

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial  
de Utcubamba, región Amazonas 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Miguel Rigoberto Becerra Juarez**

**ASESOR**

**Milagros Carmen Gamarra Uceda**

<https://orcid.org/0000-0002-0533-8559>

**Chiclayo, 2022**

**Calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad  
Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

PRESENTADA POR:

**Miguel Rigoberto Becerra Juarez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Caveró

PRESIDENTE

Carla Ethel Gamarra Flores

SECRETARIO

Milagros Carmen Gamarra Uceda

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, quien ha sido mi fortaleza, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.  
A mis padres, por ser los pilares más significativos de mi vida y por siempre demostrarme su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

Al conjunto de profesores de USAT, que contribuyeron con sus conocimientos y experiencias a mi aprendizaje, brindándome las bases necesarias para desarrollar la presente investigación.  
Un especial agradecimiento a mi asesora Mgtr. Milagros Carmen Gamarra Uceda por su visión crítica, consejos, paciencia, tiempo y motivación.

# CALIDAD DEL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1%  |
| 2 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante           | 1%  |
| 3 | <a href="https://renatiqa.sunedu.gob.pe">renatiqa.sunedu.gob.pe</a><br>Fuente de Internet | <1% |
| 4 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                 | <1% |
| 5 | <a href="https://www.psico.mx">www.psico.mx</a><br>Fuente de Internet                     | <1% |
| 6 | <a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a><br>Fuente de Internet         | <1% |
| 7 | <a href="https://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a><br>Fuente de Internet     | <1% |
| 8 | <a href="https://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a><br>Fuente de Internet               | <1% |

## Índice

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen .....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>Abstract .....</b>              | <b>6</b>  |
| <b>Introducción.....</b>           | <b>7</b>  |
| <b>Revisión de literatura.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>Materiales y métodos .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>Resultados .....</b>            | <b>13</b> |
| <b>Discusión .....</b>             | <b>23</b> |
| <b>Conclusiones .....</b>          | <b>28</b> |
| <b>Recomendaciones .....</b>       | <b>29</b> |
| <b>Referencias.....</b>            | <b>31</b> |
| <b>Anexos .....</b>                | <b>35</b> |

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal el analizar la calidad del servicio en el contexto de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas, 2021; el cual sirve como una retroalimentación y mejora continua del servicio. A la vez cabe indicar que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, por lo tanto para su desarrollo se utilizó un cuestionario validado por Al Balushi y Ali (2020), el cual a la vez fue aplicado a 371 ciudadanos. El cuestionario posee (37) ítems que corresponden a las siguientes dimensiones; rendimiento (7), usabilidad (8), personalización (8), seguridad (3), diseño web (4), lealtad (2), participación ciudadana (3) y satisfacción (2). Se obtuvo a partir del análisis realizado que aún con las carencias y limitaciones que presenta el Municipio, la calidad de servicio es aceptable, resaltando las dimensiones de personalización, diseño web, participación ciudadana, rendimiento, lealtad y usabilidad, mientras que, la satisfacción y seguridad no tiene una percepción favorable para el Municipio.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, gobierno electrónico, usabilidad, seguridad.

**Clasificación JEL:** H7, L88, L86, H76

### **Abstract**

The main objective of this research is to analyze the quality of service in the context of electronic government of the Provincial Municipality of Utcubamba, Amazonas region 2021, which serves as feedback and continuous improvement of the service. At the same time, it should be noted that the research had a quantitative approach, at a descriptive level, therefore a questionnaire validated by Al Balushi and Ali (2020) was used for its development, which in turn was applied to 371 citizens. The questionnaire has (37) items that correspond to the following dimensions: performance (7), usability (8), personalization (8), security (3), web design (4), loyalty (2), citizen participation (3) and satisfaction (2). It was obtained from the analysis carried out that even with the shortcomings and limitations presented by the Municipality, the quality of service is acceptable, highlighting the dimensions of personalization, web design, citizen participation, performance, loyalty and usability, while satisfaction and security does not have a favorable perception for the Municipality.

**Keywords:** Quality of service, electronic government, usability, security.

**Clasificación JEL:** H7, L88, L86, H76

## **Introducción**

El internet en las sociedades de la comunicación se ha transformado en una vía esencial que se usa para la difusión de información, servicios y productos; siendo los gobiernos de todo el mundo los que están desarrollando servicios electrónicos e implementándolos desde la última década, buscando brindar al ciudadano un servicio gubernamental con un alto nivel de calidad y disponibilidad (las 24h del día y los 365 días del año) satisfaciendo así las nuevas necesidades requeridas (Morales & Bayona, 2019). Ante la reciente crisis sanitaria, originada por la COVID-19, los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) se vieron obligados a aumentar repentinamente y necesario el uso de las herramientas digitales, tales como las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC), asimismo, diversos gobiernos optaron por crear servicios digitales nuevos y ofrecerlos de forma virtual, para aquellos trámites que no fueran factibles hacerlos presencialmente y así seguir brindando acceso a los servicios públicos.

En cuanto al gobierno electrónico (e-Gobierno, e-government, GE), se define como, el uso de dispositivos tecnológicos de comunicación, tales como computadoras, smartphones, laptops, entre otros, mediante el internet, el cual su objetivo principal es brindar mejores servicios públicos para servir a los ciudadanos y al desarrollo del país en su conjunto (Baca, 2021). De igual forma, el Banco Mundial respalda esa definición al aportar que, el e-Gobierno es la utilización de las TIC por parte de las entidades estatales, el cual cuenta con la habilidad de crear las relaciones entre población, gobierno y sector empresarial privado, asimismo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) añade que, es dada como una herramienta para alcanzar una buena administración pública.

El Gobierno Peruano no es ajeno ante estos cambios, puesto que, dictó el Decreto Supremo N° 004 -2013-PCM: Política de Modernización de la Gestión Pública, actualmente vigente, donde establece el uso de las TIC en los organismos de la administración pública, con el fin de modernizar los procesos (mejorar la información y servicios), orientar la efectividad de la gestión, para así, incrementar la transparencia y la participación ciudadana. Siendo este una obligación por parte del estado, la cual se rige por leyes y normas, teniendo la más importante y pertinente para esta investigación la norma del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0” aprobada por Decreto Supremo N° 066 – 2011 – PCM, teniendo como objetivo 7 la promoción de una Administración Pública de calidad orientada a la población, siendo este importante para el servicio que brindan las entidades públicas, así mismo, en su objetivo 8 argumenta sobre el logro de los planteamientos en la políticas nacionales, regionales y locales a fin de desarrollar una sociedad de información y el conocimiento.



La Agenda Digital Peruana 2.0, informa que a nivel nacional, las entidades gubernamentales que más avanzaron en el desarrollo en TIC son las entidades estatales como Poder Legislativo y Ejecutivo; por último, están los Gobiernos Regionales, siendo estas las entidades que tienen menos índice de desarrollo, especialmente Municipios que pertenecer al área rural (PCM, 2016, citado por Gonzales, 2017).

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Utcubamba no ha implementado en su totalidad los servicios de gobierno electrónico, por lo cual, aún existen trámites documentarios los cuales solo se pueden hacer de manera presencial, ocasionando demoras en la atención del ciudadano, burocracia al momento de dar trámite a lo solicitado e información no precisa al ser requerida, a todo esto, los usuarios presentan molestias y una insatisfacción del servicio presencial. Por otra parte, también existe el alto índice en uso de papel, los cuales se pueden digitalizar, evitando así gastos innecesarios y por ende cuidar el medio ambiente; asimismo, es relevante indicar que la entidad edil cuenta con hardware y equipos electrónicos obsoletos, también, software desactualizados, lo cual no permiten la interacción adecuada de la información entre áreas, siendo este una de las limitaciones que presenta en cuanto a la implementación de la totalidad del servicio del gobierno electrónico en la Municipalidad. Nos obstante, aún con sus limitaciones, se implementaron algunos servicios del e-Gobierno, tales como, un portal web, una mesa de partes virtual, un sistema de seguimiento de trámite solicitados, una plataforma de consultas de tributos y diferentes tipos de trámites, siendo accesible a todo ciudadano registrado en su base de datos como usuario. Teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de los pobladores y brindar un servicio que sea de calidad, también, disminuir la burocracia en cuanto a su recepción de trámites y prevenir contagios, al no acudir a sus instalaciones.

Sin conocer la calidad del servicio de gobierno electrónico brindado por la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas, y como es que el usuario lo percibe, la presente investigación se propone a responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es la calidad del servicio de gobierno electrónico percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021?

Por tal motivo, se pretende como objetivo general el analizar la calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021; y como objetivos específicos describir el rendimiento, la usabilidad, la personalidad, la seguridad, el diseño web, la lealtad del usuario, la participación ciudadana y la satisfacción del usuario

hacia el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.

Esta investigación justifica su relevancia por ahondar y aportar en el conocimiento de la calidad de servicio de gobierno electrónico en la provincia de Utcubamba y los resultados servirán como base para el proceso de cambio o mejora del servicio de Gobierno Digital de todas aquellas entidades gubernamentales que han logrado implementarlo. También, la presente investigación es útil para el Estado para mantener, eliminar, corregir o reforzar las políticas actuales dirigidas hacia la Administración Pública Digital.

### **Revisión de literatura**

La investigación de los autores Medina et al. (2020) en cuanto a la satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico demuestran que, la ruta crítica del modelo para el análisis de e-Gobierno es la calidad de la información (diseño Web), la que brinda facilidad de uso del servicio y genera confianza, siendo estos los más importantes para que los ciudadanos tengan seguridad en sus operaciones y puedan estar satisfechos; afirmando que la calidad de la información al contar con factores determinante (información relevante, oportuna, exacta, confiable, útil y actualizada) permite que el Website del gobierno sea fácil de usarlo, de igual forma, comprueban que para generar un ambiente de facilidad de uso del Website y poder operar de una manera sencilla y hábil dicha tecnología, los ciudadanos deben estar conscientes que el staff (personal encargado) del gobierno proporciona un servicio adecuado y oportuno cuando son requeridos. Asimismo, autores como Cahyono & Susanto (2019) indican que, la percepción de los encuestados en cuanto a la usabilidad/facilidad de uso, se muestra al manejo eficiente del servicio en línea, resaltando las habilidades del usuario para operar el portal web, considerando que puede ser más fácil de dispositivos móviles. Por otro lado, el autor Montero (2017) en su investigación buscó determinar en qué manera el e-Gobierno hace uso de las TIC's y su asociación con la eficiencia y eficacia de la gestión de un Municipio en Perú. Los hallazgos encontrados determinan un bajo uso de las TIC's contando con la implementación de 4 frente a 24 de ellas, al mismo tiempo se estableció que el uso de GE se relaciona con la reducción de tiempos de espera para el ciudadano. Por último, parte de los ciudadanos, se encontraron insatisfechos por la implementación de los servicios de e-Gobierno al no estar totalmente implementados y que no funcionan correctamente.

