

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**TESIS**

**SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ONLINE Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Presentado por los Bachilleres:

**SILVER JEAN GUEVARA VELA**

**BREITHNER AQUITUARI PUA**

**IQUITOS – PERÚ**

**2019**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA  
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 13:00 horas del día 18 de Enero del 2019, en la Instalación del Auditorio de esta Facultad, se ha constituido el jurado examinador integrado por los siguientes miembros:

Presidente : Ing. Carlos Alberto García Cortegano, Mgr.  
Primer Miembro : Ing. José Edgar García Díaz, Mgr.  
Segundo Miembro : Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.

Acto seguido, se recibió al Tesista SILVER JEAN GUEVARA VELA, quien sustentó el Proyecto de Tesis: "SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO ONLINE Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2017", para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistema e Informática, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Posteriormente, al Acto de sustentación de la Tesis, se procedió al cálculo de Calificación obteniéndose el siguiente resultado:

	Calificaciones	
	En número	En letras
La Ejecución de la Tesis	16,5	Dieciséis y 50/100
La Sustentación de la Tesis.	16,1	Dieciséis y 10/100
<b>Promedio Final</b>	<b>16,3</b>	<b>Dieciséis y 30/100</b>

De la evaluación se desprende que el resultado es:

**APROBADO**

Con las siguientes observaciones:

**NINGUNO**

Se da por concluido el acto de sustentación a las 13:30 horas, procediéndose a firmar el Acta.

-----  
Ing. Carlos Alberto García Cortegano, Mgr.  
Presidente

-----  
Ing. José Edgar García Díaz, Mgr.  
Primer Miembro

-----  
Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.  
Segundo Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA  
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las **13:00** horas del día **18 de Enero del 2019**, en la Instalación del Auditorio de esta Facultad, se ha constituido el jurado examinador integrado por los siguientes miembros:

Presidente : Ing. Carlos Alberto García Cortegano, Mgr.  
Primer Miembro : Ing. José Edgar García Díaz, Mgr.  
Segundo Miembro : Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.

Acto seguido, se recibió al Tesista **BREITHNER AQUITUARI PÚA**, quien sustentó el Proyecto de Tesis: **“SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO ONLINE Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2017”**, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistema e Informática, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Posteriormente, al Acto de sustentación de la Tesis, se procedió al cálculo de Calificación obteniéndose el siguiente resultado:

	Calificaciones	
	En número	En letras
La Ejecución de la Tesis	16,5	Dieciséis y 50/100
La Sustentación de la Tesis.	16,1	Dieciséis y 10/100
<b>Promedio Final</b>	<b>16,3</b>	<b>Dieciséis y 30/100</b>


De la evaluación se desprende que el resultado es:


**APROBADO**


Con las siguientes observaciones:

**NINGUNO**

Se da por concluido el acto de sustentación a las **13:30** horas, procediéndose a firmar el Acta.

  
-----  
Ing. Carlos Alberto García Cortegano, Mgr.  
Presidente

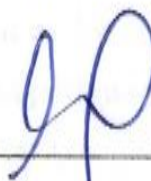
  
-----  
Ing. José Edgar García Díaz, Mgr.  
Primer Miembro

  
-----  
Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.  
Segundo Miembro

**“SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ONLINE Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE MAYNAS AÑO 2017”**

Por:

Bach. Silver Jean Guevara Vela  
Bach. Breithner Aquituari Pua



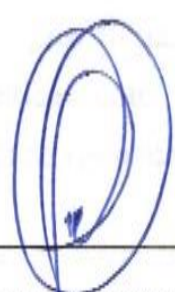
---

Ing. Carlos Alberto García Cortegano, Mgr.  
Presidente



---

Ing. José Edgar García Díaz, Mgr.  
Primer Miembro



---

Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr.  
Segundo



---

Ing. Alejandro Reátegui Pezo, Mgr.  
Asesor

**SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ONLINE Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE MAYNAS AÑO 2017**

**RESUMEN**

La investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, la investigación pertenece al tipo descriptivo correlacional y el diseño fue el no experimental de tipo correlación transversal, cuyos resultados se presentan en tablas, de acuerdo a los objetivos del proyecto, La población la conformo todos los vecinos de la ciudad Iquitos y la muestra lo constituyo 338 vecinos elegidos por conveniencia.

La técnica empleada en la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el análisis e interpretación de la información se efectuó utilizando la estadística descriptiva, Concluyendo: Decisión estadística: Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente (gobierno electrónico) tiene relación positiva alta ( $Rho = 0.998$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la variable dependiente (satisfacción de usuario) por lo tanto aceptamos la hipótesis de la investigación: Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, hermanos, familia y todas las personas que me mostraron su apoyo incondicional siempre durante éste proceso de aprendizaje que tuvo como finalidad de cumplir este objetivo de llegar a ser un profesional. Les estaré agradecido siempre.

**Silver Jean Guevara Vela**

A mi Familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**Breithner Aquituari Púa**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia agradezco a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar en el punto donde nos encontramos.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitir sus conocimientos y dedicación que los ha regido, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

A las instituciones y personas que colaboraron desinteresadamente brindándonos sus apoyo para el desarrollo de esta tesis.

## INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INTRODUCCION	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del Problema	11
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo General	12
1.2.2. Objetivos Específicos	12
1.3. Justificación	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes	14
2.2. Planteamientos Teóricos	15
2.2.1. Gobierno electrónico	15
2.2.2. Satisfacción del Usuario	21
2.3. Definición de Términos Básicos	28
2.4. Hipótesis	30
2.4.1. Hipótesis de la Investigación	30
2.4.2. Variables	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
3.1. Tipo de Investigación	31
3.2. Diseño de la Investigación	31
3.3. Población	32
3.4. Muestra	32
3.5. Técnicas de Investigación	32
3.6. Procesamiento de la información	33
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO 01 CUESTIONARIO</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO 02 MATRÍZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 03 ARTÍCULO CIENTÍFICO</b>	<b>48</b>

## **INTRODUCCIÓN.**

Ante un acontecimiento cultural que presume nuevas maneras de percibir el universo, surgen nuevas herramientas en el espacio virtual, que proporcionan el acceso a la información en cualquier terreno. El avance tecnológico ha permitido almacenar en pequeños espacios gran cantidad de información.

En forma reiterada la gestión municipal ha sido mal calificada especialmente al tratarse de temas como la prestación de servicios. Las personas reiteradamente manifiestan su disconformidad sobre la calidad de sus servicios indicando que todos los burócratas hacen lentas, y poco transparentes sus procesos y servicios en general.

