, porque al ser digitalizados se evita desperdiciar recursos físicos. La eficiencia en el manejo de los recursos financieros puede cambiar debido a todos proyectos de inversión pública del gobierno, de modo que, para poder gestionar sus recursos económicos de forma eficiente el Estado debe de coordinar cada proceso verificando la transparencia de los mismos para poder brindar servicios de calidad que solventen y satisfagan las necesidades de la población, lo que facilita el acceso a las plataformas digitales del gobierno y el tráfico de usuarios satisfechos (Urdaneta-Montiel, Borgucci-García, y Jaramillo-Escobar, 2021).

Dimensiones del gobierno electrónico.

Externa

Esta dimensión guarda relación con la prestación de servicios en plataformas digitales porque da a la población la opción de ingresar a los sitios web oficiales del estado para realizar sus trámites sin mayores complicaciones. Aunque las páginas web son los sitios predilectos para albergar a las distintas plataformas del gobierno digital, no se debe olvidar que existen otros medios por los que ingresar, entre los cuales se encuentran las aplicaciones

móviles, perfiles y/o páginas en redes sociales, etc., De Armas y De Armas (2022). Es necesario mencionar que, la dimensión externa puede llegar a clasificarse en 3 grupos, mismos que se presentan a continuación;

a) Referente a la vida cotidiana de la población, en donde la gestión pública tiene el deber de actuar como una entidad articuladora del territorio, que informa a la ciudadanía de los servicios que tienen a su disposición independientemente de su tipo.

b) Referente a la administración pública, con una clara orientación prestacional centrada en los servicios públicos que se ofrecen.

c) Referente a las acciones y situaciones políticas, busca un equilibrio entre el poder y las decisiones del gobierno con la participación y supervisión de la población.

Promoción.

Esta dimensión hace referencia al desarrollo cultural, así como a las infraestructuras y al equipamiento necesario para acelerar la expansión y comprensión de la información para formar una sociedad informada, que por sus conocimientos participa de forma recurrente en las actividades del gobierno electrónico. Esta dimensión depende de dos factores, siendo el primero la promoción de las infraestructuras digitales que faciliten el acceso a los servicios de las plataformas virtuales y como segundo factor sector se encuentra, la promoción de la cultura digital que permita a los ciudadanos adaptarse a los cambios que traen consigo las TICS., Entre los retos más destacables que se presentan en este factor se halla la incapacidad de los ciudadanos de saber en qué plataforma se encuentra la información sobre los servicios a los que desean acceder, respecto a lo anterior se considera como otro reto la incapacidad de algunos ciudadanos de comprender la información obtenida para convertirla en nuevos conocimientos y por último se encuentra el problema de cómo hacer que la ciudadanía se entere o tenga acceso a los sitios web del Estado. Superar estos retos implica que todos los involucrados en el desarrollo del gobierno electrónico se unan con el objetivo de beneficiar

al mayor número posible de personas, con la finalidad de eliminar las barreras físicas que dejaban de lado a quienes no podían acceder a los servicios del Estado de manera tradicional, evitando de ese modo que podría frenar el avance hacia una sociedad informada y familiarizada con el entorno digital (De Armas y De Armas , 2022).

El fortalecimiento de la infraestructura tecnológica facilita el acceso y difusión de la información de carácter público entre todos los interesados en adquirirla, para optimizar la infraestructura tecnológica es necesario seguir cinco niveles de desarrollo en los que no solo se va añadiendo nuevas tecnologías, sino también se comunican todos los avances, cambios y novedades que traen estas actualizaciones.

Interna.

La calidad de la gestión de las instituciones públicas se ve influenciada por la presencia del gobierno electrónico, esto se debe a la adaptación y modernización de los procesos públicos a través de la implementación y uso de las nuevas tecnologías que dan a los trabajadores del Estado la oportunidad de ser parte de un cambio que busque el progreso en general. Considerando lo anterior el aprovechamiento de las TICS puede dar paso a un periodo de cambio en la administración pública, pero es necesario recordar que todo ese moderno equipamiento es solo una herramienta y que cambio verdadero recae en los hombros de quienes utilizan esas herramientas para crear las bases de los sitios web que serán usados por los ciudadanos para conocer el accionar del gobierno y los servicios que ofrece, alineándose de ese modo con el objetivo del libre acceso a la información (De Armas y De Armas , 2022).

Por lo tanto, la inversión en nuevas infraestructuras a través de la adquisición de software y hardware nuevo es solo el primer paso para alcanzar un gobierno electrónico eficiente, pues el adquirir equipos nuevos no significa que se hagan los cambios necesarios, porque la instalación de computadores así como la contratación de internet de alta velocidad

y de servidores dedicados necesitan de un personal capacitado para sacarles el mayor provecho posible, dicho de otro modo los servidores públicos necesitan ser capaces de dominar las nuevas tecnologías para brindar un servicio de excelencia que cumpla con las expectativas de la población y demás interesados en formar parte del gobierno electrónico. (De Armas y De Armas, 2022).

Se caracteriza principalmente por las acciones realizadas que realizó el gobierno con el objetivo de mejorar el funcionamiento interno de los procesos de la gobernanza digital, estos cambios se encuentran en la fase de transformación porque es donde se llevan a cabo todos los cambios organizacionales, porque se rediseñan algunos procesos desde la perspectiva de la población, y se fomenta la cultura organizativa para ejecutar todos los procesos de forma eficiente y en un ambiente armonioso.

Relacional.

La dimensión relacional, brinda al gobierno electrónico la capacidad de interactuar y trabajar de manera conjunta con los ciudadanos y otros individuos, para la mejora y optimización de los servicios que se ofrecen, así como para la generación de unos nuevos., Visto de otra forma esta dimensión se caracteriza por tener un carácter colaborativo amplio, que no solo incluye el apoyo de la ciudadanía, sino también el apoyo del sector privado y de otros gobiernos (De Armas y De Armas , 2022).

El intercambio de información y las relaciones entre la ciudadanía y el estado son productos de la implementación de las TICs, estas mismas juegan un papel en el establecimiento de los protocolos de cooperación entre distintos participantes, entre las relaciones más destacables se tiene a las relaciones intergubernales , también se encuentran las relaciones entre el sector público y sus socios (quienes proveen los servicios públicos o forman parte de su desarrollo), entre el estado y sus trabajadores y entre el gobierno y las

empresas (Por la adquisición de bienes y servicios, consultorías y asesoramientos para el desarrollo de lo proyecto públicos) (De Armas y De Armas , 2022).

Esta dimensión guarda relación con los extranets, porque algunos individuos tienen la autorización de ingresar y manejar la información para su revisión y corrección, lo que genera una intercomunicación más eficiente y con datos verídicos y transparentes.

1.2.2. Satisfacción del servicio

Se entiende por satisfacción a la sensación de bienestar cuando las expectativas sobre algo en específico son cumplidas, por lo que bajo el contexto de la gobernanza digital se puede considerar a la satisfacción como un estado psicológico en el que el individuo experimenta una sensación de bienestar y quietud demostrando una actitud positiva hacia la implementación de las TICS en el gobierno electrónico , algunas de las principales razones que dan pie a esta sensación de satisfacción son., la implementación, masificación y el fortalecimiento del uso de la señal de internet para el acceso a la información y servicios del estado sin estar físicamente presente en cualquier institución pública, logrando que los usuarios se ahorren dinero en transporte, papeleo y demás procesos burocráticos que suelen ser tardados, otra razón que satisface a los usuarios es que la información y servicios a los que accedieron pueden servir para solventar sus necesidades (Medina et al., 2021).

También se puede llegar a considerar a la satisfacción como una valoración general sobre la utilidad de los sistemas del gobierno electrónico que por su calidad, lo que impulsa a las personas de determinar si los sistemas digitales del gobierno son eficientes o desastrosos, siendo esta aprobación un indicador del éxito o fracaso de dichas plataformas, por lo que, las escalas de medición para determinar su efectividad depende en su mayoría de los niveles de satisfacción de los usuarios y de que tanto se llegó a satisfacer sus necesidades (Hernández et al., 2022)

La satisfacción del usuario puede tomarse como un indicador de la calidad de la atención experimentada por los usuarios al acceder a los servicios de las plataformas digitales del Estado, entonces, el conocer los niveles de satisfacción en general puede llegar a ser de ayuda para identificar y solucionar los problemas y deficiencias de los sitios web del Estado lo que posteriormente aumentara la satisfacción de los ciudadanos pues sus quejas o reclamos fueron escuchando demostrando que el gobierno se preocupa por ellos y busca darles la mejor experiencia posible. También se puede considerarlo como el nivel de complacencia de los ciudadanos tras haber accedido a un servicio determinado que suponga un beneficio para ellos y que es gestado por una institución del Estado; por lo que la satisfacción se ve ligada al nivel en el que se cumplieron todas las expectativas y necesidades de los ciudadanos (Días et al., 2022).

Cuando se piense en la satisfacción de la ciudadanía es necesario considerar algunos factores como la percepción de los usuarios, que es la forma en la que los usuarios experimentan los servicios a los que accedieron y dan una opinión positiva, negativa o neutra sobre su experiencia., De manera similar, Kotler y Armstrong aseguran que la satisfacción de las personas es la evaluación de los productos o servicios que las personas compraron con el objetivo de cumplir con sus expectativas, pues si la calidad del producto o servicio no es el esperado o si su precio se eleva demasiado las personas no podrán encontrarse satisfechos, pues sus expectativas eran completamente diferentes a la realidad, dando como resultado a un cliente insatisfecho. Considerando lo anterior es posible afirmar que una persona puede llegar a sentirse satisfecho si los productos o servicios que adquirió cumplen con sus expectativas y en caso de superarlas la felicidad y sensación de bienestar, así como la satisfacción de la persona incrementaran de forma exponencial (Fernández, 2020).

En resumen, la satisfacción del servicio abarca varios escenarios en los que se refleja el grado en que un servicio satisface las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios.

Abarca elementos emocionales, cognitivos y conductuales que se entrelazan para dar forma a la percepción general de calidad y utilidad. Esto incluye factores como la usabilidad y efectividad de la oferta, así como la calidad del servicio al cliente y la capacidad de respuesta a las inquietudes de los usuarios. En el ámbito del gobierno digital, la satisfacción del usuario se refiere a la experiencia que tienen los ciudadanos al interactuar con las plataformas y servicios digitales del gobierno. Significa que los ciudadanos pueden acceder fácilmente a la información y los servicios que necesitan, completar los trámites de manera eficiente y recibir respuestas rápidas y claras a sus consultas y necesidades.

Importancia de la satisfacción con el servicio

Un servicio forma parte de un intercambio comercial, entre los usuarios y la entidad encargada de suministrarlo, y su transferencia no está asociada a una transferencia de materiales físicos (Fernández, 2020).

Entre las principales características de los servicios se encuentran:

- Los servicios son intangibles: Esto se debe a que los servicios como tal no representan un objeto físico que pueda ser visto o probado antes de su adquisición.
- Los servicios son inseparables: cuando se adquiere un servicio este casi siempre es consumido al instante por los usuarios y repuesto inmediatamente por los proveedores.
- Los servicios son inconsistentes: Al no tener una forma física los servicios no están estandarizados, de modo que pueden llegar a variar dependiendo de los planes de los proveedores.
- Los servicios no caducan: Aunque si pueden ser cancelados o cortados los servicios no se estropean como pasa con un producto físico.

De acuerdo con esta definición, un servicio debe de ser brindado con la mayor calidad posible porque su adquisición marcará la satisfacción de los usuarios. Teniendo eso en claro, la satisfacción de las personas se puede expresar bajo un juicio personal, lo que lo hace bastante subjetivo, pues si el nivel de satisfacción en múltiples sujetos es el mismo puede llegar a utilizarse como un indicador de la calidad del servicio (Fernández, 2020).

