

Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad

E-government services and user satisfaction in a municipality

Serviços de governo eletrônico e satisfação do usuário em um município

Marlith Díaz Shupingahua

marlith.2094@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo - Peru

<https://orcid.org/0000-0001-7550-3559>

Nieves del Pilar Pizzán-Tomanguillo

nievesdelpilarpizzan1993@gmail.com

CNL ASESORES – Perú

<https://orcid.org/0000-0001-9933-8738>

Carlos Daniel Rosales Bardalez

bardalez.daniel@gmail.com

Universidad Peruana Unión – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-2311-1577>

José Alfredo Reátegui Salas

jars.reateguisalas@gmail.com

CNL ASESORES - Perú

<https://orcid.org/0000-0001-6255-1201>

Sandra Lucero Pizzán-Tomanguillo

lu19930823@gmail.com

CNL ASESORES – Perú

<https://orcid.org/0000-0001-5124-9154>

RESUMEN

El estudio tiene como propósito general determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Con respecto al aspecto metodológico es de tipo básica y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 145 usuarios de una municipalidad distrital, el muestreo fue probabilístico, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. Resultados generales: El nivel de los servicios e-gobierno es medio en un 75% porque los usuarios no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente. El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es medio en un 77%. La relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín es significativo, con una significancia bilateral de 0,000 y un nivel de coeficiente determinante de Rho de Spearman de 0,597; 0,351; 0,457 y 0,509. Conclusión: Los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario tienen relación significativa, visto que significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ,701.

Palabras clave: Servicios e-gobierno, satisfacción del usuario, plataformas digitales.

ABSTRACT

The general purpose of the study is to determine the relationship between e-government services and user satisfaction in a district municipality, San Martín, 2021. Regarding the methodological aspect, it is of a basic type and non-experimental design. The sample consisted of 145 users from a district municipality, the sampling was probabilistic, whose applied instrument was the questionnaire. General results: The level of e-government services is 75% average because users do not have updated data, which affects the correct completion of requests and procedures, which are not properly registered and programmed. The level of user satisfaction in a district municipality, San Martín, is 77% average. The relationship between

the dimensions of e-government services and user satisfaction in a district municipality, San Martín, is significant, with a bilateral significance of 0.000 and a level of Spearman's Rho determining coefficient of 0.597; 0.351; 0.457 and 0.509. Conclusion: e-government services and user satisfaction have a significant relationship, given that the obtained bilateral significance of .000 and a Spearman Rho correlation coefficient of 0.701.

Keywords: e-government services, user satisfaction, digital platforms.

RESUMO

O objetivo geral do estudo é determinar a relação entre os serviços de governo eletrônico e a satisfação do usuário em um município do distrito de San Martín, 2021. Quanto ao aspecto metodológico, é de desenho básico e não experimental. A amostra foi composta por 145 usuários de um município distrital, a amostragem foi probabilística, cujo instrumento aplicado foi o questionário. Resultados gerais: O nível de serviços de governo eletrônico é médio em 75% porque os usuários não possuem dados atualizados, o que afeta a execução correta de solicitações e procedimentos, que não são registrados e programados adequadamente. O nível de satisfação do usuário em um município do distrito, San Martín, é médio em 77%. A relação entre as dimensões dos serviços de governo eletrônico e a satisfação do usuário em um município distrital, San Martín, é significativa, com significância bilateral de 0,000 e nível de coeficiente determinante do Rho de Spearman de 0,597; 0,351; 0,457 e 0,509. Conclusão: Os serviços de governo eletrônico e a satisfação do usuário têm uma relação significativa, visto que a significância bilateral obtida foi de 0,000 e o coeficiente de correlação de Spearman Rho foi de 0,701.

Palavras-chave: Serviços de governo eletrônico, satisfação do usuário, plataformas digitais.

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de e-gobierno proporcionan asistencia pública por medio de herramientas tecnológicas, permitiendo de este modo, integrar a los ciudadanos y empresas en los asuntos del Estado. Del mismo modo, facilitan la conexión por un bajo costo a un grupo de equipos informáticos e individuos a la distancia. Por lo tanto, es apropiado modernizar el estado para mejorar la eficiencia general del gobierno en el servicio a la gente, a través de la implementación y el uso adecuados de las tecnologías de la información y la comunicación (Del Pezo, 2017).

Por el contrario, en Argentina, como indica De Grande (2020) la informatización en Buenos Aires ha tenido un sin número de fallas que imposibilita que los usuarios puedan recibir asistencia por parte del gobierno, donde el tiempo de espera es frecuente y las páginas web no se cargan después de 5 minutos de espera, otras páginas no logran abrirse, creando insatisfacción en los ciudadanos, estas falencias se deben a las limitaciones de la infraestructura nacional por una mínima provisión de electricidad y conexión que afectan la gestión pública.

Por otro lado, García y Montlel (2017) muestran que el e-gobierno en Venezuela debe estar sujeto a la dependencia de los ciudadanos, sin embargo, esto ha sido influenciado por la burocracia, ya que la satisfacción del usuario se basa en que los servicios electrónicos es neutral debido a la hecho de que la capacidad de respuesta y seguridad del servicio no es efectiva, provocando que los usuarios no reciban el servicio esperado, retrasando sus trámites y solicitudes, por lo que el nivel de satisfacción promedio se sitúa en el 52%.

En un contexto nacional, el tema de gobernanza ha tomado acciones extremadamente importantes para crear un contexto de gobierno electrónico, que permita dar sustentabilidad a las acciones y decisiones en el ámbito de gobierno digital. Sin embargo, no todos los gobiernos regionales y locales han implementado el servicio digital, tal es el caso expuesto por Montero (2017) quién da a conocer el caso de la Municipalidad de Magdalena en Lima, donde el servicio por medio de la tecnología e información no ha sido implementada por completo, dejando evidencia que los trámites realizados por los ciudadanos demandaban mucho tiempo, asimismo, desconocían del uso del servicio

de e-gobierno, otra dificultad es que los usuarios prefieren realizar las solicitudes de modo personal, creando un grado de insatisfacción del 33%.