En la actualidad, la Municipalidad cuenta con aplicativos informáticos que le permiten acelerar y ordenar sus procesos, algunos de estos aplicativos son: el SIAF, que es el Sistema Integrado de Administración Financiera el mismo que permite tratar la información financiera, el SISLOG que es el Sistema Logístico el mismo que integra la información que se emplea diariamente. Podemos indicar asimismo que la Municipalidad carece de un sistema de información transaccional que permita interactuar directamente con los usuarios de forma dinámica, por lo que se pretende con la investigación: Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, formulándose la hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, la que constituye la respuesta al planteamiento del problema a fin de dar solución inmediata, mediante el diseño de investigación no experimental de tipo correlación transversal , cuyos resultados se presentan en tablas. La población la conformo todos los vecinos de la ciudad Iquitos y la muestra lo constituyo 338 vecinos elegidos por conveniencia.

La técnica empleada en la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

**LA INVESTIGACIÓN COMPRENDE LOS SIGUIENTES CAPÍTULOS:**

**Capítulo I : Planteamiento del problema**

**Capítulo II : Marco Teórico que abarca:**

**Antecedentes del estudio, Planteamientos teóricos,  
Justificación.**

**Capítulo III : Metodología**

**Capítulo IV : Resultado y discusión.**

**Capítulo V : Conclusiones**

**Capítulo VI : Recomendaciones**

**Capítulo VII : Bibliografía**

**Anexos**

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy la humanidad, se caracteriza por el empleo extensivo de las TICs en la totalidad de las actividades de las personas y por un dinámico apego a la globalización económica y cultural.

Diariamente acuden a la Municipalidad un promedio de 500 personas para realizar diversos tipos de trámites, existiendo una primacía de las normas; cayendo en un formalismo que en estos tiempos ya es obsoleto porque son las personas los que ejecutan los procesos administrativos, ocasionando retardos y lentitud por lo que no se cumplen los objetivos que persigue la Municipalidad.

Para Parejo (1995) dijo: Es inevitable diseñar soluciones a partir de perspectivas diferentes para brindar una atención de calidad, ágil y veraz, por lo cual es necesario considerar la eficacia y la eficiencia, siendo la eficacia el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos y la eficiencia que significa que esos objetivos propuestos sean bien hechos. (p.94)

En este sentido podemos establecer que la eficacia y eficiencia se complementan y son necesarios para optimizar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos.

Arena (2004) dijo: se debe tener en cuenta que para optimizar la eficacia de un servicio es obligatorio escuchar al usuario a fin de hacer innovaciones para el enriqueciendo del servicio (p.50).

Consecuentemente podemos indicar que ya existe una herramienta para mejorar la calidad del servicio y este es el Gobierno electrónico el mismo que en la administración pública combina cambios organizativos y nuevas aptitudes, en los servicios públicos y los procesos en apoyo a las políticas públicas” (Comisión Europea, 2003).

Es por ello que el Gobierno electrónico propone reconocer a las personas con un rol mucho más activo dándole agilidad y rapidez a los servicios, asimismo se conseguirá personalizar la gestión, reducir y prevenir los errores, innovando y potenciando el servicio, aumentando así la satisfacción de los usuarios.

## **Problema General**

¿Cuál es la relación entre el sistema de Gobierno electrónico Online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017?

### **1.2. OBJETIVOS**

#### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

#### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el sistema de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017
- Establecer la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La justificación tiene importancia en la medida que permite tener nuevo conocimiento acerca de la relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Maynas, por ende, puede servir de base para la toma de decisiones en los futuros planes de mejoramiento institucional.

El estudio contribuirá a fundamentar y complementar posibles estudios que permitan en el futuro desarrollar e implementar el modelo online de Gobierno electrónico en la misma.

Para alcanzar el desempeño de los objetivos de estudio, se confeccionarán dos instrumentos de medición, tanto para la variable Gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Maynas y su relación con la satisfacción del usuario. Estos instrumentos serán elaborados y antes de su aplicación serán filtrados por el juicio de expertos y luego ser probados su respectiva confiabilidad y validez. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento en el aplicativo informático SPSS, se examinará conocer el nivel de relación que existe entre el Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

La importancia de la introducción de las TIC en sustitución de los instrumentos tradicionales para la gestión de la relación con los ciudadanos puede: mejorar considerablemente la atención brindada, aumentar la información sobre los servicios, garantizar el conocimiento de los procesos, hacer los servicios más ágiles y más cómodas las obligaciones, eliminar las esperas, personalizar el servicio reduciendo al mismo tiempo los errores, mantener el estándar de calidad afrontando con celeridad los imprevistos y las disfunciones, escuchar a los usuarios, potenciar el servicio para los sujetos débiles e innovar las modalidades de prestación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

Molina (2013), en su tesis realizada para identificar un modelo de GE que le permita a la administración pública, conseguir un nivel de desarrollo que lo sitúe en la fase de transformación del GE, sostiene que como contribución, se pueden identificar a los estados avanzados que han alcanzado progresos relevantes en el Gobierno electrónico los que se hallan situados en la fase de transformación. En este adelanto tecnológico la herramienta más trascendental es el Internet, la misma que gracias a su avance tecnológico ha conseguido que se reforme otras formas para acceder a la información (Redes sociales, entre otros).

Quiroz & Espinoza (2007), manifiestan en su artículo científico que al hablar sobre la forma como percibe el ciudadano el empleo del portal web por parte del estado, concluye que la intención es construir una metodología para la búsqueda y estimación de los niveles de sapiencia y la satisfacción de los usuarios; este estudio se ejecutó a nivel nacional, de forma especial en la zona urbana, la muestra de viviendas se calculó teniendo la información del INEI del 2005, siendo el tamaño de 3,240 hogares. La investigación se realizó de manera simultánea en todo el país. En total se abordaron 2,335 encuestas. Las unidades informantes fueron las personas de 18 a más años y que usan Internet.

Villanueva (2010), en su tesis sobre el acceso de la zonas rurales del Perú a las TICS y su impacto en el impulso social y su correspondencia con la brecha y la pobreza digital en comparación con los logros de varios países de la región, su implementación propone que estas herramientas estén disponibles, que sean fácilmente accesibles y fiables, asimismo el estudio plantea estrategias y procedimientos que permitirán plasmar de forma simultánea el desarrollo de la infraestructura y el avance de las capacidades humanas, por lo que explica que el estándar peruano presenta una serie de blanduras en el acceso universal en los servicios de telecomunicaciones, siendo tratado y mirado prósperamente a nivel internacional permitiendo que el servicio telefónico alcance lugares, donde la empresa privada no podía ofrecerlos.

## **2.2. PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS**

### **2.2.1. Gobierno electrónico**

El Gobierno electrónico entre otras es la aplicación de las TICs, por parte de los estados, con la finalidad de brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentando la eficacia y eficiencia de la gestión pública; asimismo, la transparencia de la gestión del sector público con participación de la ciudadanía.