Garantizar la completa satisfacción de los ciudadanos con los servicios digitales ofrecidos por el Estado es de suma importancia, ya que tiene un profundo impacto en el buen funcionamiento de la administración pública y el bienestar general de las personas. La prestación de servicios digitales eficaces y de fácil acceso desempeña un papel vital en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas dentro del gobierno, permitiendo una mayor participación ciudadana en la supervisión de los procesos gubernamentales. Además, cuando los ciudadanos están contentos con los servicios digitales, mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones gubernamentales al simplificar los procedimientos burocráticos y mejorar la prestación de servicios, lo que en última instancia conduce a una utilización óptima de los recursos públicos. Además, los servicios digitales bien diseñados y plenamente funcionales contribuyen a la inclusión social al garantizar el acceso igualitario a los programas estatales para todos los ciudadanos.

Tras, analizar la información anterior es posible mencionar que, la satisfacción de la ciudadanía sirve como una herramienta para determinar la calidad de los servicios digitales proporcionados por el Estado, esto se debe a que la satisfacción con el servicio está estrechamente relacionada con la experiencia del usuario y la calidad percibida de los servicios gubernamentales, cuando los ciudadanos pueden acceder, navegar y utilizar los servicios del Estado con facilidad y eficiencia, aumenta su confianza en las instituciones gubernamentales, junto con su percepción de transparencia y rendición de cuentas. Además,

los altos niveles de satisfacción con el servicio tienen el potencial de mejorar el compromiso cívico y reforzar el contrato social entre el gobierno y sus ciudadanos.

Percepción de la satisfacción con el servicio.

Cuando se piense en satisfacción se tienen que considerar algunos factores como la percepción de las personas, porque es necesario tener en cuenta que las personas no siempre tienen los mismos gustos y sus necesidades y expectativas pueden llegar a cambiar enormemente su percepción sobre los servicios ofrecidos por lo que los servicios tienen dos opciones, intentar abarcar el mayor número de preferencias o centrarse en un público exclusivo. (Fernández, 2020).

La evaluación de los usuarios de la excelencia, eficiencia y eficacia de un servicio o producto en relación con sus expectativas y necesidades es lo que constituye la percepción de la calidad del servicio. Esta evaluación es subjetiva y se forma a través de la interacción del usuario con el servicio, así como de la reputación e imagen de la organización que lo presta. En el ámbito del gobierno digital, la percepción de la calidad del servicio está estrechamente ligada a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios digitales del Estado. La calidad que se perciba impactará en la satisfacción del usuario en cuanto a la eficiencia de los trámites en línea, la accesibilidad de la plataforma, la claridad de la información, la facilidad de uso, la seguridad y más. Una percepción positiva de la calidad del servicio en el gobierno digital tiene el potencial de mejorar la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. (Fernández, 2020).

Teorías relacionadas a la satisfacción con el servicio.

Modelo Servqual.

Establecido por los mercadólogos Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes buscaron medir la calidad del servicio a través de un novedoso instrumento para la recolección de datos. Esta herramienta cuantifica el nivel de satisfacción de las personas respecto a la

calidad del servicio proporcionado por cualquier institución, en este caso entre usuarios y el gobierno electrónico, para poder medir correctamente la satisfacción de los consumidores este modelo establece 5 factores a ser evaluados, siendo estos; La tangibilidad (Elementos físicos con los que cuenta una organización), la confiabilidad (La sensación de seguridad que hace sentir cualquier organización a los consumidores), capacidad de respuesta (La velocidad con la que responden cualquier duda, reclamo sugerencia y critica de las personas), la seguridad (Es la capacidad de la institución de salvaguardar la integridad e información de las personas) y la empatía (Capacidad que le permite a la organización entender el sentir de las personas y adaptar su atención a sus requerimientos). En resumen, el modelo Servqual permite a las organizaciones saber el nivel de aceptación que tienen sus servicios entre la población (Caisa y otros, 2022).

Gracias a este modelo el gobierno electrónico puede identificar con mayor precisión sus falencias para solucionarlas y en consecuencia aumentar la satisfacción de sus usuarios.

Teoría tradicional de la satisfacción.

En esta teoría se afirma que, toda situación es capaz de crear un escenario de satisfacción e insatisfacción, independientemente de la atención de la organización, la calidad del producto o servicio y las expectativas que tengan las personas. Esta teoría también menciona que, la gestión de las necesidades y expectativas de los consumidores es importante para encontrar un producto o servicio que sea capaz de fidelizarlos. En resumen, el objetivo de toda organización, en este caso el gobierno electrónico es cumplir con las demandas y expectativas de los usuarios de sus plataformas digitales, para que estos puedan acceder a la información y servicios a través del internet sin verse limitados por las barreras físicas (Hernández et al., 2022).

Dimensiones de satisfacción del servicio.

Calidad funcional percibida.

Esta dimensión hace referencia a como un producto o servicio se desempeña cumpliendo con el propósito con el que fue adquirido en primer lugar, se suele relacionar a la calidad funcional percibida con la pregunta de ¿Qué se recibe? (Matus-Castillo et al., 2023). Dicho de otra manera, se refiere a cómo es que es presentado un producto o servicio (Mejías-Acosta & Manrique-Chirkova, 2011).

Si se considera la perspectiva de la ciudadanía, la calidad funcional del gobierno electrónico se basa en que tan bien contruidos están sus plataformas digitales, en las que, la población puede acceder a los servicios que el Estado ofrece a través del internet, de esta forma se garantiza que las páginas web gubernamentales cumplen con los requisitos mínimos de seguridad y usabilidad, calidad del sistema, confiabilidad, accesibilidad, calidad de la información, capacidad del servicio y espontaneidad (Medina et al., 2021).

Calidad técnica percibida.

Esta dimensión se explica que la excelencia en la calidad de un producto recae en su rendimiento, materiales de fabricación, ventajas y beneficios que pueda llegar a ofrecer. Por lo que la calidad técnica se relaciona con repregunta de ¿Cómo eh recibido el servicio? (Matus-Castillo et al., 2023). Así que esta dimensión hace referencia a las características propias de un producto o servicio (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

En el caso del Gobierno electrónico la calidad técnica percibida se refiere al diseño funcional y simplificado de las características físicas de un sitio web público, como usabilidad, diseño, navegación y módulos operativos. También demuestra que la calidad es la mejor en cualquier situación dada. (Medina, et al., 2021).

Valor percibido.

Se entiende por valor percibido a la evaluación propia que cada persona hace al momento de consumir un bien o servicio, esto se hace principalmente por la relación de beneficio sobre costo, porque dependiendo de la cantidad de dinero pagado se espera que lo adquirido posea ciertas características que compensen lo invertido. Dicho de otra forma, es la percepción que cada individuo tiene sobre algún producto o servicio sobre como este satisface sus deseos y necesidades (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011). Bajo este contexto el gobierno electrónico debe de buscar implementar de la mejor forma posible las TICS en su sistema de gestión para mejorar su sistema de gestión pública y aumentar la confianza de la población en su gobierno, el valor percibido del gobierno digital puede llegar a ofrecer los siguientes beneficios; Fomenta la interacción entre la ciudadanía y el estado, facilita el acceso a los servicios públicos y a la información gubernamental, disminuye la carga laboral de los servidores públicos y aumenta su rendimiento, aumenta la velocidad con la que se hacen los tramites y solicitudes, amplía el alcance de los servicios públicos a través del internet, mejora el funcionamiento de las instituciones públicas y fomenta el desarrollo de una cultura democrática y tecnológica (De Armas y De Armas , 2022).

Confianza.

La confianza es una dimensión que se encarga de medir el crecimiento de la satisfacción del cliente respecto al trato que recibe al ser atendido y a los beneficios obtenidos y al costo de los servicios adquiridos, por lo que los consumidores optaran por un servicio que demostró ser excelente que por una opción más arriesgada, desconocida o poco atractiva., por lo que las distintas instituciones deben intentar otorgar un servicio eficiente para fidelizar a las personas y para que estas a su vez expandan la existencia de dichos servicios a través del boca a boca (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

La confianza en el gobierno electrónico, hace referencia a la calidad de los servicios gubernamentales a los que la población puede acceder a través de internet. Para lograr eso el Estado debe de garantizar un servicio optimo que asegúrela seguridad de la ciudadanía, que cumpla con sus propósitos, que no sea complejo de entender, que esté simplificado y que sea de fácil acceso. Pero lograr ese cometido resulta muy difícil para muchos gobiernos, pues la implementación de un gobierno electrónico de calidad requiere de enormes inversiones de dinero, además están factores como la corrupción y los bajos estándares de calidad que propician filtraciones de información de los usuarios y del mismo gobierno, por lo que el desarrollo del E-goberment está limitado por múltiples barreras (Económicas, sociales y políticas) (Medina et al., 2021).

Expectativas.

Se entiende por expectativas a las predicciones echas por los consumidores sobre cómo será un producto o servicio. Dicho de otra forma, son las características que las personas esperan que tenga un producto o servicio, esto incluye, su material de fabricación, costo, eficiencia, accesibilidad etc., es decir que, son predicciones de lo que las personas desean en un producto o servicio. De modo que, si aceptamos que la calidad del producto juega un papel fundamental en la satisfacción de las personas, las organizaciones buscaran la manera de satisfacer las expectativas de los productos tangibles o intangibles que tengan las personas (Hernández et al., 2022). Dicho de otra forma, las expectativas son lo que las personas esperan al momento de adquirir un producto o contratar un servicio (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

Las expectativas del cliente son su actitud hacia una empresa en relación con los productos o servicios ofrecidos y la profesionalidad del servicio al cliente. Cuando se trata de satisfacción, es importante recordar que surge de comparar nuestras expectativas con la experiencia real de un producto o servicio, y también está influenciada por factores como las

necesidades personales, los valores y expectativas culturales y éticos, afectando, por lo tanto, el nivel de satisfacción de cada usuario o cliente es único debido a estas variables. (Fernández, 2020).

Cuando se desarrollen los servicios de gobierno electrónico, se deben priorizar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ya que reflejan la funcionalidad y la eficiencia de la gestión del sistema. En este contexto, se cree que la calidad del servicio no sólo contribuye a la satisfacción del usuario, sino que también incide directamente en la adopción y uso continuo de las plataformas de gobierno electrónico. Este estrecho vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es crucial para aumentar la confianza y la participación ciudadana en los procesos de gobierno electrónico (Medina et al., 2021).

1.3. Marco legal

En el Perú, el D.L. N° 1412 (2018), es aquel que aprueba la Ley de Gobierno Digital, en la cual manifiesta en el artículo 6.1. que:

El gobierno digital es un enfoque estratégico para utilizar tecnologías y datos digitales en la gestión pública para crear valor público. El concepto se basa en un ecosistema que involucra a diferentes actores, como autoridades, ciudadanos y otras partes interesadas, que colaboran para implementar actividades y proyectos destinados a desarrollar e implementar servicios y contenidos digitales. Es importante garantizar que estas actividades respeten plenamente los derechos de los ciudadanos y de todas las personas en el entorno digital.

Además, la gobernanza digital engloba un conjunto de principios, políticas, regulaciones, procedimientos, tecnologías y herramientas utilizadas por las administraciones públicas. Estos elementos son esenciales para crear gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para digitalizar procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos. En resumen, la gobernanza digital es una estrategia integral que

tiene como objetivo optimizar la interacción entre la sociedad y los ciudadanos a través de la tecnología y garantizar una gobernanza más eficiente y transparente

Entre los principales objetivos del gobierno electrónico es posible encontrar lo siguiente:

Mejorar la gestión administrativa de las instituciones del gobierno, a través de la implementación de nuevas tecnologías para la modernización del Estado y la creación de una identidad digital, servicios virtuales e infraestructura digital sólidos.

Fomentar la colaboración entre diferentes instituciones del Estado.

Promover la adquisición e implementación de nuevas tecnologías en búsqueda de la creación de un sistema digital eficiente.

Capacitar a todos los integrantes de las distintas instituciones del Estado en todos los niveles en el manejo de las herramientas digitales.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Gobierno electrónico

Se entiende por gobierno electrónico a todos aquellos procesos que buscan el progreso de la sociedad mediante la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión pública con el objetivo de modernizar el Estado y aumentar la eficiencia de las instituciones públicas al acelerar el proceso de los tramites y el acceso a los servicios gubernamentales (Gil y Flores, 2020)

1.4.2. Externa.

Es la capacidad del gobierno electrónico de involucrar a los ciudadanos en la gestión de los proyectos de obra pública (De Armas y De Armas, 2022).