Por otro lado, Flores y Delgado (2020) reportan un bajo nivel de satisfacción de los usuarios en un municipio local, debido a la falta de empatía en el cuidado de las personas, no transmiten confianza, la información digital no es transparente, lo que impide al ciudadano realizar correctamente la solicitud.

Como se ha venido mencionando, los servicios digitales han tenido un avance significativo en los últimos años, generando un impacto en los diversos espacios organizacionales, sobre todo en estas épocas de emergencia sanitaria. Sin embargo, desde un contexto local no todos los municipios del departamento cuentan con herramientas digitales que garanticen la transparencia y la agilización de las operaciones. La investigación se centra específicamente en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en donde los principales servicios electrónicos que ofrece son los trámites documentarios de catastro, licencia de funcionamiento, defensa civil, el seguimiento de expedientes, registro civil y la mesa de partes virtual. No obstante, recientemente el municipio en mención viene presentando problemas en los servicios de e-gobierno que ofrece a sus ciudadanos, puesto que no cuentan con datos actualizados afectando la correcta realización de los trámites y solicitudes de los ciudadanos.

Asimismo, dichos trámites no son registrados, programados ni efectuados con prontitud, hecho que ha ocasionado que los pobladores acudan presencialmente al municipio buscando soluciones, razón por la que los ciudadanos sienten desconfianza de las herramientas digitales. Por otro lado, los funcionarios municipales electos tienen poco uso de la tecnología de la información y las comunicaciones, lo que se explica principalmente por su falta de conocimiento y capacitación profesional, por lo que no pueden procesar las transacciones y trabajar de manera oportuna. Además, el software que se implementó en la ciudad no tenía suficiente espacio ni el nivel óptimo de internet que requería. Todo lo anterior ha despertado el descontento de la gente, por eso este estudio se realizó para conocer la relación entre los servicios gubernamentales y la satisfacción del usuario.

En función a la información expuesta anteriormente, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?; y ¿Qué relación existe entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021?. Respecto al objetivo general se plantea: Determinar la relación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Definir el nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Conocer la relación entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

En cuanto a la justificación, el estudio presenta relevancia social dado que los resultados obtenidos en el estudio pueden ser de gran utilidad para otras entidades municipales, en vista que permitieron conocer las derivaciones o consecuencias que pueden producir el ofrecimiento de servicios de e-gobierno inadecuados en la satisfacción de los usuarios. Así también, la información alcanzada fue provechosa para los ciudadanos y para futuros investigadores, en vista que contribuyó a una mejor comprensión y entendimiento del comportamiento de las variables de estudio. Igualmente, respecto a las implicancias prácticas, en función a los resultados conseguidos se promovió la resolución de las deficiencias observadas dentro de la municipalidad, mediante alternativas y planes de mejora que contribuyan a la adecuada implementación de servicios de e-gobierno con el fin de garantizar la satisfacción de los pobladores.

Seguidamente, se contó con valor teórico puesto que se consideraron los conocimientos teóricos de diversos autores para realizar el análisis y evaluación de cada una de las variables. Finalmente, representa un valor metodológico, pues las herramientas serán diseñadas y validadas para facilitar la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la encuesta y para la hipótesis de resultados, que puede ser utilizada como referencia en futuras encuestas relacionadas.

Hipótesis general: H_i : La relación es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de los servicios de e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es bueno. H_2 : El nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, es alto H_3 : Existe relación significativa entre las dimensiones de los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

En el estudio se presenta en el apartado dos, el fundamento teórico, en la que se muestra las investigaciones relacionadas a las variables en estudio (Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario), como también la base teórica y dimensiones, por otro lado en el apartado tres, se desarrolla los procedimientos metodológicos, donde se describe la metodología utilizada, las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación, en el apartado cuatro, se desarrollan los resultados y discusiones, se presenta los resultados en forma narrativa y grafica de acuerdo a los objetivos planteados, se realiza un análisis crítico sobre las mismas, para posteriormente comparar los mismos con otros estudios similares, sigue las conclusiones, se presenta en forma resumida la respuesta al objetivo del estudio, como se logró a lo que se llegó, también mostrar las limitaciones y sugerir futuras investigaciones, por último se muestra las referencias utilizadas en el desarrollo del artículo.

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según, Martínez (2019) los servicios electrónicos otorgados por el gobierno mexicano es un mecanismo que llama la atención a sus usuarios, orientando a la participación ciudadana, sin embargo, la gestión de este es calificada como media en un 41%, asimismo, el e-gobierno, es parte del procedimiento de reinversión que pretende la mejora por medio de la eficiencia y reducción de costos en las actividades gubernamentales, pero, la burocracia de los municipios impide que su uso sea óptimo.

Por su parte, Torres, et al (2018), infiere que los usuarios mayores de 45 años presentan un grado de insatisfacción alto (55%) en cuanto a servicios recibidos del centro de salud, mientras que los usuarios entre 20 y 40 años presentan un nivel de insatisfacción bajo (33%), por consiguiente, se requiere que la entrega de servicios de salud en dicho establecimiento mejore, respetando de forma eficiente los derechos de los usuarios.

En tanto Binimelis (2017) menciona que los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno tienen dificultades que provocan el descontento de las personas al usarlos, por lo que se deben implementar estrategias que permitan satisfacer las necesidades de las personas, de modo que los ciudadanos puedan utilizar de manera efectiva los servicios electrónicos que se van a recibir formación en TIC y puede hacer uso de estos servicios. Por otro lado, el servicio electrónico es calificado como poco eficiente en un 57%. Este estudio representa un gran aporte ya que muestra que el gobierno electrónico es una tecnología social que tiene como objetivo integrar y formar una comunidad sociotécnica.