Según Valenti, Anta y Bendersky (2007), proyectan un enunciado de Gobierno electrónico visto desde la representación del gobierno, el cual argumentan que para el Estado, el Gobierno electrónico es una instrumento para modernizar la Gestión Pública y esta es a través de las TICs, en busca de mejores conocimientos, mayor control y transparencia. En definitiva, esto permitirá una mejor asistencia de servicios al país en su conjunto.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Gobierno electrónico es el empleo de las TICs por parte del estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos a fin de aumentar la eficacia, eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana de la gestión pública. (ONGEI, 2013, p.27)

Desde este punto de vista lo que se busca con el Gobierno electrónico es aprovechar las TICs para mejorar las relaciones de los ciudadanos, creando vínculos que permitan gestionar el conocimiento hacia un objetivo común indagando la satisfacción general y disminuyendo la brecha que separa a la población con el gobierno.

La implementación de la tecnología en la prestación de servicios por el gobierno es la que ha originado el surgimiento del Gobierno electrónico y que las relaciones entre usuarios y gobierno se transformen. Munive (2008, p. 2)

### **Características del Gobierno electrónico**

1. Fácil de utilizar, los servicios son simples, se evita laberintos y trámites complicados.
2. Asistencia de servicios por parte del gobierno es en forma rápida y eficiente.
3. Participación de los usuarios en la toma de decisiones, Soporte legal y capacidad de convertir o modernizar la administración pública.
4. Es conveniente, la ventaja de usar este servicio es que debe ser superior al que recibe.
5. Garantiza a los usuarios la reserva en el acceso a la información y sus transacciones y descongestiona los servicios de la administración pública.
6. Hay Interoperabilidad del Gobierno electrónico, garantizando que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de la red de datos.
7. Es virtual e interactivo.

### **Gobierno electrónico encuadrado entre las políticas públicas**

Debe estar enmarcado en las estrategias públicas de la innovación y evolución del Estado, ante los potenciales cambios que puedan suceder en el manejo de los países. La presencia de un aparato encargado de implementar y retroalimentar las tácticas del Gobierno electrónico, avalará el establecimiento de medidas necesarias para su implementación.

### **Sector de telecomunicaciones competitivo**

En la actualidad es imposible participar de la globalización mundial si un Estado no cuenta con un área de telecomunicaciones avanzado que permita emplear los avances tecnológicos de la informática.

Proyectos representativos de alto impacto y corto plazo

Hoy en día los estudios de corto plazo se deben exponer como algo seguro para la población, transmitiendo credibilidad así como seguridad en sus exigencias.

### **Alianzas con el sector privado, entidades internacionales y sector académico**

La contribución de estos sectores debe darse desde la concepción de las estrategias siendo necesario conocer sus fortalezas (la investigación, las mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las TICs). La buena relación con estos sectores

debe conservarse siempre y cuando esta sea beneficiosa, fructífera y transparente para la organización.

### **Sensibilización de autoridades**

Es necesario sensibilizar a los representantes de las áreas que juegan el papel de agentes de cambio; asimismo es necesario contar con estrategias de Gobierno electrónico a fin de realizar el seguimiento de las actividades y proyectos que se lograrán en el mediano y corto plazo.

### **Política Nacional de Gobierno electrónico (D.S. N° 081-2013-PCM)**

Elaborada en concordancia con la Ley N° 29904 Ley de Promoción de la Banda Ancha y con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece al Gobierno electrónico como uno de sus ejes transversales. Esta política se basa en lineamientos y objetivos de los principales planes nacionales como la Agenda Digital Peruana 2.0, Agenda de Competitividad 2012-2013, el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, la Estrategia Nacional de Gobierno electrónico y la Política Nacional de la Gestión Pública.

### **Plan Bicentenario (D.S. N° 054-2011-PCM)**

Alienado con la Política de Estado del Acuerdo Nacional y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la máxima aspiración de este Plan, es una sociedad diversa pero intercomunicada aprovechando los beneficios de la globalización.

#### **Estrategia Nacional de Gobierno electrónico (R.M. N° 274-2006-PCM)**

Dada en el año 2006, se constituye en el primer paso hacia la Política Nacional de Gobierno electrónico, sus objetivos estratégicos son:

Objetivos 1: Acercar los servicios del estado a los ciudadanos y empresas mediante el uso de las TIC's, que permitan la innovación de prácticas que simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales implementando proyectos e iniciativas de Gobierno electrónico en beneficio de la sociedad.

Objetivos 2: Desarrollar un conjunto de proyectos estratégicos que permitan la integración de sistemas e instituciones claves para el desarrollo de iniciativas de Gobierno electrónico y que por su importancia impacten en el corto y mediano plazo,

permitiendo la adopción de las nuevas prácticas y constituyéndose en proyectos emblemáticos de uso masivo.

Objetivos 3: Mejorar los procesos de la Administración Pública para hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario a fin de facilitar su informatización a través de las TIC's, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano así como criterios de optimización.

Objetivos 4: Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuado para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Gobierno electrónico en particular con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.

Objetivos 5: Generar capacidades en los estudiantes, población adulta y grupos vulnerables en el uso de las TIC's en sus procesos de aprendizaje y de capacitación para su inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y al Gobierno electrónico en particular.

### **Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (D.S. N° 0042013-PCM)**

Esta política guía el proceso de modernización de la gestión pública buscando un impacto positivo en la población y por consiguiente el desarrollo del país, sus objetivos son:

Objetivo 1: Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacionales y Sectoriales.

Objetivo 2: Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.

Objetivo 3: Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.

Objetivo 4: Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Objetivo 5: Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.

Objetivo 6: Monitorear y evaluar la eficiencia en la transformación de los insumos en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.

Objetivo 7: Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.

Objetivo 8: Promover el Gobierno electrónico a través del uso de las TIC's como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de Gobierno Abierto.

Objetivo 9: Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades.

Objetivo 10: Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.

Objetivo 11: Articular las políticas públicas nacionales y sectoriales, las cuales se analizan, diseñan, aprueban, implementan, evalúan y mejoran promoviendo el debate y la participación ciudadana.

Objetivo 12: Fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

Objetivo 13: Promover la descentralización de las funciones, responsabilidades, capacidades y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno a fin de prestar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes y servicios públicos que los ciudadanos demandan.

Objetivo 14: Articular, simplificar y actualizar los sistemas y promover un funcionamiento que considere la heterogeneidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades.

#### Funciones del Gobierno electrónico

Para Vargas (2011), el Gobierno electrónico tiene como función elaborar y ejecutar políticas públicas, buscando la optimización de los diversos servicios uno de los cuales

es el acceso a la información pública a través de las herramientas informáticas. (p. 93-94)

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

El Gobierno electrónico es un proceso progresivo, que comprende cinco dimensiones: información, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.

**Información:** En esta etapa podemos decir que un portal se utiliza como página inicial, para acceder a otras páginas útiles donde se pueda situar información de los distintos organismos del gobierno. En esta unidad, los usuarios pueden hallar información actualizada y especializada. Además, cuenta con motores de búsqueda.