1.4.3. Promoción.

Es un proceso que busca el desarrollo cultural, así como el de las infraestructuras y el equipamiento para masificar el alcance de las TICS para hacer que la ciudadanía se

mantenga informada sobre los servicios públicos a los que pueden acceder a través de las plataformas digitales (De Armas y De Armas, 2022).

1.4.4. Interna.

La implementación de un gobierno electrónico impacta de forma directa en la administración interna de las instituciones del Estado, pues descartan los procesos de gestión obsoletos y los reemplazan con procedimientos tecnológicos que aceleran la productividad de los trabajadores y el desarrollo de sus labores (De Armas y De Armas, 2022).

1.4.5. Relacional.

Facilita el fortalecimiento de las relaciones entre el Estado con sus socios y la población civil, para lograr la mejora de sus servicios y aumentar la eficiencia de sus procesos a través del trabajo cooperativo. Por lo que esta dimensión considera el trabajo en conjunto del Estado, instituciones privadas y sociedades civiles (De Armas y De Armas, 2022).

1.4.6. Satisfacción del servicio

Se entiende por satisfacción a la sensación de bienestar cuando las expectativas sobre algo en específico son cumplidas, por lo que bajo el contexto de la gobernanza digital se puede considerar a la satisfacción como un estado psicológico en el que el individuo experimenta una sensación de bienestar y quietud demostrando una actitud positiva hacia la implementación de las TICS por solucionar sus necesidades y cumplir con sus expectativas (Medina et al., 2021)

1.4.7. Calidad funcional percibida.

Esta dimensión hace referencia a como un producto o servicio se desempeña cumpliendo con el propósito con el que fue adquirido en primer lugar, se suele relacionar a la calidad funcional percibida con la pregunta de ¿Qué se recibe? (Matus-Castillo et al., 2023).

1.4.8. Calidad técnica percibida

Esta dimensión se explica que la excelencia en la calidad de un producto recae en su rendimiento, materiales de fabricación, ventajas y beneficios que pueda llegar a ofrecer. Por lo que la calidad técnica se relaciona con repregunta de ¿Cómo eh recibido el servicio? (Matus-Castillo et al., 2023).

1.4.9. Valor percibido

Se entiende por valor percibido a la evaluación propia que cada persona hace al momento de consumir un bien o servicio, esto se hace principalmente por la relación de beneficio sobre costo, porque dependiendo de la cantidad de dinero pagado se espera que lo adquirido posea ciertas características que compensen lo invertido (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

1.4.10. Confianza

La confianza es una dimensión que se encarga de medir el crecimiento de la satisfacción del cliente respecto al trato que recibe al ser atendido y a los beneficios obtenidos y al costo de los servicios adquiridos, por lo que los consumidores optaran por un servicio que demostró ser excelente que por una opción más arriesgada, desconocida o poco atractiva (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

1.4.11. Expectativas

Se entiende por expectativas a las predicciones echas por los consumidores sobre cómo será un producto o servicio. Dicho de otra forma, son las características que las personas esperan que tenga un producto o servicio, esto incluye, su material de fabricación, costo, eficiencia, accesibilidad etc., es decir que, son predicciones de lo que las personas desean en un producto o (Hernández et al., 2022).

1.5. Marco referencial

1.5.1. Internacional

Pillaca (2022) en su investigación titulada: “Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad deservicio público latinoamericano en tiempos de Covid –19: revisión sistemática de la literatura”. La metodología aplicada fue PRISMA, con la selección de 55 artículos científicos. Obtuvo por resultado que un 35% de estudios están realizados por México, por lo general al hablar de GE se define inherentemente a la transparencia y la tecnología de la información relacional, los países con mayor penetración de internet en los años 2018 al 2020 fueron Argentina (85.24%) Barbados (88.7%), Bolivia (58.34%) en promedio en el año 2020 hubo un 88.33% de incursión del internet en américa Latina, de los cuales Argentina tuvo el mayor índice desarrollo de Gobierno electrónico con 0.73; seguido de Bolivia y Brasil con 0.53 y 0.73 respectivamente. EL autor concluye resaltando el esfuerzo de los estados latinoamericanos por modernizarse, mediante políticas de gobierno digital, implementación en infraestructura y personal capacitado, agilizando los trámites de manera virtual por ejemplo, sin embargo la población no domina el uso de estas herramientas lo que genera una resistencia contraria, pero el estado viene cumpliendo con poner en marcha las nuevas formas de atención y gestión de innovación con creatividad, buscando propiciar el compromiso institucional y la participación de ciudadanos.

Medina, et al (Medina y otros, 2021) en su investigación: “Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico” (México). La metodología contó con un amuestra de 488 usuarios, hizo un análisis estadístico con Smart PLS. Los resultados obtenidos fueron que el 48% son hombres el resto mujeres, la mayoría 63% menos de 30 años, el 66% fue a la universidad, el 50% pertenece al sector servicios, seguido del 42% por el comercio, el 71% usa la institución gubernamental para consulta de registro Federal de Contribuyentes, el modelo estructural SRMR arrojó que la correlación indica que la calidad

de información se correlaciona con la facilidad de uso con el valor de 0.085, la calidad de información se correlaciona con la satisfacción con un valor de 0.251, la calidad del sistema tiene relación con la facilidad de uso con un valor de 0.17, así mismo la calidad de servicio con la facilidad de uso con un coef. 0.205, la calidad del servicio con la satisfacción con un coeficiente 0.282, así la facilidad de uso y la satisfacción correlacionan con la confianza con coef. 0.190. Por lo que concluyó que el internet jugó un papel importante en la evolución del uso de tecnologías de información, porque se ha facilitado el horario de atención, acortando distancias, siendo cada vez más intuitivo, permitiendo realizar transacciones financieras, otorgando beneficios a nivel social, económico y ambiental, todo ello de la mano de una buena calidad de información, facilidad de uso y confianza de ciudadanos con la seguridad en sus operaciones. Evidencia la confianza que está ganando el gobierno con los ciudadanos por la facilidad de uso.

Moreira & Hidalgo (2020) en su tesis “Gobierno electrónico en el Ecuador”. Con una metodología de tipo descriptivo, revisión bibliográfica. Los resultados evidenciaron que el gobierno electrónico del Ecuador tuvo un desarrollo positivo, superando la media regional de 0.59 logrando un 0.613 ocupando el 84avo puesto en desarrollo a nivel de servicios en línea, infraestructura, de telecomunicaciones y capital humano, el índice de servicio en línea fue de 0.729, mejoras en las notificaciones, accesibilidad web, acceso móvil, información de contacto, seguridad, el índice de infraestructura fue de 84.72 por cada 100 habitantes, el índice de capital humano logró un 94.35% de alfabetización en adultos. Concluyendo que el actual avance de las TIC ha impulsado el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, que se ha convertido en referente internacional, con la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, regulación estratégica de la banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los

recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad. Sin embargo, en el ámbito local no se aprecian los mismos resultados en cuanto a la adopción del gobierno electrónico por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.5.2. Nacional

Marín (2020) en su estudio “gobierno Electrónico y satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020”, con la metodología de diseño no experimental, descriptivo de nivel correlacional, con una muestra de 103 usuarios quienes respondieron un cuestionario. Tuvo por resultados que el coeficiente de correlación $r = 0.487$ y un nivel de significancia $\text{sig} = 0.001$; luego un 65% de usuarios considera como bueno al GE, el 91.3% alcanzó un nivel bueno de satisfacción. La autora concluye que el GE tiene relación con la satisfacción del usuario, además que el 5.83% de manera regular, un 65.05% bueno y un 29.13% como excelente, demostrando un buen trabajo en la mesa de partes electrónica, en tanto la satisfacción del usuario tuvo buena calificación con orientación y capacitación pertinente, que finalmente el GE influye significativamente en los niveles de satisfacción de los usuarios.

(Pillpe, 2020) en su tesis: “Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Bermúdez de EsSalud Lima, 2020”. La metodología fue de tipo aplicada, descriptiva correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 373, quienes respondieron un cuestionario. Los resultados mostraron un 52.5% de usuarios considera que existe un nivel regular de G.E. en tanto la satisfacción para el 52.8% es regular, por lo que encontró una correlación positiva alta de 0.716 según $p \text{ valor} = 0.00$, así mismo la información y la satisfacción de los usuarios se correlacionan con un $r = 0.618$ y $p \text{ valor} = 0.000$, en tanto la interacción y satisfacción de los usuarios se correlacionan con un $r = 0.657$ y $p \text{ valor} = 0.00$, la relación entre transacción y satisfacción es positiva y moderada con $r = 0.665$ y un $p \text{ valor} = 0.000$, luego la correlación entre la participación ciudadana y la

satisfacción de los usuarios, con un $r = 648$ y un p valor 0.000. La autora concluyó afirmando que el GE se relaciona positiva y altamente significativa con la satisfacción de los usuarios, la interacción tiene una relación positiva moderada pero significativa con la satisfacción de usuarios, así la transacción tiene relación positiva moderada pero significativa con la satisfacción del usuario, la integración tiene relación positiva alta y significativa con la satisfacción del usuario, y la participación ciudadana tiene relación positiva, moderada y significativa con la satisfacción del usuario.

Sánchez (2021) en su tesis: “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura”. Metodológicamente corresponde al tipo de estudio básico, al diseño no experimental, de nivel correlacional, con una muestra de 66 funcionarios, quienes respondieron el cuestionario de 40 preguntas. Sus resultados dieron que el 65% de trabajadores considera que existe un GE de nivel medio, así mismo un nivel medio por el 65%, el 71% un nivel medio de interacción, el 79% tienen nivel medio la transacción, el 70% un nivel medio de integración, el 64% nivel medio de participación ciudadana, por otro lado, el 70% califica a nivel medio la confianza, el 67% a nivel medio las expectativas, el 68% de nivel medio la calidad técnica y funcional, el 66% de nivel medio el valor percibido. Por lo que el autor concluye el desarrollo del GE en OSIPTEL de Piura suscita a nivel medio, en tanto el nivel de satisfacción alcanzado es medio y la relación es directa y significativa afectando positivamente en beneficio de la población de Piura.

Soto (2022) en su tesis: “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE– Lima 2021” Metodológicamente es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, con una muestra de 86 usuarios quienes respondieron un cuestionario de 16 y 20 preguntas. Los resultados que obtuvo un 66.3% opina que gobierno electrónico es bueno, un 55.8% opina que es buena la

información, el 47.7% opina que es buena la interacción, el 69.7% dice haber buena transacción, el 51.2% opina tener buena integración, el 54.7% considera buena la participación ciudadana, mientras que el 52.3% de usuarios se siente satisfecho. Por lo que el autor concluyó, confirmando que existe relación entre el GE y la satisfacción del usuario con un $p = 0.00$ y Rho de Spearman 0.609; la dimensión información tiene relación moderada con su satisfacción, la dimensión interacción tiene relación con la satisfacción del usuario, con Rho de Spearman de 0.578, la dimensión transacción tiene relación con su satisfacción con un $Rho = 0.529$; la dimensión integración tiene relación moderada con su satisfacción con $Rho = 0.565$; y la dimensión participación tiene relación moderada con su satisfacción con un $Rho = 0.520$.

1.5.3. Local

Apaza (2022) en su tesis Gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. La metodología se centra en el tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con método hipotético deductivo, de nivel correlacional con un muestra de 94 trabajadores implicados para la encuesta. Los resultados obtenidos un 24.5% de trabajadores valoraron como inadecuado el G.E. y a la gobernabilidad como malo, además de un coeficiente de correlación de Pearson igual a $r = 0.597$ positiva y moderada, un p valor = 0.000, mientras que un 33% de encuestados califican como inadecuada la presencia del G.E. y como mala la gobernabilidad, además un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.718$, y p valor = 0.00; en tanto un 22.3% opina que la información en el G.E. es inadecuada y la gobernabilidad es mala, también que el coef. De correlación es $r = 0.444$ con un p valor de = 0.00; luego esta que el 18.1% afirman que la transacción del G.E. es inadecuado a su vez la mide a nivel malo la gobernabilidad. Concluyó que el G.E. tiene relación directa y positiva, aunque moderada y específica con la gobernabilidad, además que la presencia de G.E. contribuye con la

governabilidad, así mismo la información y la transacción contribuyen con la gobernabilidad en la institución municipal.