En cuanto a una de las dimensiones estudiadas, la participación ciudadana, autores como Toro-García et al. (2020) indican que, el uso de los servicios electrónicos en la administración pública en diferentes países contribuye a que los pobladores se involucren en las actividades

del Gobierno, al incrementar la confianza en la en la modernización de los servicios que brindan a los ciudadanos. Asimismo, autores como Pereira et al. (2018) valida los resultados anteriormente mencionados, al indicar que, las herramientas basadas en las TIC, como las redes sociales, son factores que aumentan la participación ciudadana y apoyen el desarrollo de nuevos modelos de gobernanza para un gobierno electrónico emergente, los cuales se evidenciaron en su investigación.

Los investigadores Rasyid y Alfina (2017) en su investigación resaltan que, las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que desde el diseño web y las dimensiones de facilidad de uso, el servicio electrónico aún debe optimizarse, lo cual es percibido de forma negativa por los usuarios, afirmando que el gobierno electrónico aún necesita mucho por explorar, especialmente en Indonesia, adicionalmente argumente que, el servicio de GE es importante para que el ciudadano esté satisfecho. En cuanto a gobierno electrónico en el continente Asiático Li y Shang (2020) en su investigación realizada en China determinó que, la calidad de la información, la capacidad de respuestas y la capacidad del servicio son los que más ayudan a la calidad del servicio, mientras que las dimensiones que reflejan el desempeño técnico del servicio de e-Gobierno contribuyen solo un poco al valor del servicio, así mismo, concluyó que el valor percibido del servicio es un poderoso mediador entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos, al ser este una consecuencia de la calidad del servicio, el valor del servicio y la satisfacción. Por otro lado, los autores Santa et al. (2018) en su investigación identificaron que, los usuarios del sistema de gobierno en Arabia Saudita que percibieron la confianza en los servicios en línea reportaron evaluaciones más altas en la calidad del sistema y la información.

Musa et al. (2019) al identificar factores que afecta a la satisfacción de los cuidamos libios del servicio de gobierno electrónico, propuso el Ministerio de Comunicaciones e Informáticas, determinó que, la personalización es uno de ellos, puesto que, este factor brinda al ciudadano la opción de poder modificar información en línea y permitir la elección de datos más útiles para los usuarios. Otros hallazgos afirman que, el éxito de la implementación de un sistema de gobierno electrónico depende de la aceptación y adaptación de estos servicios hacia los ciudadanos (Abdul et al., 2018).

En cuanto a la seguridad percibida en los servicios de GE, los autores García y Montiel (2017) en su investigación, evidenciaron una transmisión de documentos con valores de privacidad en la circulación de los datos y los medios propicios para el ejercicio de la emisión de documentos, por ello, los usuarios perciben un nivel alto de confianza, al sentirse seguro de usar el portal Web. Asimismo, autores como Alkrajji & Ameen (2021), hallaron que, la lealtad

de los usuarios de los ciudadanos jóvenes del servicio gubernamental de Arabia Saudita, es a favor de utilizar servicios de gobierno electrónico del gobierno; también, indican tener un sentido de compromiso y una voluntad de recomendar a otras personas; los cuales perciben seguridad y aceptación de los servicios de e-Gobierno, aumentan la confianza en el gobierno. Por otro lado, Noori (2022) en su investigación sobre los efectos de la calidad del servicio electrónico en la satisfacción y la lealtad del usuario en el acceso a la información del e-Gobierno realizado en Indonesia, concluyen que, la calidad de servicio en el sitio Web del gobierno en Indonesia es percibida de forma positiva, generando así una lealtad hacia el uso del servicio de gobierno electrónico.

Argumentando sobre las bases teóricas se hace énfasis en las bases teóricas propuestas por Parasuraman (1993), el cual asegura que la calidad que se percibe es subjetiva, donde se admita una atracción más resaltante de algunas particularidades determinadas del producto, por otro lado, resulta que, suelen haber más dificultades para valorar la calidad de los servicios que para evaluar la calidad de los productos, en tanto que, los servicios incluyen apreciaciones no sólo con un enfoque hacia los resultados que se consiguen sino también se centra en el toda la trayectoria de lo brindado, es decir; las percepciones de calidad proceden del balance de las expectativas del cliente con un efecto concluyente que adopta del servicio.

Mensah, Vera, y Mi, (2018) expresan que a través de las TIC, el gobierno electrónico es pertinente para el desarrollo una nueva relación entre el estado, los usuarios del servicio y empresas privada, facultando la difusión y recopilación de información, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

La Presidencia de Consejo de Ministros o PCM (2013), hace referencia que, el servicio e- Government, se define como el grado en que un ciudadano cree que la interacción y el uso de los servicios de gobierno electrónico mejoran la realización de sus transacciones públicas, los entornos que utilizan los ciudadanos son los siguientes: Certificado digital, sitio web, trámites y pagos en línea y seguimiento de trámites.

Para la medición y dimensionamiento de la variable calidad de servicio de gobierno electrónico, se recurrió al estudio de (Taisira Al Balushi y Saqib Ali, 2020), el cual es un modelo enfocado en las teorías de la calidad de servicio, inspirado y con un referente al modelo "SERVQUAL" de (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1998). Los autores contrastaron y evaluaron sobre la base de los determinantes, existentes y originales del modelo "SERVQUAL". Esta investigación evalúa la calidad de servicio en el dominio de gobierno electrónico, teniendo como resultado a la excelencia y superioridad del servicio, la cual está determinada por sus características sobresalientes. Ante ello los autores propone determinar la calidad de servicio

de gobierno electrónico bajo ocho dimensiones: rendimiento, usabilidad, personalización, seguridad, diseño web, lealtad, participación ciudadana y satisfacción. La dimensión rendimiento del portal de gobierno electrónico se puede definir como la capacidad de respuesta y confiabilidad de los servicios ofrecidos Alanezi et al. (2012). La dimensión usabilidad se refiere a la facilidad de uso, la disponibilidad de toda la información necesaria para la búsqueda de información significativa; así mismo Mensah (2020) señala la importancia de esta dimensión que incide directamente en la consideración del ciudadano por seguir usando los servicios de gobierno electrónico. La dimensión personalización se refiere a la caracterización del portal de gobierno electrónico de acuerdo con las necesidades y requerimiento de los ciudadanos. La dimensión seguridad, es la sensación de seguridad de que el gobierno electrónico está totalmente protegido, brindando confianza a los ciudadanos para que utilices los portales de gobierno electrónico para sus tareas (Shareef et al., 2013). La dimensión diseño web, se relaciona con el aspecto general del sitio web, que incluye el diseño y el contenido disponible. La dimensión lealtad se refiere al patrón de uso de los usuarios, al comportamiento o acciones repetitivas, con el uso servicio a través del portal del gobierno electrónico; asimismo, los autores Caruana & Ewing (2006) argumentan que, el valor creado para el usuario se reflejará el grado de satisfacción con el servicio brindado, esta satisfacción, también se relaciona directamente con la dimensión de lealtad. La dimensión participación ciudadana se refiere a la conexión del portal del gobierno electrónico con el ciudadano, su apoyo y soporte de este, el cual tiene una posición de conversación con el usuario, con el fin de oír lo que dicen. Y la dimensión satisfacción se refiere como un estado emocional de la persona que obtiene después de completar una actividad; asimismo, se indica que es un factor afectado por los servicios ofrecidos del gobierno electrónico (Zaidi & Qteishat, 2012).

### **Materiales y métodos**

El desarrollo metodológico de la presente investigación fue de manera cuantitativa, de tipo aplicada y de nivel descriptivo. El diseño que se empleó es “no experimental” y tuvo un corte transversal, pues no se manipuló la variable, ni a los sujetos de estudio o factores en un solo momento. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, que sirvió para recoger la información. Se ajustó el cuestionario propuesto por Al Balushi y Ali (2020), que se elaboró, para medir la calidad de servicio de gobierno electrónico, dicha prueba contiene ocho dimensiones, las cuales son rendimiento, usabilidad, personalización, seguridad, diseño web, lealtad, participación ciudadana y satisfacción; posteriormente, se adaptó el cuestionario y fue validado por el juicio de expertos, resultando ser apto para su aplicación, la cual fue mediante una escala de frecuencia Likert (1= Totalmente

en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo), donde 1 fue la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. Además de considerar un formulario sociodemográfico, *a priori*.

Para este estudio se tomaron a los usuarios del portal web de la Municipalidad de Utcubamba como población de investigación, para así medir calidad de servicio de gobierno electrónico. De acuerdo con un registro de la Municipalidad de Utcubamba esta cuenta con 10 198 usuarios, en ese sentido para el cálculo de la muestra, se utilizó la fórmula estadística de población finita, obteniendo como resultado 371 usuarios. Se tendrá en cuenta el criterio de inclusión para los usuarios de la Municipalidad de Utcubamba los cuales tienen que ser residentes de la provincia, mayores de 18 años, de ambos sexos, que sean usuarios y hayan realizado algún trámite de manera virtual en dicha Municipalidad.

El instrumento se aplicó de manera virtual y presencial. Por tal motivo, fue necesario el uso de Google Forms, permitir usar los medios como las redes sociales, WhatsApp o correos electrónicos para enviar el cuestionario y el acudir a las afuera de sus instalaciones de la entidad pública, para concluir la muestra establecida. Los datos obtenidos de la encuesta fueron exportados a Excel 2020 y el procesamiento determinó un 0.94 en el alfa de Cronbach, certificando la fiabilidad del instrumento. Por último, se usó el SPSS para presentar los resultados de las frecuencias y porcentajes obtenido en tablas, asimismo, se realizó una baremación de los promedios según las puntuaciones, lo cual permitió analizar de manera precisa y objetiva la calidad del servicio de gobierno electrónico y establecer una escala de medida en rangos: mala, aceptable y buena.