La esencia de este componente es la disponibilidad de información. Cardona (2002)

**Interacción:** En esta etapa los sitios emplean contraseñas para resguardar los datos de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a legislaciones, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser examinados posteriormente sin necesidad de conexión. Se cuenta con correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, lo que facilita la interacción entre gobierno y ciudadanos. Precisamente, la esencia de este componente es la posibilidad de interacción por diversos medios entre el gobierno y los ciudadanos. Cardona (2002)

**Transacción:** Esta etapa es una de las más complicadas, ya que utiliza el potencial de la web para proveer servicios públicos. Los ciudadanos pueden efectuar transacciones seguras, confiables y rápidas. Algunos ejemplos, pago de impuestos o derechos, la obtención de actas de nacimiento, consulta de saldos, defunción, renovación de permisos y licencias. La esencia de este componente es la eventualidad de realizar transacciones y obtener servicios acabados directamente desde el portal, incluyendo la posibilidad de pagarlos de forma electrónica. Cardona (2002)

**Integración:** Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso

a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Por lo tanto, la esencia de este componente es el grado de integración vertical u horizontal existente en un portal gubernamental, incluyendo la posibilidad de una forma única de pago para varios trámites y servicios. Cardona (2002)

**Participación ciudadana:** Esta etapa presume que el vecino no sólo interactúa con el gobierno, sino que el usuario participa rápidamente en la toma de decisiones gubernamentales. En esta etapa está la posibilidad de que los ciudadanos aconsejen sobre proyectos de ley, políticas públicas o decisiones gubernamentales; de igual forma puede existir el voto electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. La particularidad de este componente es entonces la posibilidad de colaboración por parte de los ciudadanos. Tricas (2007)

### 2. 2.2. Satisfacción del Usuario

Pérez (2010), define a la satisfacción del usuario como la sensación que el usuario recibe durante y después de interactuar con la web del Gobierno electrónico. Del resultado de esa primera sensación el usuario decidirá volver a visitarla o no.

Baroudi, Olson e Ives (1986), realizaron un estudio empírico que evaluaba la participación del usuario y su impacto en la satisfacción del usuario y en el uso del sistema. Dicho estudio afirma que a mayor participación del usuario, el uso del sistema será mejor; y que a mejor uso de sistema, mayor satisfacción del usuario.

Algunos autores como Holahan y Jurkat (2004), Vogt (2004), Griffiths, Johnson y Hartley, (2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Estos autores nos proveen algunas definiciones:

Definición 1: Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.

Definición 2: Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.

Definición 3: El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) definió que la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas definiciones se puede generar un concepto, la satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario al representar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios. Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público. Nejati y Nejati (2008, pp. 571-572)

### **Orígenes de la satisfacción del usuario**

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos envía necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la década de 1970, y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978, p.78) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

### **Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios**

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación

negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004).

Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio.

**Análisis de disponibilidad.** Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer, 1981).

**Medición de la calidad percibida.** Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

Métodos, técnicas e instrumentos de medida

La satisfacción del usuario, siempre ha sido muy difícil de medir y han sido a lo largo de los años muchos los estudios que se dedican a ello. Esta problemática es debido a que es una actitud muy personal que puede ser fácilmente influenciada dependiendo del usuario.

En términos generales la tendencia ha sido la cuantitativa y como representante máxima la técnica de encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica.

Un método que se ha empezado a utilizar es el Delfos (Delphi), que sirve para generar proyecciones y resolver problemas futuros.

Un ejemplo de la aplicación de este método para realizar estudios de satisfacción es la investigación realizada por Aparecida (1996), ella utilizó este método para detectar los factores que influyen en la calidad de los servicios desde la percepción del personal bibliotecario, de las áreas de circulación y referencia. Los resultados del estudio son consistentes con las categorías que se presentaron anteriormente.

Se considera que los métodos para abordar el fenómeno de la satisfacción deberían tender hacia lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil describir cuantitativamente.

En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados. A los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros.

## **Dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario**

### **Elementos Tangibles**

Para la Real Academia Española, proviene de la palabra en latín tangibilis, que significa todo aquello que se puede tocar.

En la escala SERVQUAL, dichos elementos están relacionados con los aspectos de infraestructura física, personal, material de comunicación y todo aquello que se puede observar en la organización.

Cibertec (2007), la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas responde de la siguiente:

Son aspectos físicos el personal, las instalaciones, la documentación y el equipo de comunicación que emplean a primera vista, es el retrato que la organización planea para poder erigir rectitud, esta imagen física tiene que estar hasta los topes de las perspectivas del cliente (p.23)

Podemos expresar que los elementos tangibles están referidos a la infraestructura del área de atención al usuario, los módulos de atención, los equipos de cómputo, comunicaciones, material de información, señalizaciones, equipos de confort, que sirven para brindar una buena calidad en el servicio.

### **Fiabilidad**

Es la posibilidad de que un servicio funcione apropiadamente durante un momento determinado, cuando opera en el entorno para el que ha sido diseñado; para la Real Academia Española, es la “manera de ser honesto, credibilidad del buen ejercicio de algo”.

Para la revista ABB, la fiabilidad está interrelacionada con la baja de los desperfectos en los equipos, en otras palabras es detectar los errores y repararlos sin que el área de operaciones señale que hay algo que no funciona. (Nueva Zelanda, 2009, p. 35).

Podemos decir entonces, que es otorgar al cliente la confianza de que su requerimiento planteado, será supervisado, comprobado y que la información le permita observar que se está llevando a cabo el procedimiento estrictamente establecido por la normativa y por ende el usuario perciba calidad en el servicio.

### **Responsabilidad**

Para la Real Academia Española, la responsabilidad es el compromiso de subsanar un error e indemnizar los males causados cuando el entorno lo amerita.

Zeithman & Bitner (2002) dijo, que es el medio para socorrer a los usuarios y suministrar la asistencia con urgencia. (p.103)

Llorenc (2006) dijo, que es la facultad de sentirse forzado para dar una respuesta sin coacción alguna. (p.35)

Entonces podemos concluir que la responsabilidad es asumir el compromiso de atender, resolver, lo requerido por el usuario de tal forma que perciba que el gestor que lo atiende está abocado a iniciar y culminar su requerimiento.

## **Seguridad**

La seguridad es la certeza o conocimiento claro y seguro de algo, indica la ausencia de riesgo; esta palabra procede del latín securitas y expresa la forma de estar sin cuidado. Castillo Morales (2005) dijo, que es el conocimiento de las personas sobre lo que hacen, y su facultad de transferir sinceridad. (p.2)

González (2006) dijo, la seguridad es el conocimiento del servicio, la gentileza de los empleados; así como la destreza para transmitir seguridad al cliente.

Consecuentemente, la seguridad es la característica de la persona, obtenida a partir del conocimiento, y que cuenta con la habilidad de transmitir mediante una comunicación efectiva, confianza al usuario, de tal manera que perciba que su requerimiento, es decir el motivo por el que acude al centro de servicio será atendido.