Gutiérrez (2022) en su tesis “Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Ayacucho, 2022., En la metodología fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, el enfoque tuvo diseño no experimental de corte transversal, contó con una muestra de 138 trabajadores entre mujeres y varones, utilizando cuestionario como instrumento. Obtuvo que el 30.8% está de acuerdo en que la acción del gobierno electrónico mejora la gestión pública de la DRTCA, hasta un 58.5% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el gobierno electrónico influye en la implementación de Plataformas de seguimiento de trámite, hasta un 40% considera que también tiene influencia en la implementación de redes sociales, las TICs se ve mejorada según el 46.2%, en tanto el 44.6% opina favorablemente a que la gestión pública mejorará con la implementación del G.E., así mismo el 40% ve que también contribuye en el acceso a la información de los ciudadanos, así el 41.5% afirma que también coadyuva con el principio de publicidad, un 46.2% que beneficia con la satisfacción al acceder a información. El autor concluyó determinando la existencia de influencia significativa entre el gobierno Electrónico sobre la gestión pública, pero no es significativa con sus dimensiones: implementación de las TICs y servicios a los ciudadanos.

Cárdenas (2022) en su tesis “Gobierno electrónico y transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021”. En la metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo- transversal, de nivel correlacional, con técnica encuesta, a una muestra de 47 funcionarios. Resultados de un coeficiente $Rho = 0.795$, dado aceptación a la hipótesis general, el 70.21%, el 74%, de encuestados considera que hay un nivel medio de implementación del gobierno electrónico en tanto su dimensión externa es de nivel regular según el 70%, la dimensión interna el 68% lo considera regular, la dimensión

relacional lo considera regular, respecto la segunda variable el 74.47% considera que hay una regular utilidad de la transparencia, de los cuales la rendición de cuentas es de nivel regular (83%), el acceso a la información es del 70% regular, el 36% considera que hay una regular participación ciudadana. Concluyendo en demostrar una relación positiva y considerable entre el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, Así como con la rendición de cuentas, con el acceso a la información, pero una relación débil, aunque positiva con la participación ciudadana.

Capítulo II

Materiales y Métodos

2.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipología básica. Valderrama (2018) indican que este tipo de estudios se orienta a acrecentar los conocimientos, más no en la aplicación práctica de soluciones inmediatas. En ese sentido, mediante el abordaje de la pesquisa se buscó ampliar los conocimientos referentes a las variables de estudio, cumplir los objetivos y establecer sugerencias de mejora futura.

El nivel que se alzando fue el correlacional. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indica que este alcance se caracteriza por buscar conocer la asociación o vínculo presente entre las variables y dimensiones. Ello fue acorde con la finalidad del estudio que es: determinar de qué manera se relacionan las variables en los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población es el conjunto total de las unidades de estudio, los cuales deben contar con las mismas características. (Ñaupas y otros, 2018). En la pesquisa, la población estuvo conformada por 752 proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho.

2.2.2. Muestra

La muestra de estudio es el subconjunto de la población de estudio, dicha muestra debe ser representativo de la población con la finalidad de poder interpolar los resultados. (Carrasco, 2018). La muestra de estudio estuvo conformada por 254 proveedores de bienes del Gobierno Regional de Ayacucho. Es importante mencionar que esta se elegirá bajo un muestreo probabilístico aleatorio simple.

N: Número de población

P: probabilidad de ser seleccionado

Q: Probabilidad de no ser seleccionado

e: error

Z_{α}^2 : nivel de confianza

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{752 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (752 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 254$$

2.3. Fuentes de información

Las fuentes de información que se emplearon en el presente estudio fue de naturaleza primaria (aplicación de encuestas) y secundaria (libros, artículos científicos, revistas, diarios, tesis, etc.).

2.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental. Ñaupas et al. (2018) indica que este tipo de estudios no se manipula ninguna de las variables. Y también será transversal, pues la recopilación de información se efectuará solo en un periodo de estudio y en una sola oportunidad (Carrasco, 2018).

2.5. Técnicas e instrumentos

La técnica a la que se recurrirá en el estudio será la encuesta, misma que se caracteriza por ser de naturaleza social y por lograr obtener información proveniente de la percepción u opinión de las unidades de información, su instrumento es el cuestionario (Ñaupas y otros, 2018).

El cuestionario es un medio de recolección de información compuesto por un conglomerado de ítems (Carrasco, 2018). En la investigación se emplearon instrumentos ya

elaborados por Ramírez (2020) y que pasaron por un proceso de validación por juicio de expertos y confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. El instrumento de la primera variable, gobierno electrónico, consta de un total de 20 ítems, escala Likert y el valor de confiabilidad estadística es de 0.981; y de la segunda variable, satisfacción con el servicio, consta de 20 ítems, escala Likert y el Alfa de Cronbach fue igual a 0.981; ambos fueron validados por 3 expertos en la materia y contenido.

Para contrastar la hipótesis, se empleó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman. Se tuvo en cuenta un nivel de significancia del 5%.

Capítulo III

Resultados

3.1. Análisis descriptivo

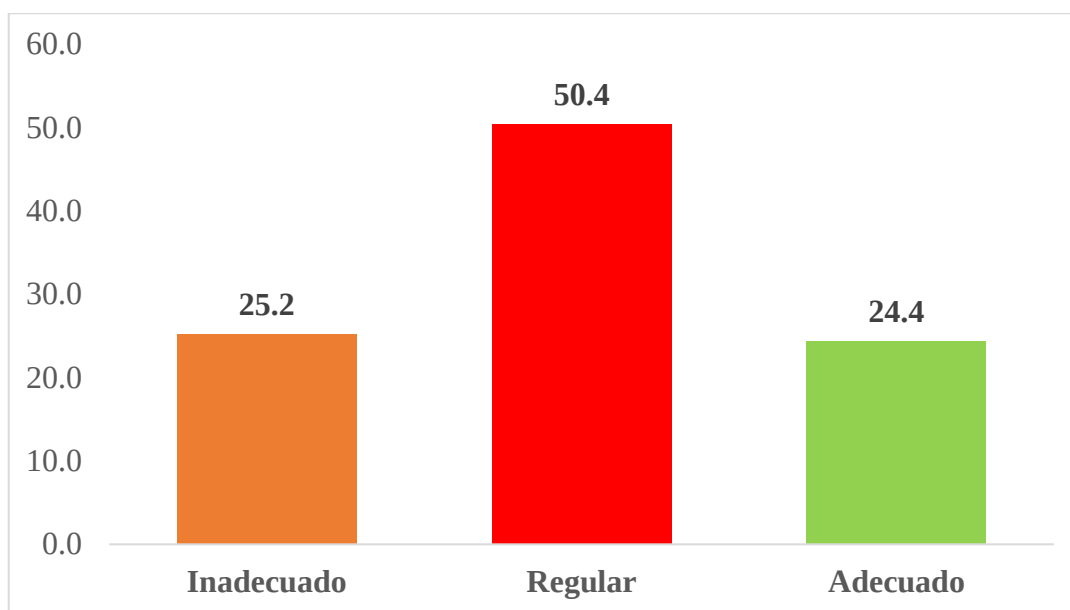
Tabla 1

Nivel de percepción sobre el Gobierno electrónico

	n	h%	H%
Inadecuado	64	25.2	25.2
Regular	128	50.4	75.6
Adecuado	62	24.4	100.0
Total	254	100.0	

Figura 1

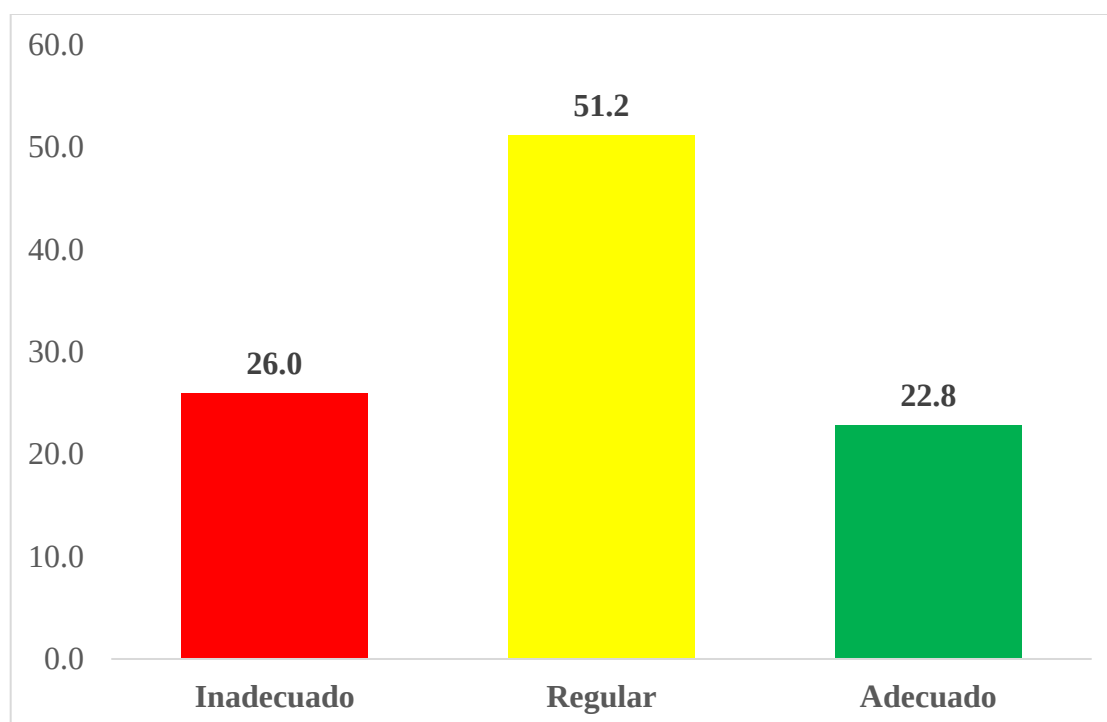
Nivel de percepción sobre el Gobierno electrónico



En la tabla y figura 1, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 25.2% manifiesta que es inadecuado el fomento del gobierno electrónico por la institución, el 50.4% manifiesta que es regular y el 24.4% manifiesta que es adecuado, con ello se evidencia el imperativo de incorporar mejores prácticas dentro del gobierno electrónico de parte de la entidad en estudio.

Tabla 2*Nivel de percepción sobre la dimensión Externa*

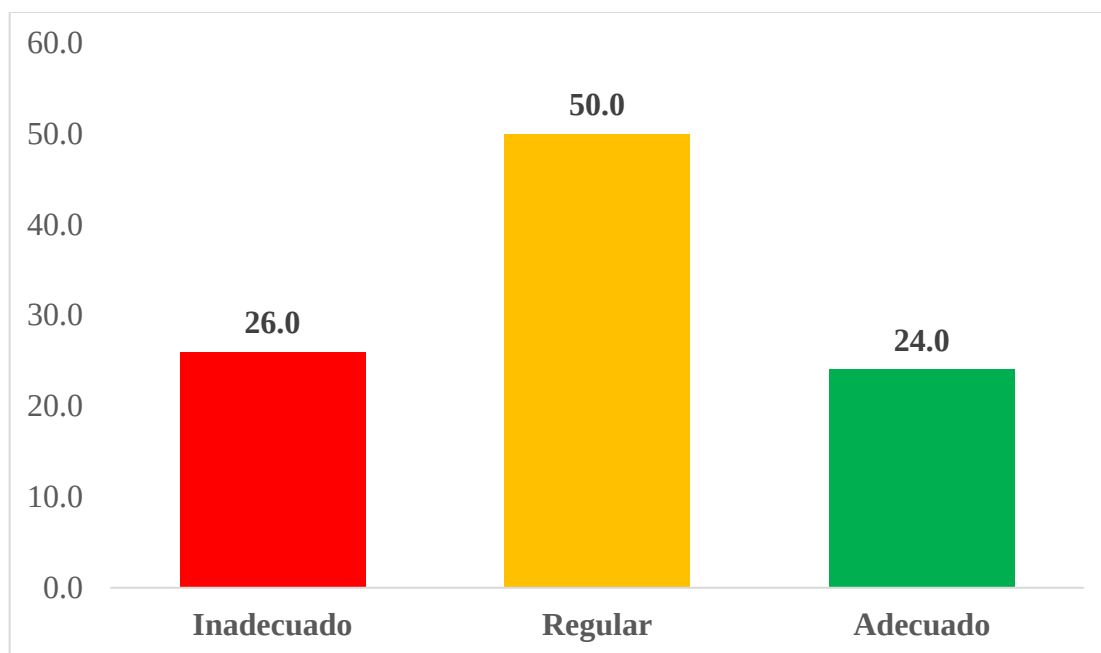
	n	h%	H%
Inadecuado	66	26.0	26.0
Regular	130	51.2	77.2
Adecuado	58	22.8	100.0
Total	254	100.0	

Figura 2*Nivel de percepción sobre la dimensión Externa*

En la tabla y figura 2, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 26% manifiesta que es inadecuado el fomento de la de la dimensión externa del gobierno electrónico por la institución, el 51.2% manifiesta que es regular y el 22.8% manifiesta que es adecuado; con ello se registra que la entidad viene teniendo debilidades en poder satisfacer adecuadamente las demandas de los proveedores.