## **Resultados**

Con la aplicación del cuestionario se obtuvo los siguientes resultados, como se observa en la Tabla 1 de los aspectos sociodemográficos. Del total de usuarios encuestados el 57% son del sexo masculino y el 43% pertenecen al sexo femenino. Así mismo, las edades más representativas estuvieron en el rango de 19 a 30 años con el 42%, por el contrario, con una representación mínima, fueron los usuarios mayores a 55 años, con el 5%, a partir de ellos, se puede inferir que los jóvenes son quienes usan mayormente el servicio de gobierno electrónico Municipal. En cuanto a la frecuencia de uso, se identificó que los usuarios solo usan el servicio de gobierno electrónico cuando van a realizar trámites, este alcanza un 67% del total de usuario encuestados, por otro lado, con el 6% solo usan el servicio de gobierno electrónico de manera diaria. Finalmente, con un porcentaje mayor, los dispositivos de preferencia para usar el servicio de gobierno electrónico por parte de los usuarios son computadora de escritorio/laptop/ordenador portátil con un 51% del total de encuestados, mientras que la computadora de escritorio

representa un 8%, siendo este el más bajo, entendiéndose que los usuarios prefieren usar el servicio de diversos dispositivos electrónicos.

**Tabla 1**

*Resultados de los datos sociodemográficos de los usuarios encuestados.*

| <b>Datos Sociodemográficos</b>                      | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>Sexo</b>   |          |          |
| Masculino   | 212      | 57 %     |
| Femenino  | 159      | 43 %     |
| <b>Edad en años</b>                                 |          |          |
| Entre 19-30 años                                    | 154      | 42 %     |
| Ente 31-40 años                                     | 124      | 33 %     |
| Entre 41-55 años                                    | 75       | 20 %     |
| Mayor de 55   | 18       | 5 %      |
| <b>Frecuencia de uso</b>                            |          |          |
| Diario  | 21       | 6 %      |
| Dos o tres veces al día                             | 22       | 6 %      |
| 1 – 2 veces en un mes                               | 79       | 21 %     |
| Solo cuando voy a realizar trámites                 | 249      | 67 %     |
| <b>Preferencia de dispositivo de uso</b>            |          |          |
| Computadora de escritorio                           | 28       | 8%       |
| Laptop  | 119      | 32%      |
| Ordenador portátil                                  | 33       | 9%       |
| Computadora de escritorio/Laptop/Ordenador portátil | 191      | 51%      |

### **Primer objetivo específico, describir el rendimiento del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

El primer objetivo específico establecido es describir el rendimiento del servicio de gobierno electrónico percibido por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. A partir de los resultados obtenido, tales como se muestra en la Tabla 2, se halló que, la mayoría del grupo estudiado (46%) está "en desacuerdo" en que el portal brinda excelentes servicios en el manejo de quejas, por ello, los usuarios no satisfacen sus necesidades requeridas. Así mismo, el 48% de los usuarios encuestados respondieron estar "en desacuerdo" con respecto a la información oportuna que proporciona el portal sobre los cambios en la página, dado que, la información se encuentra desactualizada causando disgusto a la población. De igual forma, la mayoría de los encuestados respondieron estar "en desacuerdo" en que el portal proporciona servicios de confirmación por SMS/Correo electrónico para todas las consultas y/o trámites en un 43%. Con respecto a las respuestas rápidas hacia las consultas de los usuarios ellos informaron estar "en desacuerdo" (42%) con este servicio. Ahora bien, según los resultados obtenidos, el 53% de la muestra encuestada, afirma estar "de acuerdo" con que el portal ofrece

descargas rápidas de materiales; de igual forma, el 52% de los usuarios perciben estar "de acuerdo" con que el portal brinda la posibilidad de comentar sobre varios servicios ofrecidos, facilitando la realización de distintos tipos de trámites de manera virtual. Por último, con respecto a esta dimensión, un resultado relevante fue que, el 69% y 23%, afirman estar "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" con que el portal responde sin bloquearse ni congelarse, ante ello, los usuarios perciben de forma positiva la capacidad de respuesta de la página.

**Tabla 2**

*Resultados del rendimiento percibido por los usuarios encuestados.*

| Rendimiento   | 1  |   | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5  |    |
|---|----|---|-----|----|----|---|-----|----|----|----|
|   | n  | % | N   | %  | N  | % | N   | %  | N  | %  |
| El portal brinda excelentes servicios de manejo de quejas para satisfacer mis necesidades                                   | 10 | 3 | 169 | 46 | 3  | 1 | 125 | 34 | 64 | 17 |
| El portal proporciona información oportuna sobre los cambios en la página.  | 8  | 2 | 177 | 48 | 5  | 1 | 131 | 35 | 50 | 13 |
| El portal proporciona servicios de confirmación por SMS / correo electrónico para todas mis consultas y/o trámites enviados | 10 | 3 | 158 | 43 | 21 | 6 | 108 | 29 | 74 | 20 |
| El portal proporciona respuestas rápidas a mis consultas  | 9  | 2 | 155 | 42 | 11 | 3 | 134 | 36 | 62 | 17 |
| El portal ofrece descarga rápida de materiales  | 11 | 3 | 69  | 19 | 13 | 4 | 198 | 53 | 80 | 22 |
| El portal brinda la posibilidad de comentar sobre varios servicios ofrecidos  | 6  | 2 | 81  | 22 | 16 | 4 | 194 | 52 | 74 | 20 |
| El portal responde sin bloquearse ni congelarse   | 7  | 2 | 12  | 3  | 11 | 3 | 256 | 69 | 85 | 23 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

### **Segundo objetivo específico, describir la usabilidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

El segundo objetivo específico es describir la usabilidad del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, según la Tabla 3 se observa que, una cuarta parte de la población en cuestión (25%) está "totalmente de acuerdo" en que les conviene utilizar el servicio que ofrece el portal Municipal de Utcubamba, siendo este parte del servicio de gobierno electrónico. Asimismo, los usuarios confirman estar "de acuerdo" (47%) que el contenido del portal es fácil de buscar, pero, un porcentaje resaltante es que el 25% responden a estar en "desacuerdo". Por otro lado, el grupo estudiado percibe que, la estructura del portal es fácil de seguir, estando "de acuerdo" (54%) y "totalmente de acuerdo"



(19%), representando la mayor parte de los usuarios. No obstante, los usuarios percibieron de forma negativa la disponibilidad de preguntas frecuentes en el portal, respondiendo "en desacuerdo" (48%) y "totalmente en desacuerdo" (21%), de tal forma que, no ayuda a solucionar los problemas de los usuarios. Así mismo, manifestaron estar "de acuerdo" (50%) con que el portal es fácil de usar. Por el contrario, el 52% mostraron estar "en desacuerdo", con respecto a poder utilizar sin mucho esfuerzo las utilidades disponibles en el portal, ante ello, manifestaron no encontrar estas utilidades en el portal. No obstante, los usuarios contestaron con una mayor frecuencia, estar "de acuerdo" (54%), que la búsqueda de información es bastante más sencilla a través del portal web Municipal. Por último, con el 54% y 28% de los usuarios manifestaron estar "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" con la accesibilidad del portal desde cualquier lugar, siendo este un factor importante para las personas que residen fuera de Utcubamba y quieren realizar sus trámites tributarios.

**Tabla 3**

*Resultados de la usabilidad percibida por los usuarios encuestados.*

| Usabilidad   | 1  |    | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5   |    |
|--|----|----|-----|----|----|---|-----|----|-----|----|
|  | N  | %  | N   | %  | n  | % | n   | %  | N   | %  |
| Me conviene utilizar los servicios que ofrece el portal  | 4  | 1  | 78  | 21 | 19 | 5 | 176 | 47 | 94  | 25 |
| El contenido del portal es fácil de buscar   | 15 | 4  | 91  | 25 | 27 | 7 | 173 | 47 | 65  | 18 |
| La estructura del portal es fácil de seguir  | 7  | 2  | 72  | 19 | 22 | 6 | 201 | 54 | 69  | 19 |
| Las preguntas frecuentes están disponibles en el portal y me ayudan a solucionar mis problemas | 79 | 21 | 178 | 48 | 12 | 3 | 87  | 23 | 15  | 4  |
| El portal es fácil de usar   | 9  | 2  | 64  | 17 | 28 | 8 | 187 | 50 | 83  | 22 |
| Las utilidades disponibles en el portal se pueden utilizar sin mucho esfuerzo                  | 60 | 16 | 193 | 52 | 18 | 5 | 80  | 22 | 20  | 5  |
| La búsqueda de información es bastante más sencilla  | 4  | 1  | 57  | 15 | 14 | 4 | 203 | 55 | 93  | 25 |
| Se puede acceder al portal desde cualquier lugar   | 6  | 2  | 40  | 11 | 21 | 6 | 201 | 54 | 103 | 28 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

**Tercer objetivo específico, describir la personalización del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

**Tabla 4**

*Resultados de la personalización percibida por los usuarios encuestados.*

| Personalización   | 1  |    | 2   |    | 3  |    | 4   |    | 5  |    |
|---|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|
|   | N  | %  | N   | %  | n  | %  | N   | %  | n  | %  |
| La información requerida se puede adquirir fácilmente a través del portal personalizado | 4  | 1  | 6   | 2  | 10 | 3  | 265 | 71 | 86 | 23 |
| Puedo usar mi portal personalizado en diferentes plataformas                            | 9  | 2  | 50  | 13 | 39 | 11 | 181 | 49 | 92 | 25 |
| El sitio web personalizado ayuda a adquirir la información correcta                     | 3  | 1  | 41  | 11 | 31 | 8  | 211 | 57 | 85 | 23 |
| El portal personalizado me permite ver lo que quiero                                    | 4  | 1  | 15  | 4  | 32 | 9  | 239 | 64 | 81 | 22 |
| El portal personalizado me ayuda a ahorrar tiempo                                       | 6  | 2  | 13  | 4  | 27 | 7  | 242 | 65 | 83 | 22 |
| El portal admite varios idiomas   | 36 | 10 | 223 | 60 | 31 | 8  | 72  | 19 | 9  | 2  |
| Prefiero utilizar un portal personalizado que se adapte a mis necesidades               | 9  | 2  | 7   | 2  | 21 | 6  | 241 | 65 | 93 | 25 |
| Puedo priorizar el servicio ofrecido en mi portal personalizado                         | 4  | 1  | 15  | 4  | 16 | 4  | 249 | 67 | 87 | 24 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El tercer objetivo específico es describir la personalización del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, según la Tabla 4 se obtuvo que, una gran parte del grupo estudiado (71%) está "de acuerdo" con que la información requerida se puede adquirir fácilmente a través del portal personalizado. También, el 49% de los usuarios encuestados afirman estar "de acuerdo" con el uso del portal personalizado en diferentes plataformas, siendo este, una característica resaltante del portal personalizado. Así mismo, los usuarios percibieron que el sitio web personalizado les ayuda a adquirir la información correcta, al responder "de acuerdo" (57%), siendo beneficioso para ellos. Del mismo modo, la mayoría del grupo estudiado (64%) contestaron estar "de acuerdo" con que el portal personalizado les permite ver lo que ellos quieren, facilitando la búsqueda de información. Ante ello, los usuarios encuestados afirman estar "de acuerdo" (65%) y "totalmente de acuerdo" (22%) que el portal personalizado les ayuda a ahorrar tiempo. Por otro

lado, con un mayor porcentaje los usuarios contestaron estar “en desacuerdo” (60%) y “totalmente en desacuerdo” (10%) que el portal admite varios idiomas, percibiendo de manera negativa esta característica del portal personalizado. Por consiguiente, el 65% de los usuarios estudiados está “de acuerdo” que, prefiere utilizar un portal personalizado, puesto que, se adapta a sus necesidades. Por último, el 67% de la población en cuestión se muestra “de acuerdo” al poder priorizar el servicio ofrecido en el portal personalizado, dándole mayor importancia a esta característica del servicio.