## **Empatía**

La empatía es la facultad que tiene una persona para poder distinguir lo que otra persona puede sentir, la palabra empatía es de origen griego “empáttheia” que significa “emocionado”.

Mead y Piaget (2009) definieron la empatía como la destreza cognitiva, exclusiva de la persona, de tomar la figura del otro.

Feshback (1984) dijo, una práctica habitual se da a partir de las emociones de los demás, por medio de las representaciones tomadas de éstos y de la simpatía. (p.67)

La empatía es la cualidad de las personas que le permite atender con predisposición al usuario, colocándose en la posición de él dando lugar a que brinde lo mejor de sí, como su comprensión, capacidad de escucha con atención, mostrando signos de interés en lo que el usuario está exponiendo para atender lo solicitado e inclusive ser capaz de detectar si muestra algún malestar de diferente índole a fin de actuar a favor de él.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Gobierno electrónico:** Según Abraham (2001), considera que es un cambio continuo de las reglas y herramientas de gestión a fin de simplificar las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno, utilizando las modernas tecnologías para su interrelación. Para Castoldi (2002), menciona que es la aplicación de todas aquellas acciones apoyadas en las nuevas tecnologías informáticas, particularmente la Internet, aumentando la calidad de los servicios públicos, y la transparencia del gobierno (p.112).

**Municipalidad:** Es el gobierno local, que se organiza de manera flexible, anticipando las gestiones conducentes a lograr una administración de calidad con equidad y una gestión transparente.

**Percepción:** Proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle sentido al entorno (Robbins, 2004).

**Satisfacer:** Expresa complacer una necesidad, depende de las expectativas del usuario; se basa en la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas, esto quiere decir a mayor percepción mayor será la satisfacción a menor percepción menor satisfacción; cuando las expectativas son mayores a la percepción ya no habrá satisfacción.

Servicio al cliente: “Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (Humberto Serna Gómez, 2006).

**Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):** “Las TIC, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real” (Gil, 2002). Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y

software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

**Usuario:** Es el ciudadano que posee necesidad de información y que emplea recursos de información para satisfacerla; por lo general se enfrenta a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención al ciudadano.

## **2.4.HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis de la Investigación**

Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

### **2.4.2. Variables**

#### **Variable independiente: El Gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

El Gobierno electrónico es la utilización por parte de un Estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs, a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública al ofrecer servicios e información a los ciudadanos, incrementando considerablemente su transparencia y participación ciudadana.

##### **Definición operacional**

La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 16 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana y cuyos indicadores son: logo, mapa de sitio, contactos, correo electrónico, trámites en línea, certificado digital, ventanilla única, participación, transparencia y colaboración, para cada dimensión respectivamente.

#### **Variable dependiente: La Satisfacción de los usuarios**

##### **Definición conceptual**

Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano.

##### **Definición operacional**

La medición de la variable satisfacción de los usuarios será mediante un cuestionario de 20 preguntas el mismo que consta de cinco dimensiones: confiabilidad,

responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales y cuyos indicadores son: tiempo, interés, prontitud, atención, confianza, respuesta, atención, interés, apariencia, atracción y presencia, para cada dimensión respectivamente.

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

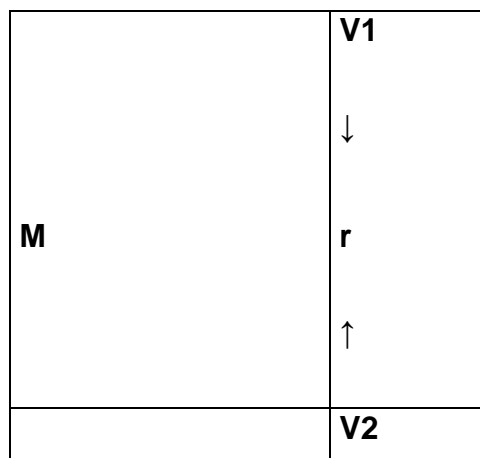
#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio por el grado de cuantificación reúne las condiciones de una investigación tipo cuantitativa y por sus características es de nivel descriptivo correlacional.

#### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es correlacional transversal porque se trató de determinar la asociación entre las variables, tal como se presenta en la realidad sin la intervención del investigador, la recolección de la información se realizó en un determinado tiempo en un momento específico.

El esquema es:



Donde:

Dónde:  $M \rightarrow$  Muestra

$V1 \rightarrow V1$

$V2 \rightarrow V2$   $r \rightarrow$  Representa la relación entre  $V1$  y  $V2$

### **3.3. POBLACIÓN**

La unidad de análisis del estudio corresponde a vecinos de la ciudad Iquitos entre los 28 y 65 años de edad, de la municipalidad provincial de Maynas.

### **3.4. MUESTRA**

La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 338 ciudadanos, la selección de la muestra se efectuó en forma no probabilística intencionada.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. Técnica de recolección de datos**

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para Hernández et al (2010), recolectar datos involucra elaborar un procedimiento detallado que conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

#### **3.5.2. Instrumento de recolección de datos**

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de actitudes con escala Likert, para Hernández, et all. (2010), la recolección de la información está dada por una sucesión de preguntas las mismas que permitirán evaluar las variables. (p. 217).

### **3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

#### **Análisis de datos**

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla N° 1. Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas.

N°	GOBIERNO ELECTRÓNICO	ESCALA					TOTAL FRECUENCIAS	
		MALA		REGULAR		BUENA	%	N
		1	2	3	4	5		
1	Información	0	2	8	40	35	25.15	85
2	Interacción	0	4	7	25	20	16.57	56
3	Transacción	0	7	3	28	21	17.46	59
3	Integración	0	3	6	48	26	24.56	83
5	Participación ciudadana	0	4	6	27	18	16.27	55
	PROMEDIO	0	4	6	33.6	24	100.00	338
		<b>20</b> <b>5,92%</b>		<b>198</b> <b>58.58%</b>		<b>120</b> <b>(35.5%)</b>	100%	67.6

Fuente. Elaboración Propia

Escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

En la tabla N° 1 se observa los datos básicos del Gobierno electrónico en la opinión de los vecinos de la ciudad de Iquitos, la gestión municipal y es lo siguiente:

Del 100% de vecinos encuestados el 35.5% opinan que el gobierno electrónico es buena, mientras el 58.58% opinan que es regular en las dimensiones de Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación ciudadana, observando que el mas sobresale es la Integración.