Tabla 3*Nivel de percepción sobre la dimensión Promoción*

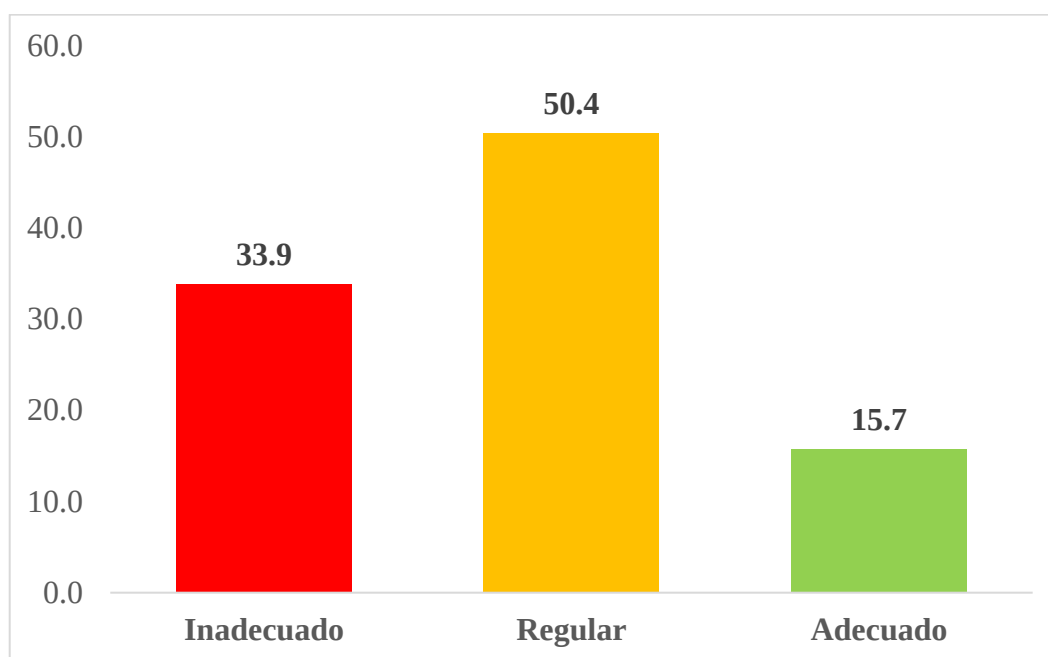
	n	h%	H%
Inadecuado	66	26.0	26.0
Regular	127	50.0	76.0
Adecuado	61	24.0	100.0
Total	254	100.0	

Figura 3*Nivel de percepción sobre la dimensión Promoción*

En la tabla y figura 3, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 26% manifiesta que es inadecuado el fomento de la de la dimensión promoción del gobierno electrónico por la institución, el 50% manifiesta que es regular y el 24% manifiesta que es adecuado; con ello se registra que los servicios públicos ofrecidos tienen deficiencias que están impidiendo una correcta calificación del gobierno.

Tabla 4*Nivel de percepción sobre la dimensión Interna*

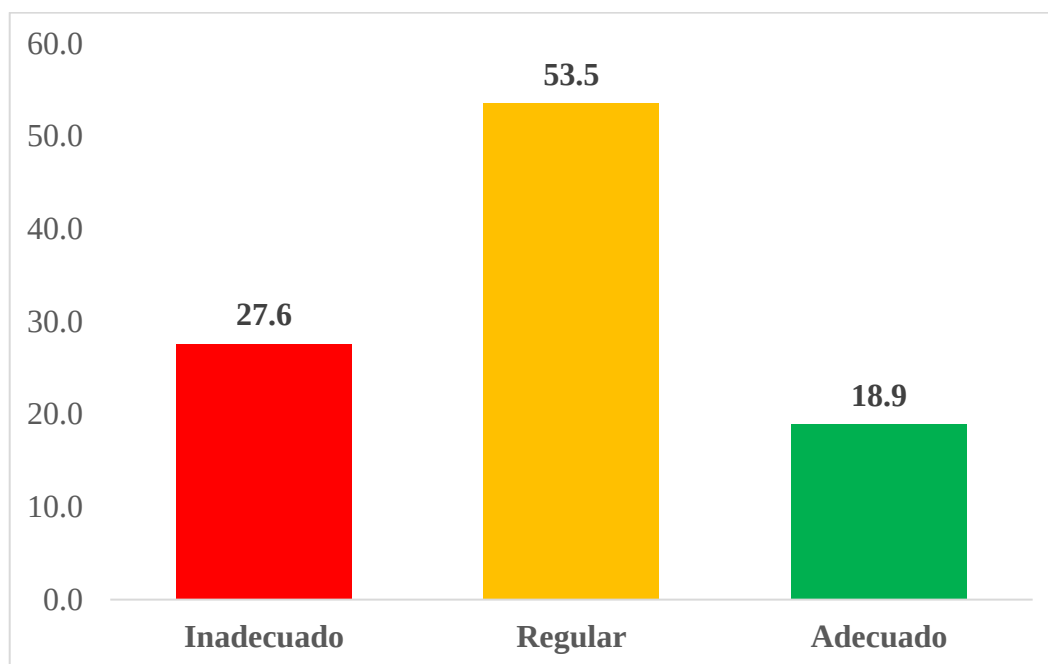
	n	h%	H%
Inadecuado	86	33.9	33.9
Regular	128	50.4	84.3
Adecuado	40	15.7	100.0
Total	254	100.0	

Figura 4*Nivel de percepción sobre la dimensión Interna*

En la tabla y figura 4, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 33.9% manifiesta que es inadecuado el fomento de la de la dimensión interna del gobierno electrónico por la institución, el 50.4% manifiesta que es regular y el 5.7% manifiesta que es adecuado; con ello se tiene que la información que proporciona el gobierno regional presenta debilidades en su correcta conformación generando ella la calificación presente por parte de los proveedores.

Tabla 5*Nivel de percepción sobre la dimensión Relacional*

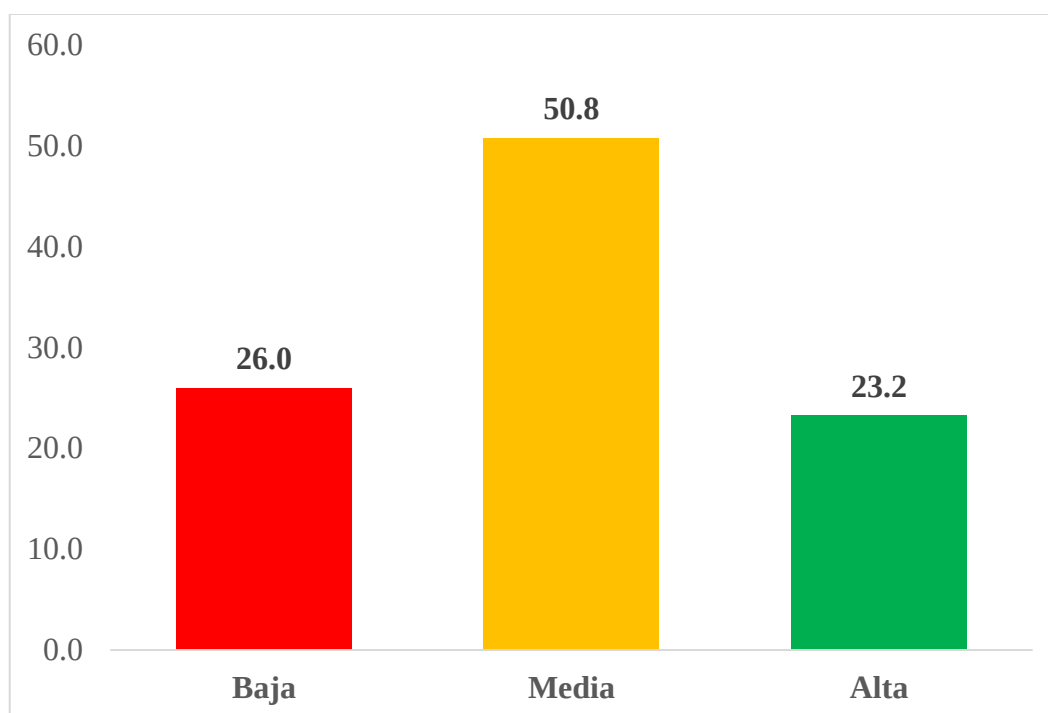
	n	h%	H%
Inadecuado	70	27.6	27.6
Regular	136	53.5	81.1
Adecuado	48	18.9	100.0
Total	254	100.0	

Figura 5*Nivel de percepción sobre la dimensión Relacional*

En la tabla y figura 5, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 27.6% manifiesta que es inadecuado el fomento de la de la dimensión relacional del gobierno electrónico por la institución, el 53.5% manifiesta que es regular y el 18.9% manifiesta que es adecuado; con ello se manifiesta la no información oportuna que se viene manejando por parte de la entidad, lo cual obstaculiza un buen gobierno electrónico.

Tabla 6*Nivel de percepción sobre Satisfacción del servicio*

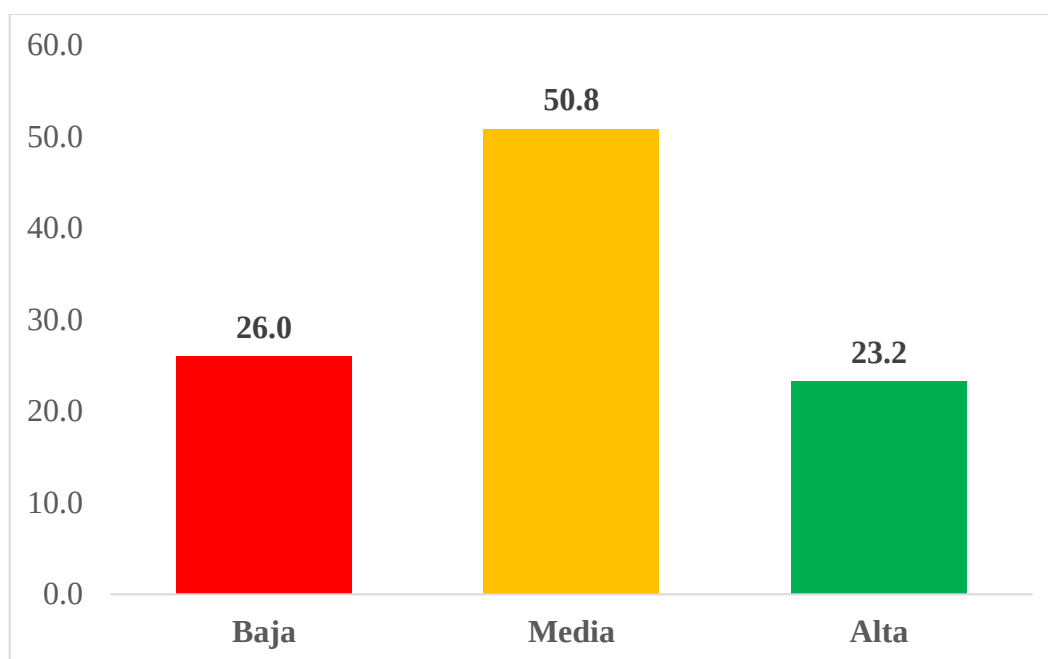
	n	h%	H%
Baja	66	26.0	26.0
Media	129	50.8	76.8
Alta	59	23.2	100.0
Total	254	100.0	

Figura 6*Nivel de percepción sobre Satisfacción del servicio*

En la tabla y figura 6, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 26% presenta una baja satisfacción respecto a la institución, el 50.8% presenta una satisfacción media y el 23.2% presenta una satisfacción alta; con ello se tiene que aún deben hacerse esfuerzo por mejorar la manera en la que se viene dando los servicios públicos en pro de una mayor satisfacción.