Asimismo, Oblitas (2019), indica que el servicio de transporte público prestado solo puede albergar a 35 usuarios, sólo el 81% de usuarios tiene limpieza y mantenimiento de sus unidades, el

52.5% aseguró que el tráfico es excesivo, el 27.8% aseguró que la señalización de las calles no está cubierta en su totalidad, sólo el 11.6% conoce sobre la educación vial, estos hechos demuestran que no existe una adecuada comunicación entre el municipio y el transporte, por cuanto los usuarios muestran insatisfacción por dichos servicios.

De igual manera, González-Bustamante et al. (2020) indican que los determinantes más relevantes del gobierno electrónico son en un 46% la infraestructura (específicamente conexiones de internet), la estrategia digital (47%), el back office (54%), la baja dependencia financiera (50%), niveles altos de profesionalización de los colaboradores (54%) y los gastos en capacitación (37%) contribuyen a que una municipalidad aumente las probabilidades de contar con un índice de valor alto, y por lo tanto de desarrollar un mejor gobierno electrónico.

Además, Cosquillo (2020) sostiene que existe relación significativa entre los temas tratados, porque la significancia fue (p -valor = $0.00 < 0.05$), asimismo, el grado de significancia fue de 0,398 (correlación positiva baja). Por otro lado, la información recopilada evidencia que el gobierno incrementa el uso de los servicios electrónicos, mismos que no son de fácil entendimiento por parte de los ciudadanos, provocando insatisfacción y creando malestar al momento de requerir un servicio del municipio.

También, Chamoly y Palomino (2021), mencionaron que el grado de calidad del servicio es bajo en un 42%, deduciendo que el servicio otorgado por parte de la UGEL es de tendencia baja, por otro lado, según la percepción de los funcionarios, el grado de calidad de servicios es medio en un 62%, por cuanto los trabajadores indican que cuentan con el presupuesto necesario para la ejecución de actividades, permitiéndole el control de estos y una toma de decisiones acertada. También, existe vínculo significativo entre las variables con una significancia de 0.001 y un nivel de relación de 0.687 (correlación positiva moderada).

Por otro lado, Huanca, et al (2021), en su trabajo de investigación llegó a concluir que 13 ciudades estudiadas, 12 tienden a frecuentar, los usuarios de la ciudad de Moho indican que el servicio brindado es del 43.75%, en cambio, 46.92 usuarios de la ciudad de San Román consideran que el servicio otorgado es bajo. Además, una gran cantidad de ciudades se encuentran en la etapa inicial de la modernización de la gestión estatal, lo que sugiere que las transformaciones de productos y cadenas de valor producen resultados menos satisfactorios para todos los usuarios. Además, evidencia que existe relación entre los temas estudiados por los investigadores con una significancia de (p -valor = $0.00 < 0.05$), con un nivel de correlación de 0.815. Este estudio presenta la importancia que recae en los mecanismos electrónicos y la relación que posee con la calidad de atención, lo cual pudo contribuir al desarrollo de la investigación.

Así también, Vizcarra et al. (2020), concluyeron que el gobierno electrónico y participación Ciudadana poseen una relación significativa de tipo alta y positiva, con un índice de correlación $\rho = 0.824$, con una significancia de 0.000 demostrando que, a mayor gobierno electrónico, mayor nivel de participación y satisfacción ciudadana. Esta investigación posee gran relevancia dado que expone que la aplicación de servicios de gobierno electrónico produce eficiencia y optimiza las condiciones sociales y la aproximación a nuevas maneras de participación.

En tanto, Montalvo, et al (2020), concluyeron que la calidad del servicio presenta una tendencia estable del 65.1%, y el 33.6% de los pacientes estaban parcialmente satisfechos con el servicio que recibieron, sin embargo, 66.4% no estaban satisfechos. Para terminar, a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, se determinó la relación, por cuanto la significancia bilateral fue 0.000 con un nivel de correlación de 0.590, calificado como correlación positiva moderada. El estudio es de gran aporte porque pudo ser considerado en la constatación de la discusión.

Los estudios expuestos, muestran que el gobierno electrónico es indispensable para la atención documentaria y personal ante procesos y actividades emancipadas a la ciudadanía, por el cual debe estar dotado de estructura y recurso eficaz para el cumplimiento de su propósito.

2.2 Servicios de e-gobierno

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013) afirma que el Servicios de e-gobierno, se trata de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las operaciones y servicios gubernamentales a la ciudadanía con el fin de brindar servicios a los residentes de una localidad y aumentar la eficiencia, transparencia y participación cívica. Asimismo, Muñoz et al. (2017) establecen que consiste en el empleo de las TIC's por parte de las entidades que pertenecen al gobierno para la mejora de los servicios e información que brindan a los ciudadanos.

De igual modo, Gil et al. (2018) afirman que es un medio por el cual aplican tecnologías a fin de proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos y facilitar las operaciones requeridas. Para terminar, Sánchez & Miles (2017) lo definen como un servicio digital que aplican las entidades públicas para proporcionar una excelente calidad de atención a las solicitudes efectuadas por los ciudadanos.

Entre los principales objetivos de un sistema e-gobierno, Henrique de Araujo et al. (2018) explica que genera mayor productividad en el gasto público, permite el acceso seguro de los pobladores a los servicios del Estado, crea relaciones en el procedimiento de democratización y la participación del pueblo.

En tanto, Alrawabdeh (2017) sustenta que agrega valor por medio del empleo de tecnologías, apoya el procedimiento de descentralización de servicios, simplificación de la gestión administrativa, integración de los sistemas de información y aplicación de marcos de referencia y estándares internacionales.