Concluyendo que el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Maynas es Regular (58.58%), de esa manera damos respuesta al objetivo específico N° 1: Evaluar el Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Tabla N° 2. Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

N°	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	ESCALA					TOTAL	
		MALA		REGULAR		BUENA	FRECUENCIAS	
		1	2	3	4	5	%	N
1	Confiabilidad	0	3	6	27	20	16.57	56
2	Responsabilidad	0	5	5	48	30	26.04	88
3	Seguridad	0	6	10	30	26	21.30	72
3	Empatía	0	5	11	25	21	18.34	62
5	Bienes tangibles	0	6	8	28	18	17.75	60
	PROMEDIO	0	5	8	31.6	23	100.00	338
		<b>25</b> <b>7.39%</b>		<b>198</b> <b>58.58%</b>		<b>115</b> <b>34.02%</b>	338	100

Fuente. Elaboración Propia

En la tabla N° 2 se observa los datos básicos de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas en la opinión de los vecinos de la ciudad de Iquitos, la gestión municipal y es lo siguiente:

Del 100% de vecinos encuestados el 34.02% opinan que Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es buena, mientras el 58.58% opinan que es regular en las dimensiones de Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, Bienes tangibles, predominando la responsabilidad con una frecuencia de 48 de un total de 338 encuestados.

Concluyendo que la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es Regular (58.58%), de esa manera damos respuesta al objetivo específico N° 2: Evaluar la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Tabla N° 3. Relación entre gobierno electrónico y satisfacción de usuario

<b>N°</b>	<b>ESCALAS</b>	<b>GOBIERNO ELECTRONICO</b>	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>
<b>1</b>	1: nunca	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	2: casi nunca	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	3: aveces	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	4: casi siempre	<b>34</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	5: siempre	<b>24</b>	<b>23</b>

Fuente. Elaboración Propia

R = 0.997                      PEARSON

r= 0.998                      SPEARMAN BROWN

Coeficiente de correlación de Rho Spearman Brown (r=0.998) respecto al Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la municipalidad provincial de Maynas.

La magnitud de correlación entre la variable independiente (gobierno electrónico) y dependiente (satisfacción de usuario) es alta por cierto el gobierno electrónico condiciona la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Maynas,

Concluyendo , existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente ( gobierno electrónico) tiene relación positiva (r = 0.998) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable dependiente (satisfacción de usuario) ,de esa manera damos respuestas al objetivo específico N° 3: Establecer la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas y al objetivo general : Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico Online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

## **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Al establecer la relación entre la variable independiente (gobierno electrónico) y la variable dependiente (satisfacción de usuario) aplicando el Coeficiente de correlación de Rho Spearman Brown, obteniendo,  $r = 0.998$ .

Concluyendo: Decisión estadística: Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente (gobierno electrónico) tiene relación positiva alta ( $Rho = 0.998$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la la variable dependiente (satisfacción de usuario) por lo tanto aceptamos la hipótesis de la investigación: Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

### **5.1. Conclusiones Parciales**

- El gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Maynas es Regular (58.58%)
- La Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es Regular (58.58%)
- Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente (gobierno electrónico) tiene relación positiva ( $r = 0.998$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable dependiente (satisfacción de usuario)

### **5.2. Conclusión General**

- El Gobierno electrónico tiene relación estadísticamente significativo con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

- Para optimizar el sentir de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la Municipalidad Provincial de Maynas, respecto a la relación del gobierno electrónico; se deben implementar campañas de capacitación constante sobre el empleo de las TICs, lo que permitirá optimizar el empleo de los servicios del Gobierno electrónico en beneficio de los pobladores y la Municipalidad.
- Para mejorar la opinión de los usuarios de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la Municipalidad Provincial de Maynas, respecto a la relación de la información Gobierno electrónico, se debe de suscitar foros e instrucciones encaminados a aumentar los conocimientos sobre gobierno electrónico y los índices de información.

## **CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Abrajan, M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Recuperado desde: <https://goo.gl/H5OmJw>

Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. Recuperado de: <https://goo.gl/rE9xHT>

Escobedo, M. et all (2013) Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Grajales, T. (2014) Tipo de investigación científica. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.

Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.

Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVK1>.

Mejía, N. (2011). ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>.

Molina J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>.

Nonaka y Takeuchi (1999) Gestión del conocimiento, Modelo de creación del conocimiento, teoría de creación de conocimiento.

Prince A., Finkelievich S., y Jolias L. (2011). Gobierno electrónico e inclusión digital en la Argentina: La informatización de ANSES. Recuperado desde: <https://goo.gl/57hWCw>.

Quiroz E. y Espinoza J. (2007). Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – indicadores para la línea base. Recuperado desde: <https://goo.gl/5C8m0l>.

Sandoval S. (2008). Gobierno electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. Recuperado desde: <https://goo.gl/bL4XVT>.

Valdés D. y Guzmán A. (2010). Gobierno móvil en administraciones locales: Conceptos, desarrollo y seguridad. Recuperado desde: <https://goo.gl/LFXPs1>.

Villanueva J. (2010). Acceso universal a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las zonas rurales del Perú. Recuperado desde: <https://goo.gl/cO1xQF>.

Zapata, O. (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México: Pax México. Recuperado de: <https://goo.gl/abDiri>

## **ANEXOS**

### **ANEXO N° 01 CUESTIONARIO**

#### **Instrumentos**

Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017

Estimada(o) usuario(a) a continuación leerá un cuestionario que tiene como propósito cómo influye el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INDICACIONES: Usted responderá marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

Escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

El Gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Información</b>					
1	Se observa que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).					
2	La página inicial es un punto de entrada a otras página					
3	La Información es dinámica (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).					
4	Tiene para realizar búsquedas de Información.					
	<b>DIMENSIÓN: Interacción</b>					
5	Se pueden bajar formatos (Word o pdf), de los trámites que se realizan					
6	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).					
7	Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno local.					
8	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.					
9	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).					
	<b>DIMENSIÓN: Transacción</b>					
10	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).					
11	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.					
	<b>DIMENSIÓN: Integración</b>					
12	Hay información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.					
13	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.					
	<b>DIMENSIÓN: Participación ciudadana</b>					
14	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.					
15	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.					
16	Existe posibilidad de crear redes sociales por ciudadanos.					

ENCUESTA DIRIGIDO A los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017

Señor(a).

La presente encuesta es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, respecto al gobierno electrónico y mejorar la atención a los usuarios, Los datos que recolecte son de carácter anónimo y confidencial por lo que le solicito ser absolutamente sincero al responder la presente anticipadamente le agradecemos por colaboración.

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
1	Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad Provincial de Maynas promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad Provincial de Maynas muestran sincero interés en resolverlo					
3	Municipalidad Provincial de Maynas, de manera electrónica desempeña bien el servicio a la primera vez					
4	Municipalidad Provincial de Maynas electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
5	El personal de la Municipalidad Provincial de Maynas informa electrónicamente a los usuarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					
	<b>DIMENSIÓN: Responsabilidad</b>					
6	Municipalidad Provincial de Maynas brinda un servicio con prontitud a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
7	Municipalidad Provincial de Maynas siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.					
8	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario para conectarse con el municipio.					
	<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>					
9	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas les inspira confianza a los usuarios.					