**Cuarto objetivo específico, describir la seguridad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

**Tabla 5**

*Resultados de la seguridad percibida por los usuarios encuestados.*

| Seguridad  | 1 |   | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5  |    |
|--|---|---|-----|----|----|---|-----|----|----|----|
|  | N | % | N   | %  | n  | % | n   | %  | n  | %  |
| Considera que su información proporcionada en el portal se almacena de forma segura    | 5 | 1 | 199 | 43 | 17 | 5 | 130 | 35 | 20 | 5  |
| El portal está asegurado y protege mi privacidad                                       | 6 | 2 | 176 | 47 | 15 | 4 | 104 | 28 | 70 | 19 |
| Mis datos proporcionados en el portal no se pueden utilizar para ningún otro propósito | 8 | 2 | 115 | 31 | 20 | 5 | 154 | 42 | 74 | 20 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El cuarto objetivo específico es describir la seguridad del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, según la Tabla 5 los resultados obtenidos fueron que, el grupo de estudio consideran estar “de acuerdo” (37%) que su información proporcionada en el portal se almacena de forma segura, no obstante, con un porcentaje significativo del 43% de los usuarios contestaron estar “en desacuerdo” en cuanto al ítem mencionado. Relacionándose a que, los encuestados perciben negativamente al estar “en desacuerdo” (47%) que el portal está asegurado y protege su privacidad, por tanto, se puede inferir que, los usuarios perciben vulnerabilidad y filtraciones de información del portal web. Por último, parte de la población evaluada, respondió estar “de acuerdo” (42%) que los datos proporcionados en el portal no pueden ser utilizados para ningún otro propósito.

**Quinto objetivo específico, describir el diseño web del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

**Tabla 6**

*Resultados del diseño web percibido por los usuarios encuestados.*

| Diseño Web  | 1 |   | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5  |    |
|---|---|---|-----|----|----|---|-----|----|----|----|
|   | N | % | N   | %  | n  | % | n   | %  | n  | %  |
| La información disponible en el portal es confiable           | 2 | 1 | 180 | 48 | 27 | 7 | 100 | 27 | 62 | 17 |
| La información disponible en el portal es relevante y precisa | 5 | 1 | 100 | 27 | 10 | 3 | 157 | 42 | 99 | 27 |
| La información disponible en el portal es fácil de comprender | 4 | 1 | 7   | 2  | 22 | 6 | 253 | 68 | 85 | 23 |
| La información disponible en el portal es útil                | 8 | 2 | 43  | 12 | 35 | 9 | 221 | 60 | 64 | 17 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El quinto objetivo específico es describir el diseño web del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. A partir de los resultados obtenidos, tales como se muestra en la Tabla 6, se halló que, los usuarios perciben negativamente la confiabilidad de la información disponible en el portal, al responder con mayor frecuencia “en desacuerdo” (48%). Por el contrario, la población de estudio contestó estar “de acuerdo” (42%), no obstante, con un porcentaje significativo del 27%, contestaron estar “en desacuerdo” a la relevancia y precisión de la información disponible en el portal. Así mismo, el 68% de los usuarios encuestados manifestaron estar “de acuerdo” en cuanto a la facilidad de comprensión de la información disponible en el portal. De igual manera, expresaron estar “de acuerdo” (60%) en cuanto a la utilidad de la información disponible en el portal web, perteneciente al servicio de gobierno electrónico.

**Sexto objetivo específico, describir la lealtad del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

**Tabla 7**

*Resultados de la lealtad de los usuarios encuestados.*

| Lealtad   | 1  |   | 2  |    | 3   |    | 4   |    | 5  |    |
|---|----|---|----|----|-----|----|-----|----|----|----|
|   | n  | % | N  | %  | n   | %  | n   | %  | n  | %  |
| Voy a aconsejar a mis amigos / familiares que lo utilicen     | 8  | 2 | 40 | 11 | 160 | 43 | 103 | 28 | 60 | 16 |
| Estoy dispuesto a volver a utilizar este servicio electrónico | 19 | 6 | 93 | 25 | 27  | 7  | 183 | 49 | 49 | 13 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El sexto objetivo específico es describir la lealtad del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico en la Municipalidad de Utcubamba. A partir de los resultados obtenidos, tales como se muestra en la Tabla 7, podemos argumentar que, sobre las recomendaciones de los actuales usuarios del portal web, hacia sus amigos y familiares se recoge que el 43% está en un nivel de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", manifestando una posición de indiferencia en cuanto a la lealtad de servicio. Así mismo, se evidenció que el 25% los usuarios contestaron estar "en desacuerdo" al estar dispuestos a volver a utilizar el servicio electrónico, lo cual se entiende como una percepción negativa del servicio.

**Séptimo objetivo específico, describir la participación ciudadana del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.**

**Tabla 8**

*Resultados de la participación ciudadana de los usuarios encuestados.*

| Participación ciudadana  | 1  |   | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5  |    |
|--|----|---|-----|----|----|---|-----|----|----|----|
|  | N  | % | N   | %  | n  | % | n   | %  | n  | %  |
| El portal está vinculado con las redes sociales donde puedo comentar sobre los servicios | 7  | 2 | 9   | 2  | 26 | 7 | 250 | 67 | 79 | 22 |
| El portal busca comentarios sobre los servicios prestados                                | 9  | 2 | 22  | 6  | 30 | 9 | 243 | 65 | 67 | 18 |
| El portal proporciona pautas fáciles de usar   | 25 | 7 | 158 | 53 | 18 | 5 | 141 | 27 | 29 | 8  |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El séptimo objetivo específico es describir la participación ciudadana que fomenta el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. A partir de los resultados obtenidos, tales como se muestra en la Tabla 8, se argumenta que, los usuarios perciben de manera positiva la participación ciudadana, al tener una mayor frecuencia de respuesta del 67%, manifestando estar "de acuerdo" con que, el portal esté vinculado con las redes sociales, dándoles oportunidad de poder comentar sobre los servicios. Así mismo, resultado evidente que los encuestados estén "de acuerdo" (65%) con relación a la búsqueda de comentarios sobre los servicios prestados por parte del portal. Por el contrario, se obtuvo que el 53% del grupo estudiado está "en desacuerdo" en que el portal proporciona pautas fáciles de usar, tales como manuales e indicaciones para el uso del servicio.

**Octavo objetivo específico, describir la satisfacción del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.**

**Tabla 9**

*Resultados de la satisfacción de los usuarios encuestados.*

| Satisfacción   | 1 |   | 2   |    | 3  |   | 4   |    | 5  |    |
|--|---|---|-----|----|----|---|-----|----|----|----|
|  | n | % | N   | %  | n  | % | N   | %  | n  | %  |
| Siempre estoy esperando los nuevos servicios que brinda esta Municipalidad | 7 | 2 | 174 | 47 | 25 | 7 | 116 | 31 | 49 | 13 |
| Tengo experiencias agradables al acceder al portal                         | 8 | 2 | 94  | 25 | 18 | 5 | 200 | 54 | 51 | 14 |

*Nota.* Frecuencias absolutas según escala Likert.

El octavo objetivo específico es describir la satisfacción del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. De acuerdo con los resultados se obtuvo que un 47% de los usuarios puestos en cuestión, manifestaron estar “en desacuerdo” en cuanto al ítem siempre estoy esperando los nuevos servicios que brinda la Municipalidad, entendiéndose que los usuarios no presentan un vínculo emocional por el servicio brindado, por ello, no se sienten totalmente satisfechos. De igual forma, con un porcentaje significativo, de una cuarta parte (25%) de los encuestados, manifiestan estar “en desacuerdo” con tener una experiencia agradable al acceder al portal, generando una percepción negativa por el usuario.

**Objetivo general, analizar la calidad del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021**

Para responder el objetivo general sobre analizar la calidad del servicio, fue pertinente utilizar los promedios de cada dimensión según sus frecuencias, para luego obtener un promedio general de la variable de estudio. Asimismo, se realizó una baremación, con una escala valorativa de bajo un enfoque de 3 rangos; una mala calidad con un intervalo de 1 – 2.3, una calidad aceptable con un intervalo de 2.4 – 3.7 y finalmente una buena calidad con un intervalo de 3.8 – 5.

**Tabla 10**

*Baremación de la dimensión calidad del servicio, según promedios*

| Rango                       | Mala        | Aceptable   | Buena    |
|-----------------------------|-------------|-------------|----------|
| Escala valorativa/Intervalo | [1 - 2.3]   | [2.4 - 3.7] | [3.8- 5] |
| Calidad del servicio de GE  | <b>3.50</b> |             |          |

Se obtuvo a partir del análisis realizado como resultado que la variable calidad de servicio fue de 3.50 siendo una calidad aceptable, lo que significa que las respuestas de los

usuarios fueron, en general, a favor del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Sin embargo, deja una brecha de 1.50 para alcanzar una buena calidad de servicio electrónico.