En la evaluación del Servicios de e-gobierno, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013) explica por medio de las siguientes dimensiones: Presencia; es el procedimiento donde los estados ponen en línea toda la información general sobre las leyes, reglamentos, documentos y estructura organizacional, sin mayor vínculo con los pobladores, estos se encuentran expuestos en las páginas web que contiene cada uno de los municipios locales.

Tiene como indicadores: Nivel de servicio; abarca las escalas de medición que vienen a representar la calidad y percepción del servicio proporcionado al usuario (ciudadano) pudiendo ser medio como bajo, medio y alto. Información sobre leyes; los datos consignados sobre las diversas leyes permiten que el ciudadano se mantenga informado y conozca sobre sus derechos y deberes que tiene con su país.

Por lo tanto, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013) se refiere a la interacción; este proceso se crean las primeras interacciones entre vecinos e instituciones públicas, así mismo intervienen procedimientos gubernamentales a través de la mejora y simplificación, abriendo múltiples canales de comunicación para las personas, las organizaciones y el propio Estado. De igual manera, intervienen los canales a través de las TIC, por ende, el estado recibe de la población consultas, quejas, denuncias, aportes.

Tiene como indicadores: Nivel de interacción; esta actividad nace de la percepción de los ciudadanos con respecto al grado de interacción que tienen con el gobierno, este se ve afectado por la usabilidad de las plataformas digitales, es decir, de su funcionamiento de característica eficiente.

Canales de información y comunicación; son aquellos medios de comunicación y transmisión de las señales que distribuye la información entre el emisor y receptor, permitiendo una comunicación directa y rápida.

La siguiente dimensión, como señaló la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013), es la transacción; Se considera un proceso de cumplimentación de trámites y pago de tasas e impuestos mediante la implementación de facilidades de pago virtual, donde se pueden realizar cancelaciones mediante tarjetas de crédito y débito, así como trámites virtuales diferentes. Sus indicadores son: trámite online; Los principales trámites que se realizan en el sistema electrónico de la ciudad son el pago de impuestos municipales, información sobre medios de pago, registro de partidas de nacimiento, partidas de matrimonio y otros servicios. Pago de tasas e impuestos; El pago de impuestos se realiza como impuesto predial y alcabala, donde el municipio proporciona el número de cuenta del banco nacional donde se puede realizar la transferencia.

Finalmente, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información (2013) anunció la transición; en este procedimiento, se cambian los vínculos entre el gobernante y los habitantes, de modo que se realizan diversos cambios en el funcionamiento del estado y los beneficios generados son realizados por las personas y organizaciones. Y se utilizan en gran medida, haciendo que los servicios prestados para ser cada vez más personalizado.

Tiene como indicadores: Mejoras en el proceso; la implementación del sistema e-gobierno necesita de una evaluación crítica y objetiva de los ciudadanos para la modificación del sistema en consecuencia de posibles demandas y cambios de las necesidades de los pobladores. Acceso adecuado para los pobladores por medio de la funcionalidad y cobertura de las plataformas digitales y señales de conexión, permitiendo un acceso seguro de la plataforma virtual de la municipalidad.

2.3 Satisfacción del usuario

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) señaló que es un indicador de la calidad de la atención brindada en los distintos servicios que brinda una entidad pública, por lo que conocer el nivel de satisfacción mejorará las deficiencias y reafirmar fortalezas. Según Bouaissa & Chalal (2017) sustentan que es el sentimiento o acciones del usuario (ciudadano) hacia un determinado servicio recibido por una entidad pública que de alguna forma lo favorece.

De la misma forma, Laumer et al. (2017) establecen que es relevante dentro de las instituciones que pertenecen al gobierno, teniendo en cuenta que el usuario es cambiante y su opinión dependerá de la forma de gestión de cada gobierno. Además, Nur y Tengku (2017) resumen que es una medida de la satisfacción de un individuo con los productos o servicios que recibe de una determinada empresa u organización, de manera que satisfaga sus necesidades.

Sobre la medición de la satisfacción de los usuarios, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) da a conocer los siguientes componentes esenciales que caracterizan a la satisfacción del usuario: Para iniciar, se ubica el resultado; es el resultado del tiempo de espera del usuario al hacer el uso de los servicios de gobierno en función a la recopilación de datos, permitiendo que éste sea eficiente después del uso correspondiente del ciudadano. Tiene como indicadores: a) Tiempo de espera en el proceso, es la cantidad de minutos y/o horas que espera el usuario para efectuar una operación; b) Tiempo de espera en la obtención de resultados; tiempo que espera el usuario para obtener el resultado de la operación realizada.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) da a conocer el siguiente componente: Calidad de información; permite evaluar si el sistema proporcionado al usuario cumple con las

expectativas de este de acuerdo con los criterios de entendimiento, información diversa de la ciudadanía, siempre y cuando este se encuentre vigente, permitiendo responder a la demanda de solicitudes efectuadas por el usuario. Tiene como indicadores: a) Información adecuada a los requerimientos; hace referencia a la información que proporciona la institución sobre los requerimientos del ciudadano, estos deben ser adecuados. b) Información disponible oficial y vigente; toda información debe estar disponible y con vigencia para poder ser indagado por el usuario, permitiendo un entendimiento eficiente. c) Coherencia de la información; es la propiedad de la información que permite que sea interpretado de forma clara y precisa por el usuario. d) Actualización de la información, cabe indicar que todos los datos proporcionados y que se encuentran a disposición del usuario deben estar debidamente actualizados.

Asimismo, El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) hace referencia a la facilidad de uso; hace referencia a las diversas características asociadas a la presencia de instrumentos para los diversos tipos de usuarios, permitiendo que su uso sea de fácil acceso. Tiene como indicadores: a) Facilidad en la realización de las operaciones requeridas; las operaciones realizadas por los usuarios deben tener la facilidad para poder satisfacer a los requerimientos de estos. b) Herramientas para el acceso de personas con discapacidad; las herramientas deben ser de acceso para aquellos ciudadanos que presenten alguna discapacidad física. c) Acceso multilingüaje; es el acceso al sistema por medio de diversos idiomas que comúnmente se hablan en cualquier país, permitiendo la comprensión entre el usuario y la institución. d) Soporte on-line; es el soporte en línea que tiene la institución para proporcionar solución a los reclamos por averías que suelen presentarse durante el uso del sistema.