10	El usuario al realizar trámites en el portal WEB de la Municipalidad Provincial de Maynas, se siente seguro.					
11	Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas tratan a los usuarios con cortesía para conectarse con el municipio.					
12	El servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas es suficiente para responder las consultas de los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>					
13	El operador del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas brinda atención individual a los usuarios.					
14	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas cuenta con empleados que brindan atención personalizada					
15	El administradores del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios					
16	Los empleados del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas entienden las necesidades específicas de los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN: Bienes tangibles</b>					
17	El gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas cuenta con apariencia moderna.					
18	Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad Provincial de Maynas son visualmente atractivas					
19	La presentación del portal del gobierno electrónico de la Municipalidad de Venta Municipalidad Provincial de Maynas nilla tiene buena presencia					
20	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas son visualmente atractivos.					

## ANEXO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Sistema de Gobierno Electrónico Online y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, Año 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar el sistema de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.</li> <li>-Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017</li> <li>-Establecer la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad</li> </ul>	Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017	<b>Variable independiente: El Gobierno electrónico</b>	Información	Logo Mapa del Sitio Contactos	01 - 04	Siempre (5)	<p>TIPO. Tipo Descriptivo con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO. El presente estudio se clasifica dentro del Diseño descriptivo, correlacional, de investigación No Experimental.</p> <p>Población: La población o universo de interés en esta investigación, está conformado por usuarios de la Municipalidad provincial de maynas, año 2017</p> <p>Muestra: La muestra en esta investigación está conformada por 338 usuarios de la Municipalidad provincial de maynas, año 2017</p>
				Interacción	Correo electrónico Formulario electrónico	05 - 09	Casi siempre (4)	
				Transacción	Trámites en línea Certificado digital	10 - 11	Casi nunca (2)	
				Integración	Ventanilla única	12 - 13	Nunca (1)	
				Participación pública	Participación Transparencia Colaboración	14 - 16		
				Confiability	Interés	01 – 05	Siempre (5)	
					Responsabilidad	Prontitud Atención	06 – 08	

	Provincial de Maynas, año 2017.		<b>Variable dependiente: La Satisfacción de los usuarios</b>	Seguridad	Confianza Respuesta	09 – 12	A veces (3)	<b>Tratamiento Estadístico</b>  Coeficiente de Correlación de Spearman: En la estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, $\rho$ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "p", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.
				Empatía	Atención Interés	13 – 16	Casi nunca (2)	
				Bienes materiales	Apariencia Atracción Presencia	17 - 20	Nunca (1)	

**ANEXO N° 03**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ONLINE Y LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS, AÑO 2017**

**Autores** : Silver Jean Guevara Vela  
Breithner Aquituari Pua

**Facultad** : Ingeniería de Sistemas e Informática

**RESUMEN**

La investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, la investigación pertenece al tipo descriptivo correlacional y el diseño fue el no experimental de tipo correlación transversal , cuyos resultados se presentan en tablas, de acuerdo a los objetivos del proyecto, La población la conformo todos los vecinos de la ciudad Iquitos y la muestra lo constituyo 338 vecinos elegidos por conveniencia.

El cual mediante el análisis e interpretación de los datos obtenidos por la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación: Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

## **ABSTRACT**

The research aimed to: Determine the relationship between the e-Government system and the satisfaction of users of the Provincial Municipality of Maynas, year 2017, the research belongs to the correlational descriptive type and the design was the non-experimental type of transversal correlation, The results are presented in tables, according to the objectives of the project. The population is conformed by all the residents of the city of Iquitos and the sample is constituted by 338 neighbors chosen for convenience.

Which, through the analysis and interpretation of the data obtained by the survey technique and the questionnaire instrument, resulted in the acceptance of the research hypothesis: There is a statistically significant relationship between the electronic government system and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Maynas, year 2017.

## **INTRODUCCIÓN.**

Ante un acontecimiento cultural que presume nuevas maneras de percibir el universo, surgen nuevas herramientas en el espacio virtual, que proporcionan el acceso a la información en cualquier terreno. El avance tecnológico ha permitido almacenar en pequeños espacios gran cantidad de información.

En la actualidad, la Municipalidad cuenta con aplicativos informáticos que le permiten acelerar y ordenar sus procesos, algunos de estos aplicativos son: el SIAF, que es el Sistema Integrado de Administración Financiera el mismo que permite tratar la información financiera, el SISLOG que es el Sistema Logístico el mismo que integra la información que se emplea diariamente. Podemos indicar asimismo que la Municipalidad carece de un sistema de información transaccional que permita interactuar directamente con los usuarios de forma dinámica, por lo que se pretende con la investigación: Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, formulándose la hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017, la que

constituye la respuesta al planteamiento del problema a fin de dar solución inmediata, mediante el diseño de investigación no experimental de tipo correlación transversal , cuyos resultados se presentan en tablas.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el sistema de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017
- Establecer la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

## **HIPÓTESIS**

### **Hipótesis de la Investigación**

Existe relación estadísticamente significativa entre El sistema de Gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017.

### **Variables**

**Variable independiente** : **El Gobierno electrónico**

**Variable dependiente** : **La Satisfacción de los usuarios**

## **METODOLOGÍA**

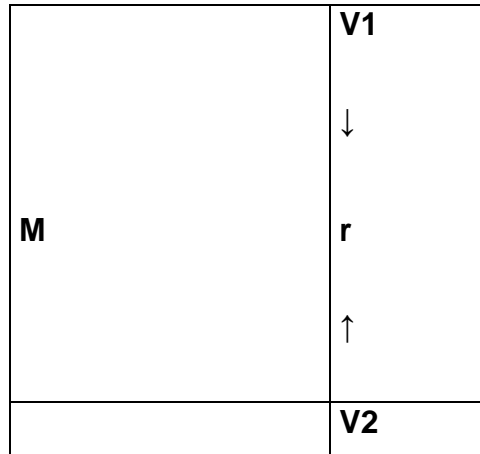
### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio por el grado de cuantificación reúne las condiciones de una investigación tipo cuantitativa y por sus características es de nivel descriptivo correlacional.

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es correlacional transversal porque se trató de determinar la asociación entre las variables, tal como se presenta en la realidad sin la intervención del investigador, la recolección de la información se realizó en un determinado tiempo en un momento específico.

El esquema es:



Donde:

Dónde: M → Muestra

V1 → V1

V2 → V2 r → Representa la relación entre V1 y V2

## **POBLACIÓN**

La unidad de análisis del estudio corresponde a vecinos de la ciudad Iquitos entre los 28 y 65 años de edad, de la municipalidad provincial de Maynas.

## **MUESTRA**

La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 338 ciudadanos, la selección de la muestra se efectuó en forma no probabilística intencionada.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla N° 1. Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas.