Tabla 7*Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad funcional percibida*

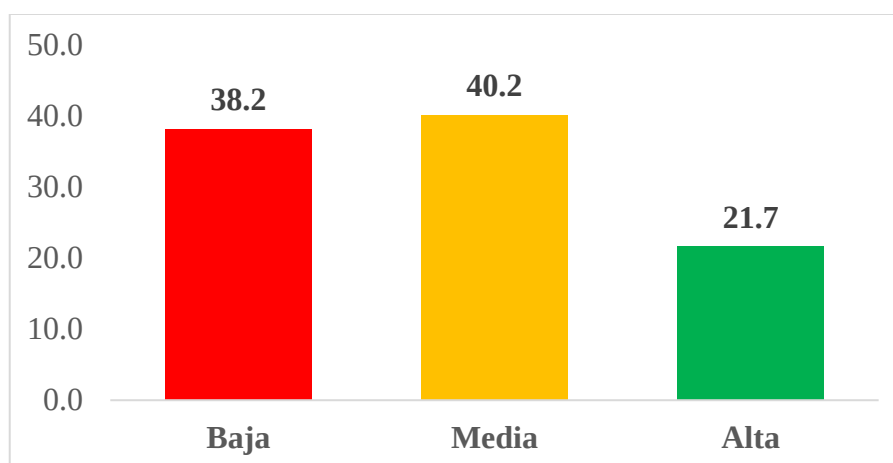
	n	h%	H%
Baja	66	26.0	26.0
Media	129	50.8	76.8
Alta	59	23.2	100.0
Total	254	100.0	

Figura 7*Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad funcional percibida*

En la tabla y figura 7, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 26% presenta una baja satisfacción en la dimensión calidad funcional percibida respecto a la institución, el 50.8% presenta una satisfacción media y el 23.2% presenta una satisfacción alta; con ello se manifiesta que la agilidad de respuesta en la entidad aun manifiesta debilidad pues su calificación a nivel de calidad no es del todo deseable.

Tabla 8*Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad técnica percibida*

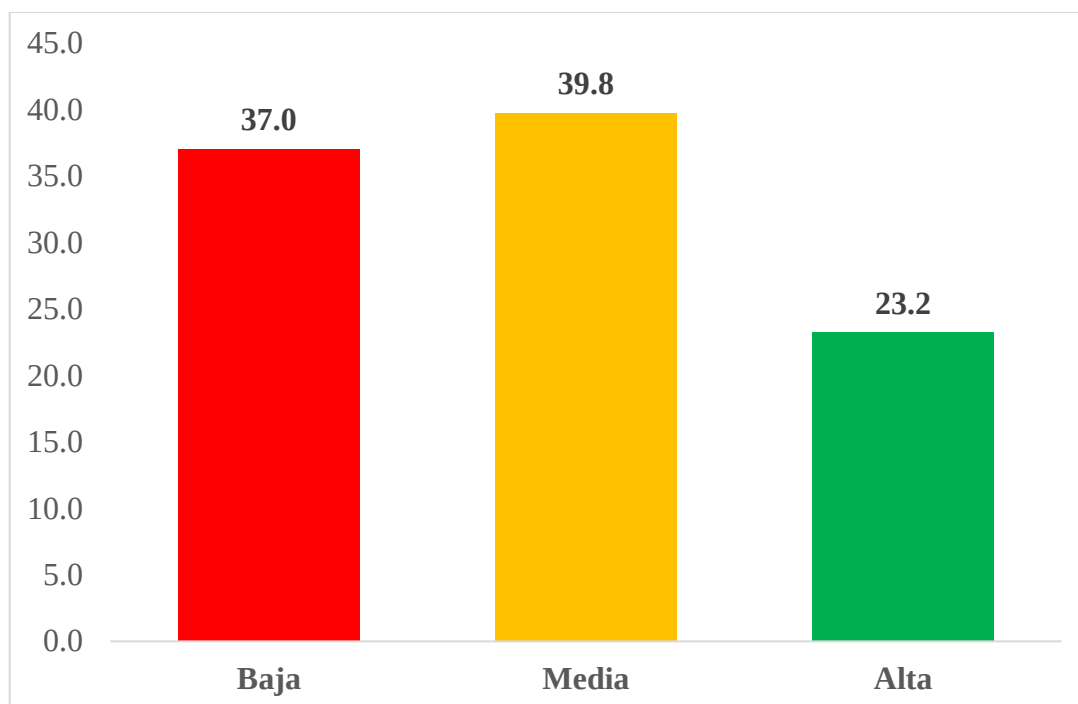
	n	h%	H%
Baja	97	38.2	38.2
Media	102	40.2	78.3
Alta	55	21.7	100.0
Total	254	100.0	

Figura 8*Nivel de percepción sobre la dimensión Calidad técnica percibida*

En la tabla y figura 8, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 38.2% presenta una baja satisfacción en la dimensión calidad técnica percibida respecto a la institución, el 40.2% presenta una satisfacción media y el 21.7% presenta una satisfacción alta; con ello se tiene que el valor social carece aún de una adecuada gestión que beneficie realmente a los proveedores.

Tabla 9*Nivel de percepción sobre la dimensión Valor percibido*

	n	h%	H%
Baja	94	37.0	37.0
Media	101	39.8	76.8
Alta	59	23.2	100.0
Total	254	100.0	

Figura 9*Nivel de percepción sobre la dimensión Valor percibido*

En la tabla y figura 9, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 37% presenta una baja satisfacción en la dimensión valor percibido respecto a la institución, el 39.8% presenta una satisfacción media y el 23.2% presenta una satisfacción alta; con ello se registra que el valor percibido por la población aún presenta insatisfacciones que los lleva a brindar estas calificaciones insuficientes.

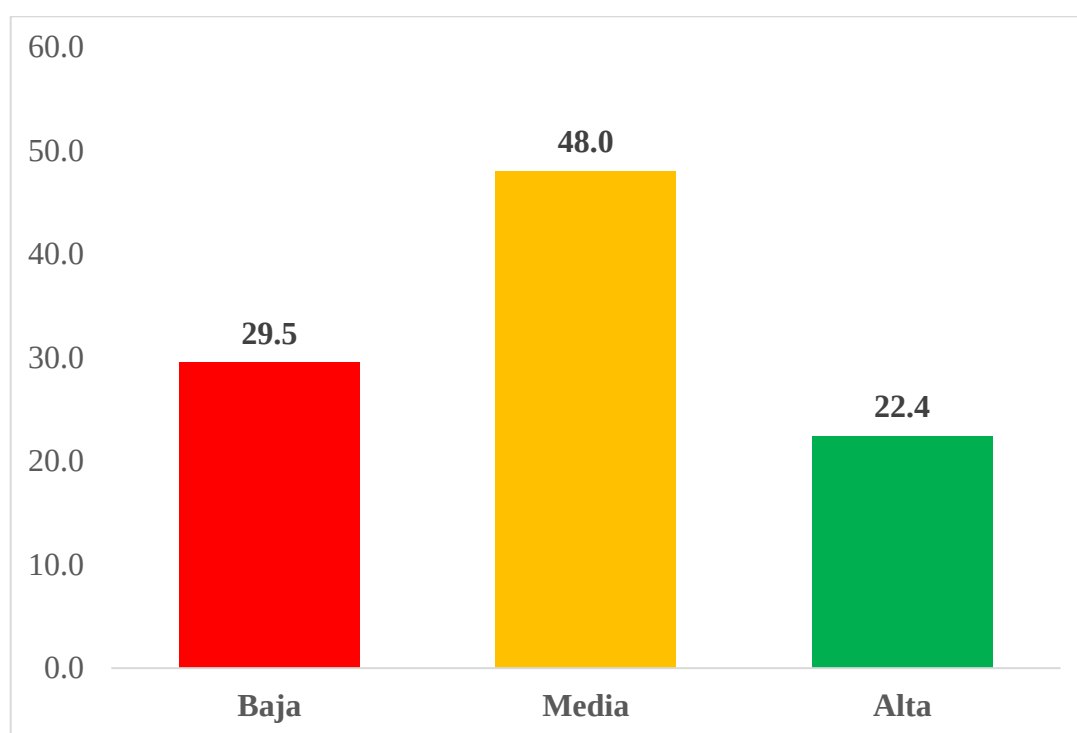
Tabla 10

Nivel de percepción sobre la dimensión Confianza

	n	h%	H%
Baja	75	29.5	29.5
Media	122	48.0	77.6
Alta	57	22.4	100.0
Total	254	100.0	

Figura 10

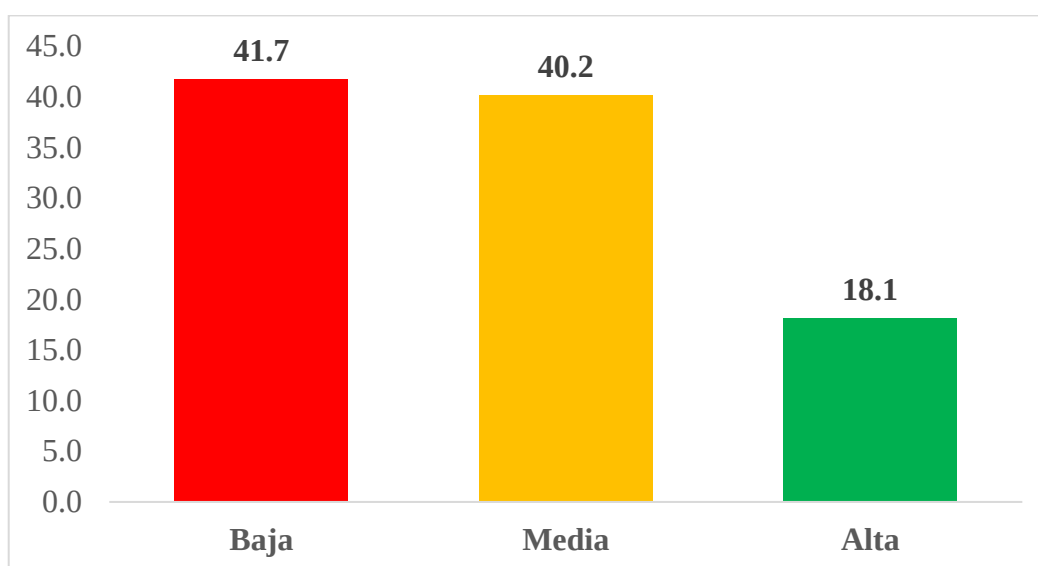
Nivel de percepción sobre la dimensión Confianza



En la tabla y figura 10, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 29.5% presenta una baja satisfacción en la dimensión confianza respecto a la institución, el 48% presenta una satisfacción media y el 22.4% presenta una satisfacción alta; con ello se puede comprender que el desempeño, confiabilidad y sensibilidad conformado por la entidad si bien se encuentra en un nivel aceptable aún se debe generar acciones que incrementen este valor tan relevante en los proveedores.