Finalmente, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2012) explica sobre la personalización; es posible efectuar el análisis con respecto a los servicios de e-gobierno, el cual garantice que no será complejo al momento de efectuar su uso. Tiene como indicadores: a) Alternativas de acuerdo con el tipo de usuario; son alternativas proporcionadas de acuerdo con el tipo de usuario que utiliza el sistema. b) El sistema se adecua a los requerimientos del usuario; el dinamismo del sistema debe adecuarse a los requerimientos solicitados por el ciudadano, de manera que este se sienta satisfecho con las operaciones realizadas.

3. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo y diseño

En el informe, el tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo. García (2018) indica que el trabajo teórico se realiza principalmente para adquirir nuevos conocimientos sobre temas de interés a fin de dar solución a los problemas evidenciados mediante la utilización de métodos estadísticos para la comprobación de hipótesis planteadas.

Conforme al método del estudio, fue de diseño no experimental, para ello, Ñaupas et al. (2018) afirman que se caracteriza por efectuar la observación del fenómeno y, posterior a ello, lo analiza para extraer datos. Asimismo, es sistemático y empírico en el sentido de que el investigador no puede manipular las variables independientes porque los eventos ya ocurrieron.

Por otro lado, es de corte transversal, donde Cvetkovic-Vega et al. (2021) mencionan que se encarga de evaluar los hechos o sucesos que se presentan como parte de la problemática en un momento dado, es decir, no requiere de un seguimiento continuo de tal problemática a lo largo del tiempo.

3.2 Población y muestra

La población estuvo constituida por 232 usuarios de una municipalidad distrital, San Martín 2021. En lo que respecta a los criterios de selección, se excluyó a los usuarios que no tenían acceso a internet y no reciben servicios de e-gobierno de un municipio.

Para la selección de la muestra se ha empleado un tipo de muestreo aleatorio simple, con los siguientes datos $Z = 1.96$; $E = 0.05$; $p = 0.5$; $q = 0.5$, cuya muestra calculada fue 145 usuarios. Según Maldonado (2018) los muestreos de aleatoriedad se centran en el análisis y el estudio de grupos específicos de una población estadística, empleando la selección aleatoria, de modo que todos tienen la oportunidad de ser seleccionados.

3.3 Técnica e instrumento

La técnica utilizada es la encuesta. Es un documento creado por un investigador y que se encuentra conformado por un grupo de interrogantes con la finalidad de recoger datos sobre un tema por parte del interesado (Ñaupas et al., 2018).

El instrumento aplicado fue el cuestionario. La variable servicios de e-gobierno tuvo 20 interrogantes y la variable satisfacción del usuario tuvo 20 preguntas. Cabe indicar que ambos cuestionarios se constituyeron por interrogantes relacionadas con el tema que corresponde. Escala de Likert aplicado fueron: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Para la confiabilidad, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach. En efecto, como indica Ñaupas et al. (2018) el resultado debe ser superior a 0.75, bajo lo mencionado, el instrumento de la variable servicios de e-gobierno presentó un coeficiente igual a 0.899, y la variable satisfacción del usuario presentó un índice de 0,934

Por otro lado, el cuestionario que evalúa los servicios gubernamentales fue validado con un valor medio de 4.5, lo que representa una coincidencia de 90% entre expertos. Asimismo, se validó el cuestionario de satisfacción del usuario con un valor medio de 4.5, lo que representa una coincidencia de 90%.

3.4 Procedimiento

En primera instancia, se identifica la problemática del estudio, luego se solicitó permiso a la municipalidad para llevar a cabo la investigación, por consiguiente, se construye el marco teórico y se estructuran los instrumentos (cuestionarios), después se aplicaron los cuestionarios a los usuarios seleccionados.

Asimismo, se recogieron los datos y se insertaron en una hoja de Excel a fin de que sean codificados de acuerdo con la escala del instrumento. Además, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27 y se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores de 50 unidades. Y seguidamente, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para probar las hipótesis planteadas en la investigación.

Para terminar, se presentaron los resultados en tablas y figuras, permitiendo abordar una explicación coherente, posterior a ello, se elaboró la discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio.

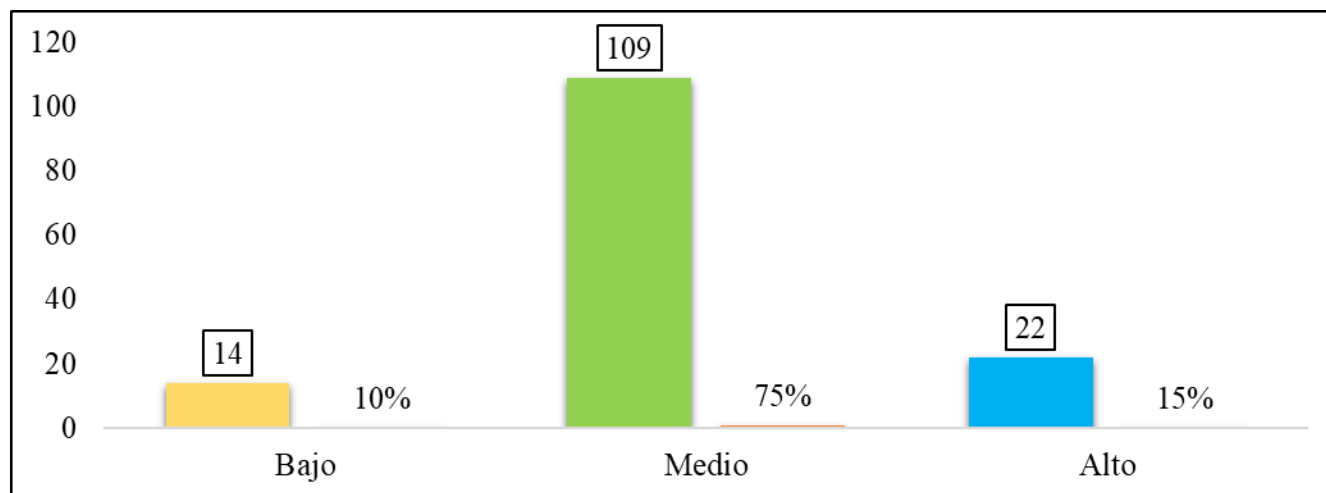
El estudio ha cumplido con el principio de beneficencia, porque al elaborar el estudio se propusieron posibles mejoras que fueron expuestas a través de las recomendaciones. Otro de los principios fue la no maleficencia, porque con el desarrollo de la investigación no se pretendió realizar ningún daño o perjuicio tanto a la organización como a cada uno de los participantes. Autonomía,