Según el Anexo 4, en la cual se detallan los promedios generales en base a las frecuencias obtenidas de cada dimensión, se obtuvo que, la dimensión “personalización” presenta un promedio general mayor (3.81) que las demás dimensiones. Esto porque, el usuario considera que la información requerida la puede obtener de manera fácil, permitiéndoles ver lo que desea, a través del portal personalizada, adaptándose a sus necesidades. De acuerdo con la dimensión “diseño web” resultó un promedio general de 3.66, el cual se deduce que la información disponible que ofrece el portal es relevante y precisa, convirtiéndose en útil para los ciudadanos usuarios del servicio. Con relación a la dimensión “participación ciudadana” resultó un promedio general de 3.64, esto por, la vinculación del portal web con la red social Facebook, en donde los usuarios pueden opinar acerca de los servicios brindados de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; asimismo, se evidenció que el portal proporciona pautas que permiten la facilidad de navegación ciudadana en los servicios electrónicos. Ante el promedio general obtenido (3.45) de la dimensión “rendimiento” podemos decir que, el portal no proporciona servicio de confirmación por SMS/ correo electrónico para todas las consultas y/o trámites enviados, asimismo, la capacidad de respuesta no es rápida, generando molestias a los pobladores; sin embargo, es importante mencionar que el portal ofrece descargas rápidas de materiales y responde sin bloquearse ni congelarse. Mediante el análisis de promedio general obtenido de la dimensión “lealtad” (3.43) se argumenta que, los usuarios se mostraron reacios e indiferentes, hacia recomendar el uso de esta plataforma web con amigos y familiares. En lo que concierne a la dimensión “usabilidad” su promedio general fue de 3.42, siendo una de las tres dimensiones con menores promedios, debido a que, el contenido en el portal es difícil de buscar; de igual forma, la opción de preguntas frecuentes no está disponibles, por tanto, así los problemas sean sencillos no se les puede dar solución rápida. Siendo la “satisfacción” la penúltima dimensión con menos promedio (3.29), es aquí donde los usuarios se mostraron insatisfechos, debido a las contadas experiencias agradables que tuvieron con el portal web, parte del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad de Utcubamba. Por último, con el promedio general más bajo (3.29) fue de la dimensión “seguridad”, se analiza a partir de ello, que los usuarios no se sienten seguros, ni muchos menos protegidos en cuanto a su privacidad de su información; por tanto, perciben vulnerabilidad en el sistema, lo cual conlleva filtraciones de las bases de datos de la Municipalidad.

## Discusión

De acuerdo al primer objetivo específico, sobre describir el rendimiento del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se concluyó tal y como lo señala la tabla 2 que, buena parte de la población está conforme con la gestión de atención de quejas y el tiempo de respuesta a sus consultas. También, muestran su aceptación ante el servicio de confirmación por SMS/correo electrónico, al realizar un trámite, asimismo, afirman que las descargas de los materiales son rápidas y la capacidad de respuesta responde sin bloquearse al navegar dentro del sitio Web. Estos resultados están en concordancia con la investigación de Rasyid & Alfina (2017) donde se enfatiza en la confiabilidad y la capacidad de respuesta, argumentado que el servicio electrónico debe optimizarse para responder de manera efectiva a las exigencias de los usuarios, especialmente en países en vías de desarrollo. Estos hallazgos demuestran la óptima capacidad de respuesta de los servicios de gobierno electrónico implementados. Autores como Li & Shan (2020) en su investigación desarrollada en China determinó que la calidad de respuesta son los que más ayudan a la calidad del servicio de gobierno electrónico. Por ello, en cuanto a la capacidad de respuesta, Alanezi et al. (2012) señala que junto con la confiabilidad configuran una forma de medir el rendimiento que ofrece un portal de GE.

El segundo objetivo específico, indica describir la usabilidad del servicio del gobierno electrónico de la MPU. Los hallazgos encontrados en relación a este objetivo están indicados en la Tabla 3, en la cual los usuarios señalaron su conformidad ante la estructura y el contenido del portal Web, que permite buscar y acceder a la información requerida. En pocas palabras el servicio de e-gobierno es fácil de usar. Estos resultados se alinean con la investigación realizada por Medina et al. (2020) quienes encontraron que, los usuarios perciben facilidad de uso en el servicio de e-Gobierno, la cual va más allá de su satisfacción, creando confianza en las acciones que realiza dentro del servicio digital gubernamental. Por tanto, es necesario señalar la importancia de esta dimensión que incide directamente en la consideración del ciudadano por seguir usando los servicios de gobierno electrónico (Mensah, 2020). Asimismo, autores como Cahyono & Susanto (2019) aportan que, la usabilidad o también facilidad de uso, hace referencia al manejo eficiente de un servicio en línea, resaltando las habilidades del ciudadano para operar un portal Web, considerando que el uso se puede hacer incluso con dispositivos móviles, facilitándoles así el acceso a la información y servicios disponibles. De tal manera que, tiene una relación con los datos obtenidos en la presente investigación, donde el ciudadano no solo prefiere utilizar los servicios de gobierno electrónico únicamente en una computadora de escritorio o laptop, sino que también, desde su ordenador portátil.



En cuanto al tercer objetivo específico, sobre describir la personalización del servicio electrónico gubernamental, se llegó a los siguientes resultados, como lo indica la Tabla 4, los usuarios consideran que la personalización del portal Web está casi completa, cumpliendo con la adquisición de información de manera sencilla y precisa; de este modo, la plataforma de adapta a algunos requerimientos de sus usuarios, permitiéndoles ahorrar tiempo. Los resultados descritos anteriormente concuerdan con los autores Abdul et al. (2018), ellos encuentran de la misma forma que la presente investigación, un e-gobierno que se adapta a las necesidades de sus ciudadanos; por tanto, afirman que los usuarios seguirán usando los servicios siempre y cuando estos se mantengan personalizados hacia sus necesidades. Asimismo, autores como Musa et al. (2019) evidenciaron en su investigación que, los usuarios del servicio de gobierno electrónico gubernamental de estudio, si perciben personalización del sitio Web, al poder modificar la información en línea y permitiendo a los usuarios indicar los datos más necesitan. Por tanto, se argumenta que, las entidades personalizadas en el servicio electrónico sirven a los ciudadanos de manera positiva, al informar de manera oportuna fechas de pago próxima a vencimiento, también, envío de recordatorios de actividades realizadas por la Municipalidad a usuarios que les sea de su interés. Dicho esto, la personalización es una dimensión comparativamente nueva que se refiere a la adaptación del portal de gobierno electrónico de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, para tener un mejor impacto y confianza en dichos servicios (Al Balushi y Ali, 2020).

Según el cuarto objetivo específico que indica describir la seguridad del servicio del GE, se concluye con los siguientes resultados, indicados en la Tabla 5, los ciudadanos usuarios del servicio e-Gobierno consideran no tener totalmente la protección de sus datos almacenados en el portal Web, por tanto, señalan en su mayoría que estos pueden ser utilizados con otros propósitos y divulgados. Al contrastar los resultados, con la investigación de García & Montiel (2017) se difiere los hallazgos, los investigadores anteriormente mencionados, hallaron que, los usuarios percibieron positivamente al servicio de gobierno electrónico, al indicar con altos índices de privacidad el portal Web, al evidenciar una transmisión de documentos con valores de privacidad en la circulación de sus datos. En relación a este panorama se evidencia que países como Perú, con un desarrollo de gobierno electrónico emergente, los portales Web de las entidades públicas no son totalmente aceptadas, esto debido a que, el ciudadano no confía en la capacidad de gestión de la seguridad por parte de la entidad gubernamental. Validando así lo expuesto por Alkraihi & Ameen (2021) sobre la seguridad y la aceptación de los servicios de e-Gobierno, los cuales aumentan con la confianza que los ciudadanos tienen del gobierno. Por otro lado, (Santa et al., 2018) hallaron que, los usuarios del sistema de gobierno en Arabia

Saudita que percibieron la confianza en los servicios en línea reportaron evaluaciones más altas en la calidad del sistema y la información. Ante ello, Shareef et al. (2013) argumenta que, la sensación de seguridad de estar totalmente protegido brinda la confianza al ciudadano al usar los portales Web en sus trámites.

El quinto objetivo específico fue describir el diseño web. Los resultados encontrados como se aprecia en la Tabla 6, señalan que, los ciudadanos perciben confianza en cuanto a la información disponible, también, afirman que es precisa y relevante, por ello, consideran al portal Web de fácil entendimiento con información que atiende a sus propósitos. Estos hallazgos tienen una relación con lo encontrado por los autores Medina et al.(2020) pues ellos, en su investigación en el noreste de México, sostiene que los ciudadanos han percibido calidad de información y su importancia en el diseño Web, al contar con factores determinantes como información relevante, oportuna, exacta, confiable, útil y actualizada, permitiendo al ciudadano comprender fácilmente el Website del servicio de gobierno electrónico. Por otro lado Rasvid & Alfina (2017) en su investigación realizada en Indonesia, acota que, el diseño Web debe optimizarse constantemente, para que el usuario tenga una mejor experiencia en la interacción. Dicho esto, se enfatiza que los servicios de e-gobierno deben actualizar la información disponible, en cuanto, se optimicen los procesos. De este modo, tal como lo menciona los autores Al Balushi y Ali (2020) la dimensión del diseño Web, está relacionada directamente con el contenido disponible (información) y del diseño en general del sitio Web.

En el siguiente objetivo específico, se buscó describir la lealtad del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico en la MPU. Con los resultados señalados en la Tabla 7, se establece qué, para la mayoría de los usuarios actuales del portal Web, el recomendar tal servicio no es una prioridad. Además, existe un cierto grupo de usuarios que se reúsan a utilizar otra vez este servicio, por tanto, se determina bajos niveles de lealtad al servicio de e-Gobierno. Estos resultados difieren con la investigación de Alkraihi & Ameen (2021), puesto que, los autores hallaron que la lealtad de los usuarios jóvenes es a favor del servicio de gobierno electrónico; asimismo, indican tener un sentido de compromiso y una voluntad de recomendar a otras personas. Por tanto, estos hallazgos dan pase a enfatizar en factores como, la edad para la percepción de lealtad a los servicios electrónicos brindado por las entidades públicas, puesto que una parte considerable que usan el servicio de gobierno electrónico de la MPC sobrepasan los 40 años, los cuales concuerdan con los porcentajes que no están dispuestos a continuar usando los servicios electrónico Municipal. Por otro lado, Noori (2022) en su artículo identificó que, al percibir calidad de servicio en el sitio Web del gobierno en Indonesia, este generó una lealtad hacia el uso del gobierno electrónico; también, indica que los proveedores de servicios

y propietarios de sitios Web estatales pongan más énfasis en el valor para el usuario, de esta manera, se estará construyendo la confianza en el usuario para a posteriori fortalecer su lealtad. Ante ello, se argumenta que, el valor creado para el usuario se reflejará el grado de satisfacción con el servicio brindado, esta satisfacción, también se relaciona directamente con la dimensión de lealtad, según lo establecen los autores Caruana & Ewing (2006).