N°	GOBIERNO ELECTRÓNICO	ESCALA					TOTAL FRECUENCIAS	
		MALA		REGULAR		BUENA	%	N
		1	2	3	4	5		
1	Información	0	2	8	40	35	25.15	85
2	Interacción	0	4	7	25	20	16.57	56
3	Transacción	0	7	3	28	21	17.46	59
3	Integración	0	3	6	48	26	24.56	83
5	Participación ciudadana	0	4	6	27	18	16.27	55
	PROMEDIO	0	4	6	33.6	24	100.00	338
		<b>20</b> <b>5,92%</b>		<b>198</b> <b>58.58%</b>		<b>120</b> <b>(35.5%)</b>	100%	67.6

Fuente. Elaboración Propia

Escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

En la tabla N° 1 se observa los datos básicos del Gobierno electrónico en la opinión de los vecinos de la ciudad de Iquitos, la gestión municipal y es lo siguiente:

Del 100% de vecinos encuestados el 35.5% opinan que el gobierno electrónico es buena, mientras el 58.58% opinan que es regular en las dimensiones de Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación ciudadana, observando que el mas sobresale es la Integración.

Concluyendo que el gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Maynas es Regular (58.58%), de esa manera damos respuesta al objetivo específico N° 1: Evaluar el Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Tabla N° 2. Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

N°	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	ESCALA					TOTAL	
		MALA		REGULAR		BUENA	FRECUENCIAS	
		1	2	3	4	5	%	N
1	Confiabilidad	0	3	6	27	20	16.57	56
2	Responsabilidad	0	5	5	48	30	26.04	88
3	Seguridad	0	6	10	30	26	21.30	72
3	Empatía	0	5	11	25	21	18.34	62
5	Bienes tangibles	0	6	8	28	18	17.75	60
	PROMEDIO	0	5	8	31.6	23	100.00	338
		<b>25</b> <b>7.39%</b>		<b>198</b> <b>58.58%</b>		<b>115</b> <b>34.02%</b>	338	100

Fuente. Elaboración Propia

En la tabla N° 2 se observa los datos básicos de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas en la opinión de los vecinos de la ciudad de Iquitos, la gestión municipal y es lo siguiente:

Del 100% de vecinos encuestados el 34.02% opinan que Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es buena, mientras el 58.58% opinan que es regular en las dimensiones de Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, Bienes tangibles, predominando la responsabilidad con una frecuencia de 48 de un total de 338 encuestados.

Concluyendo que la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es Regular (58.58%), de esa manera damos respuesta al objetivo específico N° 2: Evaluar la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Tabla N° 3. Relación entre gobierno electrónico y satisfacción de usuario

<b>N°</b>	<b>ESCALAS</b>	<b>GOBIERNO ELECTRONICO</b>	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>
<b>1</b>	1: nunca	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	2: casi nunca	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	3: aveces	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	4: casi siempre	<b>34</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	5: siempre	<b>24</b>	<b>23</b>

Fuente. Elaboración Propia

R = 0.997                      PEARSON

r= 0.998                      SPEARMAN BROWN

Coeficiente de correlación de Rho Spearman Brown (r=0.998) respecto al Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la municipalidad provincial de Maynas.

La magnitud de correlación entre la variable independiente (gobierno electrónico) y dependiente (satisfacción de usuario) es alta por cierto el gobierno electrónico condiciona la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Maynas,

Concluyendo , existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente ( gobierno electrónico) tiene relación positiva (r = 0.998) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable dependiente (satisfacción de usuario) ,de esa manera damos respuestas al objetivo específico N° 3: Establecer la relación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas y al objetivo general : Determinar la relación entre el sistema de Gobierno electrónico Online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas.

## **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Decisión estadística: Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente (gobierno electrónico) tiene relación positiva alta ( $Rho = 0.998$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la variable dependiente (satisfacción de usuario) por lo tanto aceptamos la hipótesis de la investigación.

## **CONCLUSIONES**

### **Conclusiones Parciales**

- El gobierno electrónico en la municipalidad provincial de Maynas es Regular (58.58%)
- La Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas es Regular (58.58%)
- Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable independiente (gobierno electrónico) tiene relación positiva ( $r = 0.998$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la variable dependiente (satisfacción de usuario)

### **Conclusión General**

- El Gobierno electrónico tiene relación estadísticamente significativo con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas

## **RECOMENDACIONES**

- Para optimizar el sentir de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la Municipalidad Provincial de Maynas, respecto a la relación del gobierno electrónico; se deben implementar campañas de capacitación constante sobre el empleo de las TICs, lo que permitirá optimizar el empleo de los servicios del Gobierno electrónico en beneficio de los pobladores y la Municipalidad.
- Para mejorar la opinión de los usuarios de los vecinos de la ciudad de Iquitos de la Municipalidad Provincial de Maynas, respecto a la relación de la información Gobierno electrónico, se debe de suscitar foros e instrucciones encaminados a aumentar los conocimientos sobre gobierno electrónico y los índices de información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrajan, M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Recuperado desde: <https://goo.gl/H5OmJw>

Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación. (2da edición) México: Pearson Prentice Hall. Recuperado desde: <https://goo.gl/K9llqi>

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. Recuperado de: <https://goo.gl/rE9xHT>

Escobedo, M. et all (2013) Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las IES, 2013. Recuperado de: <https://goo.gl/pv7uUN>

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Grajales, T. (2014) Tipo de investigación científica. Recuperado de <https://goo.gl/AH60J>.

Hugo Carrión H., Larenas R. y Carrión M. (2009). Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador. Recuperado desde: <https://goo.gl/ocRZO1>.

Mariscal J., Lepore W. y Carvalho M. (2012). Impactos del Gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Recuperado desde: <https://goo.gl/apdVKl>.

Mejía, N. (2011). ¿Cómo ven los docentes las TIC? percepciones, uso y apropiación de tic en los docentes de la facultad de comunicaciones. Recuperado desde: <https://goo.gl/9a57t8>.

Molina J. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>.

Nonaka y Takeuchi (1999) Gestión del conocimiento, Modelo de creación del conocimiento, teoría de creación de conocimiento.

Prince A., Finquelievich S., y Jolias L. (2011). Gobierno electrónico e inclusión digital en la Argentina: La informatización de ANSES. Recuperado desde: <https://goo.gl/57hWCw>.

Quiroz E. y Espinoza J. (2007). Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – indicadores para la línea base. Recuperado desde: <https://goo.gl/5C8m0l>.

Sandoval S. (2008). Gobierno electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. Recuperado desde: <https://goo.gl/bL4XVT>.

Valdés D. y Guzmán A. (2010). Gobierno móvil en administraciones locales: Conceptos, desarrollo y seguridad. Recuperado desde: <https://goo.gl/LFXPs1>.

Villanueva J. (2010). Acceso universal a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las zonas rurales del Perú. Recuperado desde: <https://goo.gl/cO1xQF>.

Zapata, O. (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México: Pax México. Recuperado de: <https://goo.gl/abDiri>