porque todos los participantes fueron tratados con igualdad y se reserva su identidad al momento de la aplicación de los instrumentos.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1.

Nivel de los servicios e-gobierno en una municipalidad distrital, San Martín



La Figura 1 muestra el nivel de servicios gubernamentales en el municipio de la Banda de Shilcayo, tales resultados establecen que 14 de los encuestados que representan el 10% manifiestan que el nivel es bajo, una muestra mayor de 109 encuestados que equivalen el 75% califican a los servicios e-gobierno de nivel medio, y finalmente 22 encuestados, es decir el 15% señalan que es alto.

De la misma manera, los encuestados dieron a conocer que tienen problemas en el uso de los servicios e-gobierno, visto que no cuentan con datos actualizados, el cual afecta la correcta realización de las solicitudes y trámites, los mismos que no son registrados y programados apropiadamente, motivo por el cual los ciudadanos acuden de modo presencial al municipio para realizar sus trámites porque sienten desconfianza del uso de las herramientas digitales.

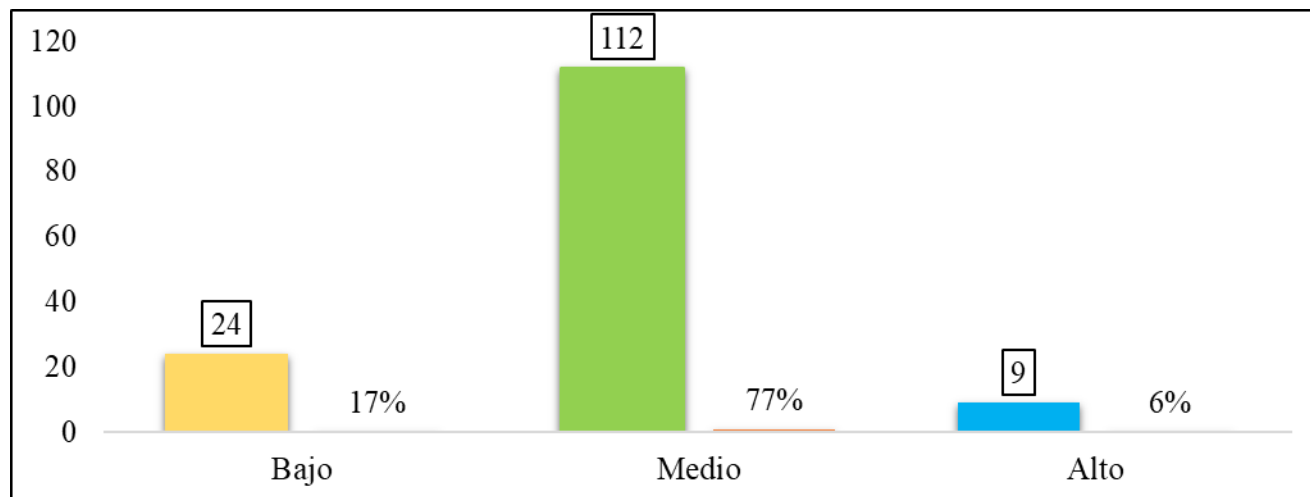
Los resultados expuestos anteriormente presentan una similitud con los resultados encontrados por Martínez (2019) en su estudio que hizo referencia al gobierno electrónico en municipios en la ciudad de México, asimismo, sostuvo que los servicios electrónicos proporcionados por el Estado mexicano es un mecanismo que llama la atención a sus usuarios, orientando a la participación ciudadana, pero, la gestión de este es calificada como media en un 41%, asimismo, el e-gobierno viene a ser parte del procedimiento de reinversión que pretende la mejora por medio de la eficiencia y reducción de costos en las actividades gubernamentales, sin embargo, la burocracia de los gobiernos locales impide que su uso sea óptimo.

También, presenta relación con el estudio efectuado por González-Bustamante et al. (2020) quién concluyó que los determinantes más significativos del gobierno electrónico son en un 46% la infraestructura (conexiones de internet), estrategia digital (47%), back office (54%), baja dependencia financiera (50%), niveles altos de profesionalización de los colaboradores (54%) y gastos en

capacitación (37%) contribuyen a que un municipio aumente las probabilidades de contar con un índice de valor alto, y por lo tanto de desarrollar un mejor gobierno electrónico.

Figura 2

Nivel de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital



La Figura 2 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios por servicios e-gobierno del Municipio de La Banda de Shilcayo, donde del 100% (145) de los encuestados, 24 que equivalen el 17% lo califican bajo, 112 que representan el 77% lo califican medio y 9 encuestados que representan el 6% señalan que es alto.