El séptimo objetivo específico es describir la participación ciudadana que fomenta el servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Los resultados señalan, cómo se parecía en la Tabla 8, que los usuarios si perciben la búsqueda de una participación ciudadana por parte del portal Web, perteneciente al gobierno electrónico; asimismo, señalan ser algo positivo la importancia de vincularlo con las redes sociales, a fin de escribir o leer comentarios y reseñas de demás ciudadanos. Por tanto, autores como Pereira et al. (2018) valida los resultados anteriormente mencionados, al indicar que, las herramientas basadas en las TIC, como las redes sociales, son factores que aumentan la participación ciudadana y apoyen el desarrollo de nuevos modelos de gobernanza para un gobierno electrónico emergente. Por otro lado, Toro-García et al. (2020) indican que, el uso de los servicios electrónicos en la administración pública en diferentes países contribuye a que los pobladores se involucren en las actividades del Gobierno, al incrementar la confianza en la modernización de los servicios que brindan a los ciudadanos. Por tanto, Al Balushi y Ali (2020) afirma que la dimensión participación ciudadana se refiere a la conexión del portal del gobierno electrónico con el ciudadano, su apoyo y soporte de este, el cual tiene una posición de conversación con el usuario, con el fin de oír lo que dicen y solicita para tomar decisiones a partir de estas necesidades e involucrar en la colaboración de los ciudadanos al buen desarrollo del Estado. Por otro lado, Alkraiiji & Ameen (2021), argumenta que, la interacción de los ciudadanos con los servicios de e-gobierno que se ofrecen, incluido el apoyo en forma de comentarios y recomendaciones útiles y continuos, es uno de los recursos claves para desarrollar servicios de gobierno electrónico.

El último objetivo específico fue describir la satisfacción del usuario hacia el servicio de gobierno electrónico de la MPU. Tal como se muestra en la tabla 9, se obtuvo los siguientes resultados, la mayor parte de los encuestados indican no tener expectativas ante los nuevos servicios que pueda ofrecer el GE de su localidad, a causa, de haber tenido con anterioridad una mala experiencia de usuario con el sitio Web. De tal modo, los ciudadanos no están totalmente satisfechos. Estos hallazgos se relacionan con los resultados de Montero (2017) puesto que, un porcentaje significativo de sus encuestados indican estar insatisfechos con el uso de los servicios de GE de la Municipalidad Distrital de Magdalena, al preferir hacerlos

presencialmente y no percibir difusión de los servicios e-gobierno del Municipio mencionado. La insatisfacción por parte de los usuarios se debe a diferentes causas; sin embargo, en las actuales investigaciones se resalta que, los servicios de gobierno electrónico no están totalmente implementados, ni funcionan correctamente. Por otro lado Kouriati et al. (2021) difieren con los hallazgos de la presente investigación, los autores midieron la satisfacción de los usuarios de los servicios electrónicos proporcionados en Grecia por un portal de gobierno electrónico agrícola, los cuales obtuvieron como resultados del índice de satisfacción global que los usuarios del portal web se encuentran satisfechos con los servicios que se brindan. Respecto a estos hallazgos se establece que el ciudadano está descontento con los servicios electrónicos del gobierno local. Sobre la satisfacción existen estudios que indican que es un factor afectado por los servicios ofrecidos del gobierno electrónico (Zaidi & Qteishat, 2012).

Con respecto al objetivo general, referente a analizar la calidad del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario de la MPU, se determinó que, según los promedios generales de las dimensiones analizadas, estas no presentan niveles mínimos, por tanto, es una característica favorable para el servicio de e-Gobierno. Sin embargo, ninguna de las dimensiones analizadas de manera general ha llegado al puntaje máximo, como se presenta en la Tabla 10. En cuanto a la variable de estudio, calidad de servicio, se obtuvo una puntuación promedio aceptable, no obstante, no es una valoración sólida para afirmar que el servicio brindado es de calidad. Otros hallazgos demuestran estar en concordancia a lo obtenido, el cual es el caso del servicio de gobierno electrónico en Arabia Saudita, donde los autores Alkrajji & Ameen (2021) determinaron que, la calidad de servicio electrónico ofrecido no es alta, pero sí aceptable; dimensiones resaltantes como la confianza de los ciudadanos al servicio, satisfacción del usuario y la lealtad, aumentan la calidad del servicio electrónico gubernamental. Dando pase a contrastar resultados, se termina que, los indicadores menos favorables tenemos que, el portal no brinda una gestión de manejo de quejas y de preguntas frecuentes. De igual forma, no proporciona información oportuna, ni respuestas rápidas a las consultas de los usuarios, tampoco, ofrece “utilidades disponibles”, que hace referencia a números telefónicos de grupos de apoyo, como la policía, bomberos, serenazgo y la misma Municipalidad, adicionalmente el portal no cuenta con la disponibilidad de cambios de idioma. Por otra parte, la seguridad brindada no es suficiente para todos los usuarios, y finalmente, los ciudadanos no se muestran totalmente satisfechos con el servicio de e-Gobierno. Estos resultados difieren a los obtenidos por Singh y Singh (2018), el cual obtuvo promedios altos en cuanto a la calidad de su servicio, esto por presentar en el servicio de gobierno electrónico de la India, destaca en su calidad de información, calidad e la gobernanza y la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, Al Balushi

y Ali (2020) obtuvo promedios similares en comparación con la presente investigación, sin embargo, existe una pequeña brecha de diferencia en los servicios de gobierno electrónico contrastados, resultando favorable para la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Es oportuno resaltar las dimensiones de personalización, diseño web y participación ciudadana, las cuales destacan en el servicio de gobierno electrónico de estudio.

### **Conclusiones**

El presente estudio ha realizado un acercamiento de la percepción de los usuarios hacia la calidad del servicio, en el contexto de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Se obtuvo que, son los hombres quienes más interactúan, en el rango de edades entre 19 – 40 años, usando solo el servicio cuando van a realizar trámites y tienen como preferencia hacerlo de diferente dispositivo electrónico. Se determinó que, a partir del análisis realizado la calidad del servicio de EG es aceptable, lo cual se apoya por las dimensiones de personalización, diseño web, participación ciudadana, rendimiento, lealtad y usabilidad; por otro lado, las dimensiones de satisfacción y seguridad presentan ciertas deficiencias que el usuario no percibe positivamente.

La mayoría de los usuarios percibieron un rendimiento óptimo del servicio de GE, ya que el portal web proporciona una confirmación de recepción de los trámites enviados, una rapidez de descarga en cuanto a sus materiales (formularios, plantillas, requerimiento, entre otros) y una navegación sin bloquearse ni congelarse, asimismo, brinda una gestión eficiente de atención de quejas y tiempo de respuesta a sus consultas, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de comentar sobre los servicios ofrecidos. Sin embargo, esta característica del servicio debe mejorar de forma continua, para generar la aprobación de todos sus usuarios.

En cuanto a la usabilidad del servicio se obtuvo que, para un gran número de los usuarios consideran que el portal web es de fácil uso, debido a que percibir facilidad de búsqueda de contenido y seguimiento a la estructura del portal, lo cual, les resulta sencillo el acceso a la información desde cualquier lugar, siempre y cuando, tenga acceso a Internet. Por otra parte, debe mejorar de manera progresiva, por lo que, el portal web carece de preguntas frecuentes y utilidades disponibles, siendo muy importantes para ayudar a los requerimientos de los ciudadanos.

Se tiene una aprobación acertada respecto a la personalización del servicio, toda vez que, los usuarios perciben una adaptación de este servicio hacia sus necesidades y requerimientos, ayudándoles a adquirir información fácilmente y correcta, además, ahorrándoles tiempo de búsqueda. Asimismo, les permite acceder e interactuar de diferentes plataformas (portal Web o aplicativo móvil). No obstante, esta característica del portal web,

puede mejorar de forma general y específica, con la implementación de distintos idiomas, para una aceptación total de los usuarios.

La mayor parte de los usuarios no percibieron seguridad de sus datos en el servicio, puesto que, se sienten inseguro y desprotegido con la privacidad de su información personal almacena en el portal, asimismo, indican una vulnerabilidad en el sistema, lo cual conlleva a filtraciones y el uso de su información con otros fines. Por tanto, se debe buscar generar confianza en los usuarios para una aprobación total de la protección brindada.

La mayoría de los usuarios percibieron un diseño web óptimo y esto debido a que información disponible en el portal web es confiable, precisa, útil y relevante, infiriendo que, el portal web es de fácil entendimiento. Por otro lado, se debería mejorar cada vez más los contenidos disponibles para así concretar una aceptación total de los usuarios.

Se obtuvo que en general los usuarios tienen una lealtad establecida hacia el servicio de gobierno electrónico de la MPU, al estar dispuestos a volver a utilizarlo y considerar recomendar a amigos/familiares que los utilicen. No obstante, existe cierto grupo de estudio, que no tienen intención de volver a usarlo y se muestran indiferente en cuanto a recomendar el servicio.

En cuanto a la participación ciudadana, se obtuvo que la MPU si la fomenta de forma oportuna mediante el servicio de gobierno electrónico y los usuarios los perciben de forma positiva, lo cual es favorable para el Municipio, siendo como algo aceptable la vinculación del servicio con la red social “Facebook” lo cual permite escribir o leer comentarios y reseñas de otros ciudadanos. Sin embargo, el portal carece de pautas que faciliten el uso de los servicios, por tal motivo no son proporcionados a la ciudadanía.

Por último, la mayoría de los usuarios no están del todo satisfechos con el servicio, por ende, no tienen expectativas ante los nuevos servicios que pueda ofrecer el Municipio, a causa de haber tenido con anterioridad una mala experiencia de usuario con el sitio web.