Tabla 11*Nivel de percepción de la dimensión Expectativas*

	n	h%	H%
Baja	106	41.7	41.7
Media	102	40.2	81.9
Alta	46	18.1	100.0
Total	254	100.0	

Figura 11*Nivel de percepción de la dimensión Expectativas*

En la tabla y figura 11, se muestra que del 100% de proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, el 41.7% presenta una baja satisfacción en la dimensión expectativa respecto a la institución, el 40.2% presenta una satisfacción media y el 18.1% presenta una satisfacción alta; con ello se evidencia que entorno a la empatía que perciben los proveedores dentro de su satisfacción los niveles exigen mejores prácticas públicas en

cuanto a la atención que reciben dentro de los procesos en los que están inmersos con la entidad.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de distribución de la variable y dimensión

Tabla 12

Prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.085	254	0.000
Externa	0.086	254	0.000
Promoción	0.077	254	0.001
Interna	0.113	254	0.000
Relacional	0.111	254	0.000
Satisfacción del servicio	0.081	254	0.000
Calidad funcional percibida	0.112	254	0.000
Calidad técnica percibida	0.118	254	0.000
Valor percibido	0.110	254	0.000
Confianza	0.086	254	0.000
Expectativas	0.151	254	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12, se muestra la prueba estadística de normalidad Kolmogorov – Smirnov, ya que el tamaño de muestra es mayor a 50. Además, para todas las variables de estudio se evidencia que el p-valor=0.000<0.05. Finalmente, se concluye que las variables y dimensiones no provienen de una población normal.

Para lograr los objetivos, se empleó la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

3.2.2. Planteamiento de hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

H₀: El gobierno electrónico no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_i : El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 13

Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción del servicio

		Satisfacción del servicio	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Rho	.751**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 13 se evidencia la correlación entre el gobierno electrónico y satisfacción del servicio, se obtiene un ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$) establecido previamente, ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, $Rho = 0.751$ positiva y alta.

Planteamiento de hipótesis específica 1

H_0 : El gobierno electrónico en su dimensión externa no se relaciona de manera significativa con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_i : El gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona de manera significativa con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 14*Correlación entre la dimensión extra y calidad funcional percibida*

		Calidad funcional percibida	
Rho de Spearman	Externa	Rho	.654**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 14 se evidencia la correlación entre el gobierno electrónico en su dimensión externa y calidad funcional, se obtiene un (p-valor=0.000 <0.05) establecido previamente, ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona de manera significativa con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, Rho =0.654 positiva y alta.

Planteamiento de hipótesis específica 2

H₀: El gobierno electrónico en su dimensión promoción no se relaciona de manera significativa con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_i: El gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona de manera significativa con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 15*Correlación entre la dimensión Promoción y calidad técnica percibida*

		Calidad técnica percibida	
Rho de Spearman	Promoción	Rho	.704**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 15 evidencia la correlación entre el gobierno electrónico en su dimensión promoción y calidad técnica, se obtiene un ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$) establecido previamente, ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona de manera significativa con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, $Rho = 0.704$ positiva y alta.

Planteamiento de hipótesis específica 3

H_0 : El gobierno electrónico en su dimensión interna no se relaciona de manera significativa con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_1 : El gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona de manera significativa con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión interna y valor percibido

			Valor percibido
Rho de Spearman	Interna	Rho	.710**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 16 evidencia la correlación entre el gobierno electrónico en su dimensión interna y valor percibido, se obtiene un ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$) establecido previamente, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona de manera

significativa con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, $Rho = 0.710$ positiva y alta.

Planteamiento de hipótesis específica 4

H_0 : El gobierno electrónico en su dimensión relacional no se relaciona de manera significativa con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_i : El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión relacional y confianza

		Confianza	
Rho de Spearman	Relacional	Rho	.749**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 17 evidencia la correlación entre el gobierno electrónico en su dimensión relacional y confianza, se obtiene un ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) establecido previamente, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, $Rho = 0.749$ positiva y alta.

Planteamiento de hipótesis específica 5

H_0 : El gobierno electrónico en su dimensión relacional no se relaciona de manera significativa con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

H_i: El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión relacional y expectativas

		Expectativas	
Rho de Spearman	Relacional	Rho	.728**
		p-valor	0.000
		N	254

La tabla 18 evidencia la correlación entre el gobierno electrónico en su dimensión relacional y expectativas, se obtiene un (p-valor=0.000 <0.05) establecido previamente, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, es decir, que el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Asimismo, Rho =0.749 positiva y alta.

Capítulo IV

Discusión

Con la aplicación de instrumentos se dio paso a la resolución de objetivos, teniendo al general, determinar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; encontrando la correlación entre las variables con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.751$, lo cual es semejante a lo expuesto por Pillaca (2022) quien manifestó el vínculo entre el buen gobierno electrónico con un servicio satisfactorio para los usuarios, ante ello Moreira & Hidalgo (2020) también indicaron la relevancia del gobierno electrónico como una herramienta fundamental para mejorar los procesos públicos, explicado porque es una estrategia que pretende involucrar a los ciudadanos, mejorar la administración pública, garantizar la transparencia de la información, agilizar los trámites y prevenir obstáculos burocráticos que puedan retrasar a los funcionarios públicos de todos los niveles del Estado peruano (Quispe, 2022). En ese sentido, cuando se habla de gobierno electrónico debe tomarse en cuenta el beneficio social que busca tener la mayor cantidad posible de usuarios contentos y satisfechos con las herramientas digitales puestas a su disposición, ganándose de esa manera la confianza de los ciudadanos, una participación social activa, el aumento de la eficiencia en sus procesos y la empatía de todos los beneficiados, además de los riesgos que involucra la digitalización de los servicios gubernamentales, antes posibles escenarios con navegación lenta, confusa y en el peor de los casos insegura., Por lo que todos los servicios que el estado brinde a través de las plataformas digitales deben de cumplir con los estándares de calidad que se esperan de ellos, para de ese modo poder satisfacer las expectativas de la población,. Si el Estado no cuenta con un talento humano capacitado y las herramientas y recursos necesarios para migrar hacia

la digitalización, será incapaz de cumplir con su objetivo de brindar una experiencia y servicios de calidad (Espinoza, 2022).

Con respecto al primer objetivo específico, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; los hallazgos muestran la correlación entre las dimensiones con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.654$, los cuales son comparables con el de Marín (2020) quien afirmó la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario, indicador de la dimensión externa con un valor $r = 0.487$, de igual manera Pillpe (2020) confirmó la correspondencia con un $r = 0.716$ y Sánchez (2021) también indicaron que ante un gobierno aunado a la tecnología, sistematiza los procesos en favor de los ciudadanos quienes son los receptores de los servicios públicos; ello parte de que el gobierno electrónico genera el imperativo de modernizar el Estado mediante la incorporación y utilización efectiva de tecnologías de la información y la comunicación, mejorando así la eficiencia general de los servicios públicos para aumentar la satisfacción de la ciudadanía (Días, Pizzán-Tomanguillo, Rosales, Reátegui, & Pizzán-Tomanguillo, 2022), con ello la rápida y correcta respuesta ante requerimientos de la ciudadanía estará asociado con la satisfacción del usuario, radicando allí la relevancia de generar procesos dinámicos e interactivos que conlleve a una actuación oportuna del gobierno.

En cuanto al segundo objetivo específico, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; los resultados muestran correlación entre las dimensiones con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.704$, mismos que son comparables con el de Apaza (2022) quien explicó que la gobernabilidad que involucra dentro de sus fines la mejora de los servicios públicos,

se vinculan con el gobierno electrónico de manera moderada con un $r = 0.597$, también Gutiérrez (2022) señaló que la gestión pública es un elemento directamente asociado con el gobierno electrónico, ya que ésta mejora en la medida que la tecnología se emplea en favor de los fines institucionales.

Considerando el tercer objetivo específico, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; los hallazgos señalaron correlación entre las dimensiones con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.710$, lo cual es discutible con el estudio de Cárdenas (2022) quien señala que la transparencia de información como parte de acceder a información es uno de los fines del empleo del gobierno electrónico; de esa manera el valor percibido se basa en la percepción que cada individuo tiene sobre algún producto o servicio sobre como este satisface sus deseos y necesidades (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011), ante ello el gobierno electrónico debe de buscar implementar de la mejor forma posible las TICS en su sistema de gestión para mejorar su sistema de gestión pública y aumentar la confianza de los proveedores en su gobierno, además de fomentar la interacción entre la ciudadanía y el estado, el acceso a los servicios públicos y a la información gubernamental, disminuye la carga laboral de los servidores públicos y aumenta su rendimiento, entre otros (De Armas y De Armas , 2022).

Respecto al cuarto objetivo específico, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; los resultados mostraron correlación entre las dimensiones con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.749$, ello tiene coherencia desde la mirada teórica dado que, en principio la dimensión relacional al facilitar el fortalecimiento de las relaciones entre el Estado con sus

socios y los proveedores civil, para lograr la mejora de sus servicios y aumentar la eficiencia de sus procesos a través del trabajo cooperativo (De Armas y De Armas , 2022) conlleva a que la confianza se vea mejorada, pues se encarga de medir el crecimiento de la satisfacción del cliente respecto al trato que recibe al ser atendido y a los beneficios obtenidos y al costo de los servicios adquiridos, por lo que los consumidores optaran por un servicio que les satisfaga (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011).

Considerando el quinto objetivo específico, identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024; los hallazgos manifestaron correlación entre las dimensiones con un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva y alta con un $Rho = 0.728$, ello es semejante a lo indicado por Mediana et al. (2021) quien también afirmó correspondencia entre el gobierno electrónico y la confianza del usuario, lo cual forma parte de la dimensión relacional, pero fue de $r = 0.190$, un nivel bajo de relación, sin embargo, Soto (2022) refirió que la información, indicador de lo relacional, tiene vínculo moderado con un $r = 0.578$; ello es consistente a nivel teórico pues el gobierno electrónico sirve como puerta de entrada a diversos servicios gubernamentales, lo que permite a las personas acceder a la información sin esfuerzo y sin obstáculos burocráticos, originando mejorar la productividad y genera ahorros de costos en los procesos con proveedores y clientes gubernamentales, sino que también permite a los administradores y supervisores utilizar las TIC e Internet para la ejecución efectiva de sus responsabilidades de supervisión, planificación y organización (Díaz, 2021), en consecuencia, la denominada globalización a dado pie al incremento de lo esperado por los usuarios, quienes al estar en permanente recepción de información cambiante, generar la exigencia de mejores servicios públicos, debiendo el Estado disponer de esfuerzos efectivos para conseguirlo.

Conclusión

1. Se logró determinar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.751$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre la variable gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.
2. Se llegó a identificar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.654$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre el gobierno electrónico en su dimensión externa y la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.
3. Se llegó a identificar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.704$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre el gobierno electrónico en su dimensión promoción y la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.
4. Se llegó a identificar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.710$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre el gobierno electrónico en su dimensión interna y el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.
5. Se llegó a identificar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.749$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre el gobierno electrónico en su dimensión relacional y la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.
6. Se llegó a identificar que existe relación positiva y alta ($Rho = 0.749$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), entre el gobierno electrónico en su dimensión relacional y las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador.

Recomendación

1. Se recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a continuar implementando el gobierno electrónico como parte de sus operaciones, no obstante, es fundamental que se valga de TIC'S adecuadas y oportunas para suplir las necesidades de los proveedores quienes están inmersos en los procesos, debiendo contar con un equipo tecnológicos a nivel de personal e infraestructura de valor.
2. Se recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a implementar seguimiento a la satisfacción de los usuarios, en este caso los proveedores, mediante la aplicación de encuestas o formularios de calificación que brinde retroalimentación clara y objetiva de las prácticas y resultados de la calidad funcional percibida.
3. Se recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a generar propuestas orientadas a resolver los principales problemas que presentan los proveedores al realizar sus actividades entorno a los procesos de la entidad, por medio de estrategias efectivas que mejoren el servicio y con ello se incremente el valor social, para finalmente beneficiar a toda la población.
4. E recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a contar con mejorar su sistema de información donde se recepciona y se procesa a la misma, a través de mejor uso de las herramientas tecnológicas que facilite su interacción con los proveedores, y con ello el valor percibido de los mismos, generando resultados satisfactorios.
5. Se recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a establecer reuniones periódicas con los proveedores para generar puentes de comunicación directas que permita escucharlos y con ello generar mayor confianza y seguridad en los acuerdos que establecen con la entidad.
6. Se recomienda al Gobierno Regional de Ayacucho a programar jornadas de esparcimientos con los proveedores donde el fin sea escucharlos y registrar las

propuestas que estos tienen para mejorar la gestión que se viene realizando en búsqueda de cumplir con los objetivos institucionales.