Por consiguiente, los usuarios se encuentran descontentos debido a que el tiempo de espera en el procedimiento de atención sigue siendo el mismo, o más aún, se incrementó; no reciben respuestas oportunas, la disponibilidad de información es limitada, la actualización de los datos tampoco se realiza con prontitud, el personal no se encuentra debidamente capacitado para orientar al usuario, de modo que imposibilita resolver a tiempo las inquietudes de dichos usuarios.

El estudio elaborado por Chamoly y Palomino (2021) presentan similitud con los resultados antes mencionados, dado que el nivel de calidad del servicio es un 42% menor, se ha establecido que los servicios prestados por UGEL tienden a ser menores. En caso contrario, las autoridades son conscientes de que el nivel medio de calidad del servicio es del 62%, por cuanto los colaboradores indicaron que cuentan con el presupuesto necesario para la ejecución de actividades, permitiéndole el control de estos y una toma de decisiones acertada.

También, tiene asociación con la investigación efectuada por Huanca, et al (2021) quienes concluyeron que la calidad de atención de 13 municipios en la región de Puno, 12 presentan una calidad de atención regular, los usuarios del municipio de Moho indicaron que el servicio otorgado es alto en un 43.75%, por otro lado, el 46.92% los usuarios del municipio de San Román consideran que el servicio otorgado es bajo, por tanto, el grado de satisfacción no es ni malo ni bueno. Además, la mayoría de las ciudades se encuentran en una etapa rudimentaria en la modernización de la gestión estatal, lo que sugiere que la transformación de productos y cadenas de valor produce resultados menos satisfactorios para todos los usuarios. Por consiguiente, se evidencia que a nivel nacional existe un grado regular de insatisfacción por los servicios otorgados por las municipalidades locales en función a las plataformas digitales, los mismos que requieren ser solucionados a tiempo.

Tabla 1

Prueba de normalidad.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Servicios de e-gobierno | ,281 | 145 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | ,252 | 145 | ,000 |

Se evidencia la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el cual evalúa muestras superiores a 50 participantes, debido a que el estudio cuenta con 145 encuestados. Los resultados muestran una significancia bilateral de 0,000 para ambos temas de investigación. Con base en estos resultados, se procede a aplicar la prueba Rho asimétrica de Spearman para conocer la relación entre las variables, ya que los resultados son significativos (menores a 0.05).

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general del estudio

H₀: La relación no es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

H₁: La relación es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Regla de decisión

Regla de decisión:

- Si la significancia es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si la significancia es $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 2.

Relación entre el servicio de e-gobierno y la satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario | |
|-----------------|-------------------------|--------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Servicios de e-gobierno | Rho de Spearman | 0,701 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 145 |

Como muestra la Tabla 2, existe una relación significativa entre los servicios e-gobierno y la satisfacción del usuario con una significancia bilateral obtenida de ,000 y un coeficiente de correlación de ,701 (correlación positiva alta), asimismo, tras efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(0,701)^2$ se obtiene un resultado de 49%, es decir, los servicios e-gobierno influyen en un 49% en la satisfacción del usuario. Por ello, se acepta la hipótesis que expresa que la relación es significativa y positiva entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Se encontró que los resultados eran relevantes para el estudio desarrollado por Montalvo et al (2020), quien concluyó que la calidad de servicio presenta una tendencia regular del 65.1%, el 33.6% por cuanto los usuarios están parcialmente satisfechos con los servicios que reciben, sin embargo, el

66.4% no se encuentra satisfecho. Finalmente, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se determinó la relación, ya que la significancia bidireccional fue de 0.000 con una correlación de 0.590, calificándose como moderadamente positiva.

Del mismo modo, se vincula con el estudio ejecutado por Binimelis (2017), quién concluyó que Los servicios electrónicos proporcionados por el gobierno presentan dificultades que generan insatisfacción en los ciudadanos al hacer uso de este, por ello, se deben implementar estrategias que permitan satisfacer las necesidades de las personas, así mismo, para que las personas utilicen los servicios electrónicos de manera efectiva, deben estar capacitadas en tecnologías de la información y poder gozar de dichos servicios. Por otro lado, el servicio electrónico es calificado como poco eficiente en un 57%.

Hipótesis específica 1

H₀: La relación no es significativa y positiva entre la presencia y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

H₁: La relación es significativa y positiva entre la presencia y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 3.

Relación entre la presencia y la satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario |
|-----------|-----------------|--------------------------|
| Presencia | Rho de Spearman | 0,597 |
| | p - valor | 0,000 |
| | N° | 145 |

De acuerdo con los resultados, la dimensión presencia mantiene una asociatividad con la satisfacción del usuario, dado que el p-valor obtenido es menor al 0.05, es decir 0.00, así también, el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación moderadamente positiva (0.597), en tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que mencionada que la relación es significativa y positiva entre la presencia y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Los resultados inferenciales encontrados tienen similitud con la investigación efectuada por Cosquillo (2020) que estudió gobierno digital y gestión de la ciudad en la ciudad provincial de Tarma - Junín, concluyendo que existe relación significativa entre los temas estudiados, porque la significancia fue (p-valor = 0.00 < 0.05), asimismo, el grado de significancia fue de 0,398 (correlación positiva baja), es decir, las acciones que involucran el gobierno digital repercuten en las actividades municipales

Hipótesis específica 2

H₀: La relación no es significativa y positiva entre la interacción y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

H₁: La relación es significativa y positiva entre la interacción y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 4.