### **Recomendaciones**

Es pertinente para la Municipalidad gestionar la implementación de computadoras en las entradas de sus instalaciones y contar con un personal a cargo que oriente a los ciudadanos en el uso del servicio electrónico, haga conocer los beneficios y facilidades, para familiarizar a los nuevos usuarios y generar intención de uso por parte de la población, con la finalidad de retroalimentar la calidad del servicio brindado. Por otro lado, se considera importante que el gobierno local fomente las investigaciones en el contexto de su servicio de gobierno electrónico en cuanto a las variables de satisfacción y lealtad del usuario, para que de esta manera se

identifique objetivamente el comportamiento que tiene en la variable calidad de servicio, mejorando el gobierno electrónico implementado.

La Municipalidad Provincial de Utcubamba debe gestionar eficientemente y de manera prioritaria el presupuesto otorgado por el MEF a los gobiernos locales, para proponer proyectos con respecto a la implementación de equipos tecnológicos más actualizados, la cual mejorará y reforzará la gestión de quejas, la capacidad de respuesta a las consultas y la navegación en el portal Web. Asimismo, capacitar a los colaboradores del área de TI en cuanto el manejo de estas nuevas herramientas tecnológicas.

Disponer de un presupuesto para invertir en la contratación de personal capacitado o una consultora externa, que mejore la página Web e implemente las utilidades disponibles, de tal manera que esta se convierta en una herramienta más interactiva, amigable y sencilla para el uso de los usuarios. Asimismo, implementar un staff para que atienda exclusivamente las preguntas frecuentes del portal, ayudando a los usuarios a solucionar sus problemas.

La entidad gubernamental debe implementar un apartado de “comentarios y recomendaciones” en su portal web, de esta manera se podrá saber los nuevos requerimientos que tiene el usuario, para así, seguir mejorando esta característica del portal. Como resultado, sería la incorporación de otros trámites disponibles que se puede realizar virtualmente, recordatorios personalizados a los usuarios en cuanto a fechas de pago de tributos y entrega de trámites y la disponibilidad de estar en distintos idiomas, especialmente los más hablados en la región de Amazonas, teniendo como finalidad brindar un servicio más completo y que se adapte a las necesidades de cada usuario.

La entidad gubernamental debe implementar políticas de privacidad, que estén alineadas a la ley 29733 “Ley de protección de Datos Personales” y darlas a conocer en su portal web, asimismo, concientizar a la población sobre la importancia de ellas, buscando generar una buena reputación del Municipio. Asimismo, destinar presupuesto para la adquisición de softwares como Blockchain (cadena de bloques) o IMB Security <sup>TM</sup> Verify, los cuales proporcionan una gestión de accesos e identidades de usuarios teniendo en cuenta su privacidad, mejorando así la seguridad y obtener una trazabilidad de los datos.

Para mejorar en cuanto al diseño web del portal, el área de Tecnologías de la Información debería trabajar sinérgicamente junto a otra área, la cual se encargue de sintetizar, esquematizar de forma dinámica la información relevante en lo que concierne a las actividades, noticias, obrar, proyectos, ordenanzas municipales, cursos y entre otros, los cuales viene realizando la Municipalidad. Siendo un apoyo mutuo entre áreas, con la finalidad de

trabajar en conjunto para brindar a todos los usuarios información disponible más confiable, relevante, útil y precisa en el portal Web.

Se sugiere a la Municipalidad gestionar la implementación de pagos en línea de deudas tributarias y no tributarias, para generar descuentos y amnistías a los usuarios usen este servicio electrónico. Con el fin de promover el portal web y generar una lealtad hacia el servicio de todos los usuarios y recomienden a otras personas de usarlo.

En cuanto a la participación ciudadana, el Municipio debe volver a implementar actividades culturales que fomenten el involucramiento de los ciudadanos, como por ejemplo, noches culturales, concurso de danzas; asimismo, actividades deportivas, como maratones, campeonatos de fútbol, siempre y cuando de cuenten con las medidas de bioseguridad y distanciamiento. De igual forma, actividades como concursos virtuales de canto, baile o actuación y sorteos los cuales pueden ser transmitidos, promovidos y realizados en su red social Facebook, buscando la interacción de todos los ciudadanos más mediante las redes.

El servicio debe contar con una pequeña encuesta de satisfacción al momento de culminar los diferentes tipos de trámites, para así medir la satisfacción del usuario en cuanto su servicio electrónico, por lo que, este es un factor de mejora continua de la calidad del gobierno electrónico. Asimismo, agregar un libro de reclamaciones y un espacio para recibir recomendaciones de los usuarios, con la finalidad de escuchar a la persona que lo usa y atender a sus necesidades o requerimientos.

## **Referencias**

- Abdul, F., Binti, N., & Binti, S. (2018). Relationship between service quality and e-Government acceptance: The role of gender as a moderator. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 10(3), 859-865. <http://www.gbmrjournal.com/vol10no3.htm>.
- Alanezi, M., Mahmood, A., & Basri, S. (2012). E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1), 1-20.
- Al Balushi, T. y Ali, S. (2020). Enfoque teórico para el desarrollo de instrumentos para medir la calidad del servicio de gobierno electrónico percibida por el usuario: un caso de los servicios de gobierno electrónico de Omán. *Revista Internacional de Investigación sobre Gobierno Electrónico (IJEGR)*, 16 (1), 40-58. <http://doi.org/10.4018/IJEGR.2020010103>



- Alkrajji, A. y Ameen, N. (2021), "The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services", *Information Technology & People*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Baca, L. (2021). E-government in latin america: a systematic review. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación Y Saberes*, 11(3), 71-88. Recuperado a partir de [http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion\\_y\\_saberes/article/view/124](http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/124)
- Banco Mundial. (2015). *Conocimiento del Gobierno Electrónico*. México: Editorial Prentice Hall.
- Bertot, J., Estévez, E. C., & Janowski, T. (2016). Universal and Contextualized Public Services: Digital Public Service Innovation Framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211-222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Caruana, A., & Ewing, M. T. (2006). The psychometric properties of eTail quality. *International Marketing Review*, 23(4), 353–370.
- Cahyono, T., & Susanto, T. (2019). Acceptance factors and user design of mobile e-Government website (study case e-Government Website in Indonesia). *Procedia Computer Science*, 161, 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.103>
- Católico, D., Suárez, S., & Velandia, J. (2016). *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina*. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- CEPAL, C. E. (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*.
- Durand, C. (2016). *Innovaciones y Tendencias en Gobierno Electrónico*. Cámara de Comercio de Lima.
- García, G. & Montiel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Revista Científica UISRAEL*, 4(3), 21–36. <https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.81>
- González, S. (2017). Propuesta de Gobierno Electrónico para la Municipalidad Provincial del Callao. *Revista Perspectiva*, 35-48.
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública vol.29 no.1*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140510792020000100097](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140510792020000100097)

- Kouriati, A., Dimitriadou, E., & Bournaris, T. (2021). Farm accounting for farm decision making: a case study in Greece. *International Journal of Sustainable Agricultural Management and Informatics*, 7(2), 77. <https://doi.org/10.1504/ij sami.2021.116065>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Medina, C., & Rufin, R. (2017). Política de transparencia y satisfacción y confianza de los estudiantes. *Transformar el gobierno: personas, proceso y política*. 309-323.
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2020). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Investigación administrativa*.
- Mensah, I. K. (2020). Perceived Usefulness and Ease of Use of Mobile Government Services: The Moderating Impact of Electronic Word of Mouth (eWOM). *International Journal of Technology Diffusion (IJTD)*, 11(1), 1-16. <http://doi.org/10.4018/IJTD.2020010101>
- Mohammad, H., Harada, Y., & Naiemah, U. (2019). *E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study*. Recuperado de : [https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.6\\_Issue.12\\_Dec2019/IJRR008.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf)
- 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*, 4(1), 32 - 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Morales, V., & Bayona, S. (2019). Implementación de e-servicios por niveles de desarrollo en el e-gobierno municipal: Estudio de casos. *RISTI*, 450-464.
- Musaa, O., Abuwdnb, F., Zolkiflyc, I. & Almasrid, A. (2019). Factors Affecting Libyan Citizens Satisfaction with E-Government Service. *International Journal of Innovation, Creativity and Change.*, 6(4).
- Noori, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945-952.
- OEA, O. d. (2010). *Materiales del curso: Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*.
- PCM. (2016). *Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información*. Lima: La Agenda Digital Peruana 2.0.

- PCM. (2013). Una mirada al Gobierno Electronico en el Peru: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. 1, 17–128. [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)
- Rasyid, A., & Alfina, I. (2017). E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 801, 012036. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/801/1/012036>
- Shareef, M. A., Archer, N., & Dwivedi, Y. K. (2013). An empirical investigation of electronic government service quality: From the Demand-side stakeholder perceptive. *Total Quality Management*, 26(3), 339–354.
- Roseth, B., Reyes, A. & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. *Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*.
- Santa, R., Macdonald, J., & Ferre, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2. *Government Information Quarterly*.
- Suarez, V., & Cedillo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*.
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

## Anexos

**Anexo 01**  
**Modelo Teórico**

| VARIABLE                                     | DIMENSION  | INDICADORES   |
|--|--|---|
| Calidad del servicio de Gobierno Electrónico | Rendimiento<br>Se puede definir como la capacidad de respuesta y confiabilidad de los servicios ofrecidos  | Manejo de quejas; información; confirmación de consultas; tiempo de respuestas, tiempo de descarga, posibilidad de comentar y eficiencia del portal.  |
|  | Usabilidad<br>Se refiere a la facilidad de uso, la disponibilidad de toda la información necesaria para la búsqueda de información significativa   | Conveniencia del servicio, facilidad de búsqueda; facilidad de seguimiento, disponibilidad de preguntas frecuentes, facilidad de uso, utilidades disponibles; búsqueda de información y accesibilidad.        |
|  | Personalidad<br>Se refiere a la caracterización del portal de Gobierno Electrónico de acuerdo con las necesidades y requerimiento de los ciudadanos  | Información personalizada; cambios datos del portal; accesibilidad de acceso; información correcta; visibilidad pertinente de la información; ahorro de tiempo; variedad de idiomas; preferencia y prioridad. |
|  | Seguridad<br>Se refiere a la satisfacción de los ciudadanos mientras utilizan su información personal en el sitio web, la sensación de seguridad de que el Gobierno Electrónico está totalmente protegido, brindando confianza a los ciudadanos para que utilicen los portales de Gobierno Electrónico para sus tareas | Almacenamiento seguro; seguridad y protección de privacidad y seguridad de datos.   |
|  | Diseño web<br>Se relaciona con el aspecto general del sitio web, que incluye el diseño y el contenido disponible   | Información confiable; información relevante y precisa; fácil comprensión y fiabilidad de información   |
|  | Lealtad<br>Se refiere al patrón de uso de los usuarios, al comportamiento o acciones repetitivas, con el uso servicio a través del portal del Gobierno Electrónico   | Numero de recomendación y valoración del servicio.  |
|  | Participación ciudadana<br>Se refiere a la conexión del Portal del Gobierno Electrónico con el ciudadano, su apoyo y soporte de este   | Vinculación con redes sociales; comentarios de los ciudadanos y pautas de uso   |
|  | Satisfacción<br>Se refiere como un estado emocional de la persona que obtiene después de completar una actividad   | Nuevos servicios y experiencia agradable  |