Referencias Bibliográficas

- Apaza, V. (2022). *Gobierno Electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83159/Apaza_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, C. (2014). *Alcances y discursos del gobierno electrónico. Análisis a partir del caso de la Municipalidad Distrital de Miraflores en Lima, Perú*. PUCP. Obtenido de <https://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT10-Cecilia-Benavides-Castro.pdf>
- Cárdenas, A. (2022). *Gobierno electrónico y transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86642/C%c3%a1rdenas_PAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Editorial San Marcos.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. (19 de diciembre de 2022). *Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>
- D.L. N° 1412. (2018). *Decreto legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital*. El Peruano. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

De Armas, R., & De Armas, A. (2022). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf

Días, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Díaz, R. (2021). Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 4(2), 61-69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>

Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: Evaluación de los servicios. 21(43), 175-190. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/letras/article/view/22792/18116>

Fernández, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162

- Gil, R., & Flores, M. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Gobierno del Perú. (2023). *Ley del Gobierno digital*. Obtenido de Gobernanza de datos: <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital#:~:text=El%20Decreto%20Legislativo%20N%C2%B0,digitales%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica>.
- Gutierrez, O. (2022). *Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión pública de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Ayacucho, 2022*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109304/Guti%C3%a9rez_TOF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentesde satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc-Graw Hill Education.
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental, Fondo Editoria. <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Lauria, G. (23 de diciembre de 2021). *Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público*. Obtenido de Debmedia: <https://debmedia.com/blog/gobierno-electronico>
- Marín, W. (2020). *Gobierno Electrónico y satisfacción del usuario de la Mesa de partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. Tesis de posgrado,

- Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Mar%
_BWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Mar%c3%adn_BWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matus-Castillo, C., Sanhueza, M., Oliva, D., Duclos, D., Giakoni, F., Poblete-Valderrama, F., & Garrido-Méndez, A. (2023). Aproximación a la calidad percibida de un servicio deportivo universitario. Un estudio de caso. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 18(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1996-24522023000200010&script=sci_arttext
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782021000100004&script=sci_arttext
- Medina, J., Abrigo, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista, Investigación Administrativa*, 50(127), 23-40. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mejías-Acosta, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, XXXII(1), 43-47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 520-542. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9083764>
- Naciones Unidas. (2023). *El gobierno electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países*. Obtenido de UN: <https://www.un.org/es/desa/e-government-tanzania>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Páez, Á. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Universidad del Zulia, Venezuela*, 12(2), 205-208. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1990/199043103001/html/#:~:text=Los%20or%C3%ADgenes%20del%20gobierno%20electr%C3%B3nico,s%20en%20Europa%20y%20Norteam%C3%A9rica.>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49465/Pillpe_MYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, E. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Ramírez, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores inscritos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Lima 2020*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53298/Ramirez_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, W. (2021). *Gobierno Electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57559/S%c3%a1nchez_VWMJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE - Lima 2021*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18977/Soto_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urdaneta-Montiel, A., Borgucci-García, E., & Jaramillo-Escobar, B. (2021). Crecimiento económico y la teoría de la eficiencia dinámica. *Retos*, 11(21), 93-116. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.06>

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Segunda ed.). Editorial San Marcos.

Villalobos, O., & Díaz, E. (2023). Gobierno electrónico instrumentode desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7401-7422. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873

Zendesk. (26 de julio de 2021). *Historia del servicio al cliente: hábitos y tecnologías*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024? Problemas específicos ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024? ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024? ¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?	Objetivo general Determinar de qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Objetivos específicos Identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.	Hipótesis general El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. Hipótesis específicas El gobierno electrónico en su dimensión externa se relaciona de manera significativa con la calidad funcional percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. El gobierno electrónico en su dimensión promoción se relaciona de manera significativa con la calidad técnica percibida por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024. El gobierno electrónico en su dimensión interna se relaciona de manera significativa con el valor percibido por los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.	Variable 1: Gobierno electrónico Dimensiones: Externa Promoción Interna Relacional Variable 2: Satisfacción del servicio Dimensiones: Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativa	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental – transversal. Población: La población de estudio estará conformada por 752 proveedores de bienes y servicios del Gobierno Regional de Ayacucho. Muestra: La muestra de estudio estará conformada por 254 proveedores de bienes del Gobierno Regional de Ayacucho. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?	Identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.	El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con la confianza de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.		
¿De qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024?	Identificar de qué manera el gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.	El gobierno electrónico en su dimensión relacional se relaciona de manera significativa con las expectativas de los proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024.		

Anexo 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Esca de medición
Gobierno electrónico	El gobierno electrónico es un proceso progresivo en la que se hace uso de la tecnología de información que tiene como fin transformar las relaciones facilitando los trámites y el acceso de los servicios entre los ciudadanos y las entidades del estado (Gil & Flores, 2020)	La variable gobierno electrónico se medirá mediante las dimensiones externa, promoción, interna y relacional. La recolección de información se realizará mediante la aplicación de un cuestionario de tipo Likert.	Externa Promoción Interna	Satisfacción del usuario Mejora del servicio Acceso a información Información oportuna	1-5 6-10 11-12 13-15	Ordinal
Satisfacción del servicio	La satisfacción es un estado psicológico de bienestar y disposición positiva de una persona hacia la tecnología de la información, en el gobierno electrónico las principales razones de satisfacción es la implementación, fortalecimiento y el uso del internet en lugar de ir físicamente a las oficinas, es una manera de ahorrar costos; además la ciudadanía deben estar convencidos que el uso de la información son efectivos para resolver problemas y satisface sus necesidades (Medina y otros, 2021)	La variable satisfacción del servicio será medido por medio de las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas. La recolección de información se realizará mediante la aplicación de un cuestionario de tipo Likert.	Relacional Calidad funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativas	Confianza en el procesamiento de datos Agilidad en la respuesta Valor social Valor emocional Desempeño Confiabilidad Sensibilidad Empatía	16-20 1-3 4-6 7-9 10-12 13-15 16-18 19-20	

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Gobierno electrónico

Instrucciones

Marque con un (X) la respuesta que más se aproxime a su punto de percepción, tenga en consideración que la escala de respuestas es la siguiente:

Valor	1	2	3	4	5
Sig.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1.	Se siente satisfecho con el servicio del GRA					
2.	El registro de proveedores con qué frecuencia presenta errores					
3	Con que frecuencia el GRA le ha remitido notificaciones de errores en su sistema de compras públicas					
4	Con que frecuencia siente que el GRA busca que los proveedores estén satisfechos					
5	Con qué frecuencia los trámites electrónicos le causan frustración por demoras o fallas en el sistema					
6	Realizarías recomendaciones en la mejora de sus servicios al GRA					
7	Con qué frecuencia te sientes frustrado por la lentitud del sistema del GRA					
8	El GRA con qué frecuencia te solicita tu opinión respecto a la mejora de sus servicios					
9	El GRA con qué frecuencia te envía mensajes respecto a campaña de capacitación y asesoría sobre contrataciones del estado					
10	El GRA con qué frecuencia cambia sus políticas procedimientos para efectuar contrataciones estatales.					
11	El GRA te brinda acceso a la información de sus procesos de selección					
12	El GRA te brinda información completa sobre los sus procesos de selección					
13	El GRA vela por una competencia leal, desde el punto de vista que tengas acceso a información oportuna					
14	Se utiliza los canales de comunicación oportuna sobre alguna postergación de un proceso de selección					
15	Con qué frecuencia el GRA modifica las bases y te realiza una comunicación oportuna					
16	Con qué frecuencia tienes plena confianza en el procesamiento de información que realiza el GRA.					
17	Con qué frecuencia te han absuelto las consultas y/o observaciones sobre un proceso de selección					
18	Con qué frecuencia la información y los datos de los procesos de selección son los adecuados					
19	Con qué frecuencia los trabajadores del GRA te han dicho que no tienen la información actualizada en su sistema					
20	Con qué frecuencia Ud. ha formado parte de alguna encuesta de mejora de sus sistemas o del procesamiento de información brindado por el GRA					

Anexo 4

Cuestionario sobre satisfacción del servicio

Cuestionario sobre satisfacción del servicio

Instrucciones

Marque con un (X) la respuesta que más se aproxime a su punto de percepción, tenga en consideración que la escala de respuestas es la siguiente:

Valor	1	2	3	4	5
Sig.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1.	Con qué frecuencia el GRA demora en la respuesta a tus consultas y/o observaciones.					
2.	Con qué frecuencia el GRA comunica la existencia de retrasos o inconvenientes en los procesos de contrataciones					
3	Con que frecuencia sientes una agilidad en la respuesta por parte del GRA respecto a los procesos de contrataciones					
4	Crees que el GRA promueve la igualdad en las compras públicas					
5	El GRA realiza frecuentemente cursos de capacitación para que los proveedores identifiquen nuevas oportunidades de negocio					
6	El GRA realiza promociones o incentivos a los proveedores para promover la competencia leal					
7	Con qué frecuencia te sientes motivado a realizar una consulta al GRA					
8	Con qué frecuencia has sentido que la labor del GRA apoya en el crecimiento del país					
9	Con que frecuencia te has sentido frustrado por la mala atención del GRA					
10	Con qué frecuencia el desempeño del GRA te ha generado confianza, ante una respuesta negativa por personal de la institución.					
11	Alguna vez has percibido que las bases de los procesos de selección contienen puntos inalcanzables por ti					
12	Con qué frecuencia los sistemas proporcionados por el GRA han sufrido caídas					
13	Con que frecuencia pierdes la confianza en que el proceso de contrataciones sea transparente					
14	Con qué frecuencia sientes que el GRA es un organismo poco confiable					
15	Con qué frecuencia la información que visualizas, en los sistemas del OSCE, no es confiable y hasta inexacta					
16	Con que frecuencia has deseado ya no ser un proveedor del Estado por causa de la mala atención del personal del GRA					
17	Con que frecuencia, cuando has realizado una llamada telefónica el personal del GRA no ha absuelto tus dudas.					
18	Con qué frecuencia te sientes molesto ante una respuesta negativa por personal del GRA					
19	Con qué frecuencia has obtenido lo que desees, al acudir al GRA					
20	Con que frecuencia tu frustración contra el GRA es por sus sistemas de información y comunicación.					



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 38-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Deyvis Maldonado Ocejo
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	14% de similitud
N° DE TRABAJO	2514923313
FECHA	10 de noviembre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

10 de noviembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH

Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024

por Deyvis MALDONADO OCEJO

Fecha de entrega: 10-nov-2024 07:09p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2514923313

Nombre del archivo: 07.04.24__TESIS_GOBIERNO_ELECTR_NICO.docx (418.14K)

Total de palabras: 19980

Total de caracteres: 112064

Gobierno electrónico y satisfacción del servicio a proveedores del Gobierno Regional de Ayacucho, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	4%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	5%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%
	Trabajo del estudiante	
4	polodelconocimiento.com	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.uct.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	ciencialatina.org	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.oas.org Fuente de Internet	<1 %
14	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
15	Edverd Nilton Arias Valenzuela, Fredi Gutiérrez Martínez, John Fredy Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Modelo de Gobierno Digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo", ACVENISPROH Académico, 2023 Publicación	<1 %
16	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
19	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
20	congreso.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS. MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000581-2024-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 04:00 p.m. del 06 de setiembre de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** y el **Mtro. Jorge Alberto PRADO PALOMINO**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A PROVEEDORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, 2024**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por el **Bach. Deyvis MALDONADO OCEJO**. Teniendo como asesor al **Mg. Efraín CASTILLO QUINTERO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: **DIECISIETE (17)**.

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Deyvis MALDONADO OCEJO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las **17:15** hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las **17:15** hrs. del 06 de setiembre de 2024.

Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG – FCEAC.

Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
Miembro.

Mtro. Jorge Alberto PRADO PALOMINO
Miembro.

Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones:

Faltó el Mtro. Jorge Alberto Prado Palomino