Relación entre la interacción y la satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario |
|-------------|-----------------|--------------------------|
| Interacción | Rho de Spearman | 0,351 |
| | p - valor | 0,000 |
| | N° | 145 |

Las estimaciones realizadas demostraron que la dimensión interacción se encuentra relacionada con la satisfacción, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual señala que la relación es significativa y positiva entre la interacción y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021, dado que el p-valor calculado (0.00) es menor al 0.05, así también se evidencia un grado de relación positiva débil de 0.351

También, tiene similitud con la investigación realizada por Vizcarra et al. (2020) en su estudio gobierno electrónico y participación ciudadana, quienes concluyeron que los temas que fueron investigados poseen una relación significativa de tipo alta y positiva, con un índice de correlación rho = 0.824, con una significancia de 0.000 demostrando que, a mayor gobierno electrónico, mayor nivel de participación y por ende, satisfacción ciudadana. El estudio posee gran relevancia dado que expone que la aplicación de servicios de gobierno electrónico genera eficiencia y optimiza las condiciones sociales y la aproximación a nuevas maneras de participación.

Hipótesis específica 3

H₀: La relación no es significativa y positiva entre la transacción y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

H₁: La relación es significativa y positiva entre la transacción y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 5.

Relación entre la transacción y la satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario |
|-------------|-----------------|--------------------------|
| Transacción | Rho de Spearman | 0,457 |
| | p - valor | 0,000 |
| | N° | 145 |

Se muestra en la Tabla 5, que existe una relación significativa entre la transacción y la satisfacción del usuario con una significancia bilateral obtenida de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,457 (correlación positiva débil). En tanto, Pacheco et al. (2018) manifiestan que la institución debe sorprender al usuario, proporcionando un vínculo amigable y confiable entre los funcionarios y usuarios, permitiendo absolver las dudas de este último. En efecto, los servicios e-gobierno como tal repercuten en la satisfacción del usuario, donde este último requiere de una atención oportuna y especializada para sentirse contento con los servicios que otorga el Estado.

Hipótesis específica 4

H₀: La relación no es significativa y positiva entre la transformación y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

H₁: La relación es significativa y positiva entre la transformación y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021.

Tabla 6.

Relación entre la transformación y la satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario |
|----------------|-----------------|--------------------------|
| Transformación | Rho de Spearman | 0,509 |
| | p - valor | 0,000 |
| | N° | 145 |

Conforme se evidencia en la tabla 6, la transformación y la satisfacción del usuario se encuentran relacionados, dado que el p-valor (0,00) es menor al 0.05, así también el nivel de relación es positiva media, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que señala que la relación es significativa y positiva entre la transformación y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, San Martín, 2021. Por otro lado, poco tiene que ver con el estudio de Oblitas (2019), que concluyó que los servicios de transporte público otorgado sólo tiene capacidad para un 35% de usuarios, sólo el 81% de usuarios tiene limpieza y mantenimiento de sus unidades, el 52.5% aseguró que el tráfico es excesivo, el 27.8% aseguró que la señalización de las calles no está cubierta en su totalidad, sólo el 11.6% conoce sobre la educación vial, estos hechos demuestran que no existe una adecuada comunicación entre el municipio y el transporte, por cuanto los usuarios muestran insatisfacción por los servicios.

5. CONCLUSIÓN

En relación con el objetivo general, se confirmó que los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario tienen una relación significativa, visto que nivel de significancia bilateral (0,000) fue menor al 0.05 y también se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman positiva alta (0,701). Por otro lado, el coeficiente de determinación corroboró que los servicios e-gobierno influyen en un 49% en la satisfacción del usuario.

Como parte de los objetivos planteados fue determinar que las dimensiones presencia, interacción transacción y transformación tienen una relación con la satisfacción, lo cuales fueron confirmados por el coeficiente de Rho de Spearman que demostró un nivel de significancia menor al 0.05. Por lo tanto, la institución debe mejorar la información y los servicios orientados al ciudadano usando la tecnología de información, orientar la gestión pública a reducir su costo de transacción y desburocratización e incrementar la transparencia en la participación de los ciudadanos.

En lo que respecta a las limitaciones presentadas en la investigación, la muestra no fue suficientemente representativa para lograr recolectar más información, es decir, es necesario considerar la percepción de los jefes o funcionarios públicos, para identificar de manera clara las deficiencias en relación con los sistemas electrónicos patrocinados por el estado peruano.

A raíz de los resultados, como agenda futura de investigación se presentan las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los mecanismos implementados por estado tras la Covid-19, en San Martín? ¿Cuáles son los cambios suscitados en los servicios del gobierno electrónico en el 2022?

REFERENCIAS

- Alrawabdeh, W. (2017). E-Government Diffusion in Jordan: Employees' Perceptions Toward Electronic Government in Jordan. *American Journal of Applied Sciences*, 14(1), 124-133. <https://thescipub.com/pdf/ajassp.2017.124.133.pdf>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448-457. <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- Chamoly, K; Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1-27. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma –Junín en el Periodo 2019 -2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1-13. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413/512>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J., & Correa-López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- De Grande, P. (2020). Gobierno Electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8(15), 3-14. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- Flores, A., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- García, G; Montlel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Uisrael Revista Científica*, 4(3), 21-36. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>
- García, A. (2018). Teoría y metodología de la investigación científica (1.a ed.). ESIC Editorial.
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/GYPP.V29I1.658>
- Henrique de Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Brazilian Journal of public administration*, 52(4), 676-694. <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mjwHkKbwryTJ/?lang=en&format=pdf>
- Huanca, J; Zela, C; Morales, C; Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/4310>
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 33-360. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1057/s41303-016-0029-7?needAccess=true>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1-19. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2012). Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico (1 (ed.); 1.a ed.). <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccb7c5-b044-4add-a056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electronico.pdf>
- Montalvo, S; Estrada, E; Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-6. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(1), 2-25.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5.a ed.)*. Ediciones de la U.
- Nur, L., & Tengku, I. (2017). A study on library space and users satisfaction of academic library users need. *The International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(6), 1-26.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/219400/1/1032212195.pdf>
- Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Investigación y negocios*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Torres, C; Salete, M; Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Poquis, E., Menacho, I., & Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(8), 160-180.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7791035&info=resumen&idioma=ENG>