*Nota:* Se adaptó lo propuesto por Taisira Al Balushi & Saqib Ali (2020)

## Anexo 02

### Matriz de Consistencia

| Problema de Investigación  | Objetivo General   | Hipótesis   | Variable                                     | Dimensión                              | Indicadores               |
|--|--|---|--|--|---------------------------|
| ¿Cuál es la calidad del servicio de Gobierno Electrónico percibida por el usuario en la Municipalidad de Utcubamba 2021? | <p>Analizar la calidad del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el rendimiento del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021</li> <li>- Describir la usabilidad del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> <li>- Describir la personalización del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> <li>- Describir la seguridad del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> <li>- Describir el diseño web del servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> </ul> | <p>Hipótesis general</p> <p>H: El Rendimiento, la Usabilidad, la Personalidad, la Seguridad, el Diseño web, la Lealtad, la Participación ciudadana y la Satisfacción pueden ser considerados factores importantes para mejorar la calidad del servicio de Gobierno Electrónico en la Municipalidad, Utcubamba 2021.</p> | Calidad del servicio de Gobierno Electrónico | Rendimiento                            | Manejo de quejas          |
|  |  |   |  | Información                            |                           |
|  |  |   |  | Confirmación de consultas              |                           |
|  |  |   |  | Tiempo de respuestas                   |                           |
|  |  |   |  | Tiempo de descarga                     |                           |
|  |  |   |  | Posibilidad de comentar                |                           |
|  |  |   |  | Eficiencia del portal                  |                           |
|  |  |   |  | Usabilidad                             | Conveniencia del servicio |
|  |  |   |  | Facilidad de búsqueda                  |                           |
|  |  |   |  | Claridad                               |                           |
|  |  |   |  | Facilidad                              |                           |
|  |  |   |  | Disponibilidad de preguntas frecuentes |                           |
|  |  |   |  | Facilidad de uso                       |                           |
|  |  |   |  | Utilidades disponibles                 |                           |
|  |  |   |  | Búsqueda de información                |                           |
| Accesibilidad  |  |   |  |  |                           |
| Personalidad   | Información personalizada  |   |  |  |                           |
| Cambiar datos del portal   |  |   |  |  |                           |
| Accesibilidad de acceso  |  |   |  |  |                           |
| Información correcta   |  |   |  |  |                           |
| Visibilidad pertinente de la información   |  |   |  |  |                           |
| Ahorro de tiempo   |  |   |  |  |                           |

|  |                         |                                      |
|--|-------------------------|--------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la lealtad del usuario hacia el servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021</li> <li>- Describir la participación ciudadana del usuario hacia servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> <li>- Describir la satisfacción del usuario hacia el servicio de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021.</li> </ul> |                         | Variedad de idiomas                  |
|  |                         | Preferencia                          |
|  |                         | Prioridad                            |
|  | Seguridad               | Almacenamiento seguro                |
|  |                         | Seguridad y protección de privacidad |
|  |                         | Seguridad de datos                   |
|  | Diseño web              | Información confiable                |
|  |                         | Información relevante y precisa      |
|  |                         | Fácil comprensión                    |
|  |                         | Utilidad de información              |
|  | Lealtad                 | Recomendar                           |
|  |                         | Valoración del servicio              |
|  |                         | Vinculación con redes sociales       |
|  |                         | Comentarios de los ciudadanos        |
|  | Participación ciudadana | Pautas de uso                        |
|  |                         |                                      |
| Satisfacción   | Nuevos servicios        |                                      |
|  |                         | Experiencia agradable                |

| Población, muestra y muestreo   | Instrumentos de recolección de datos           | Procedimiento   | Procesamiento   |
|---|--|---|---|
| Población: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas<br>Muestra: 371 usuarios | Técnica: Encuesta<br>Instrumento: Cuestionario | -Se pide permiso a la entidad en estudio para la aplicación del instrumento.<br>-Luego se procede a encuestar a la muestra establecida. | Luego de aplicar la encuesta a los sujetos se procederá a vaciar la información en el programa SPSS para su procesamiento y obtención de tablas y gráficos para finalmente analizar e interpretarlos. |

**Anexo 03**

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR CALIDAD DEL SERVICIO DE GOBIERNO  
ELECTRÓNICO PERCIBIDA POR EL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS 2021**

**Datos:**

|   |  |
|---|--|
| Sexo  | <input type="radio"/> Masculino<br><input type="radio"/> Femenino  |
| ¿Cuál es su edad?   | <input type="radio"/> 19 – 30 años<br><input type="radio"/> 31 – 40 años<br><input type="radio"/> 41 – 55 años<br><input type="radio"/> Mayor de 55 años   |
| ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de gobierno electrónico?        | <input type="radio"/> Diario<br><input type="radio"/> Dos o tres veces al día<br><input type="radio"/> 1 – 2 veces en un mes<br><input type="radio"/> Solo cuando voy a realizar trámites                |
| ¿Qué dispositivos prefiere al usar el servicio de gobierno electrónico? | <input type="radio"/> Computadora de escritorio<br><input type="radio"/> Laptop<br><input type="radio"/> Ordenador portátil<br><input type="radio"/> Computadora de escritorio/Laptop/Ordenador portátil |

Se requiere conocer su opinión sobre las siguientes cuestiones acerca de la calidad de servicio de Gobierno Electrónico que se ofrece en la Municipalidad de Utcubamba; por favor marque la casilla para cada fila de acuerdo con su experiencia o criterio.

Según la escala de Likert 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

| Dimensión/Ítems |  |   |   |   |   |   |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| N°              | Rendimiento  |   |   |   |   |   |
| 1               | El portal brinda excelentes servicios de manejo de quejas para satisfacer mis necesidades.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2               | El portal proporciona información oportuna sobre los cambios en la página.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3               | El portal proporciona servicios de confirmación por SMS / correo electrónico para todas mis consultas y/o trámites enviados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4               | El portal proporciona respuestas rápidas a mis consultas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5               | El portal ofrece descarga rápida de materiales.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                        |  |   |   |   |   |   |
|------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 6                      | El portal brinda la posibilidad de comentar sobre varios servicios ofrecidos                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7                      | El portal responde sin bloquearse ni congelarse  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Usabilidad</b>      |  |   |   |   |   |   |
| 8                      | Me conviene utilizar los servicios que ofrece el portal  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                      | El contenido del portal es fácil de buscar   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                     | La estructura del portal es fácil de seguir.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                     | Las preguntas frecuentes están disponibles en el portal y me ayudan a solucionar mis problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                     | El portal es fácil de usar   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                     | Las utilidades disponibles en el portal se pueden utilizar sin mucho esfuerzo                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                     | La búsqueda de información es más sencilla virtual que presencial                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15                     | Se puede acceder al portal desde cualquier lugar   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Personalización</b> |  |   |   |   |   |   |
| 16                     | La información requerida se puede adquirir fácilmente a través del portal personalizado.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17                     | Puedo usar mi portal personalizado en diferentes plataformas                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18                     | El sitio web personalizado ayuda a adquirir la información correcta.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19                     | El portal personalizado me permite ver lo que quiero.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20                     | El portal personalizado me ayuda a ahorrar tiempo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21                     | El portal admite varios idiomas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22                     | Prefiero utilizar un portal personalizado que se adapte a mis necesidades.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23                     | Puedo priorizar el servicio ofrecido en mi portal personalizado.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Seguridad</b>       |  |   |   |   |   |   |
| 24                     | La información proporcionada por el usuario en el portal se almacena de forma segura           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25                     | El portal está asegurado y protege mi privacidad   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



|                                |  |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 26                             | Los datos proporcionados en el portal no se pueden utilizar para ningún otro propósito   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Diseño web</b>              |  |   |   |   |   |   |
| 27                             | La información disponible en el portal es confiable                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28                             | La información disponible en el portal es relevante y precisa                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29                             | La información disponible en el portal es fácil de comprender                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30                             | La información disponible en el portal es útil   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Lealtad</b>                 |  |   |   |   |   |   |
| 31                             | Voy a aconsejar a mis amigos / familiares que lo utilicen                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32                             | Estoy dispuesto a volver a utilizar este servicio electrónico                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Participación ciudadana</b> |  |   |   |   |   |   |
| 33                             | El portal está vinculado con las redes sociales donde puedo comentar sobre los servicios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34                             | El portal busca comentarios sobre los servicios prestados                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35                             | El portal proporciona pautas fáciles de usar   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Satisfacción</b>            |  |   |   |   |   |   |
| 36                             | Siempre estoy esperando los nuevos servicios que brinda esta Municipalidad.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37                             | Tengo experiencias agradables al acceder al portal.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

\* La información proporcionada en la presente investigación será recopilada de forma personal, anónima y escrita mediante el llenado de este instrumento, y será utilizada únicamente con fines estadísticos y de investigación, por lo cual, te garantizamos que tus datos personales serán tratados de manera confidencial y no se te vinculará de ninguna manera con tus respuestas.

**Anexo4**

*Resultado de los promedios generales según dimensiones y variable calidad de servicio de GE.*

| <b>Dimensiones</b>                | <b>Promedio General</b> |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Personalización                   | 3.81                    |
| Diseño Web                        | 3.66                    |
| Participación ciudadana           | 3.64                    |
| Rendimiento                       | 3.45                    |
| Lealtad                           | 3.43                    |
| Usabilidad                        | 3.42                    |
| Satisfacción                      | 3.29                    |
| Seguridad                         | 3.27                    |
| <b>Calidad del servicio de GE</b> | <b>3.50</b>             |

*Nota. Todos los promedios mayores que tres.*