



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad
de Gestión Educativa Local, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Manza Diaz, Silvia Laura (orcid.org/0000-0002-2122-7074)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

CO-ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A la fuente de mi motivación, mis padres e hijos, quienes me impulsan a crecer en calidad de persona y como profesional.

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi camino con sabiduría y salud, a mis padres por inculcarme con su ejemplo la perseverancia y brindarme su amor y apoyo incondicional durante todas las etapas de mi vida.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gobierno digital y sus dimensiones</i>	24
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones</i>	25
Tabla 3 <i>Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i>	27
Tabla 4 <i>Correlación entre la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios</i>	28
Tabla 5 <i>Correlación entre la dimensión servicios digitales de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios</i>	29
Tabla 6 <i>Correlación entre la dimensión experiencia del usuario de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios</i>	29
Tabla 7 <i>Correlación entre la dimensión seguridad de la información de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios</i>	30
Tabla 8 <i>Correlación entre la dimensión competencias digitales de la variable gobierno digital y la variable Satisfacción de los usuarios</i>	31

Resumen

Esta investigación persigue como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022. Metodológicamente se siguió la ruta cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental con corte transversal y abarcó el nivel correlacional; fueron 192 directores integrantes de la población con una muestra de 128 directores, empleando para acopiar información el cuestionario de escala ordinal tipo Likert, el cual tuvo validez y confiabilidad, en el primer caso se usó el juicio de expertos, y en el segundo se aprovechó el Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.716 para la variable gobierno digital y 0.705 para la variable satisfacción de los usuarios, demostrando la validez de ambos instrumentos para su aplicación. Los resultados indicaron que predominó el nivel alto y medio en el gobierno digital con 50% para ambos niveles y en cuando a la satisfacción de los usuarios predominó el nivel medio con 57%. Se concluyó que existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó 0.000 como valor y 0.568 como coeficiente Rho de Spearman, en donde, a superiores niveles de gobierno digital superior será el nivel de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción, servicios, expectativa.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between digital government and the satisfaction of the users of a Local Educational Management Unit, Lima 2022. Methodologically, the quantitative route is followed, basic type, non-experimental design with cross section and covered the correlational level. ; There were 192 directors who were members of the population with a sample of 128 directors, using the Likert-type ordinal scale questionnaire to collect information, which had reliability. In the first case, expert judgment was used, and in the second, the Cronbach's alpha obtained a value of 0.716 for the digital government variable and 0.705 for the user satisfaction variable, demonstrating the validity of both instruments for their application. The results indicated that the high and medium level prevailed in digital government with 50% for both levels and when it came to user satisfaction, the medium level predominated with 57%. It was concluded that there is a relationship between the digital government and the satisfaction of the users of a Local Educational Management Unit, Lima 2022, because the bilateral significance reached 0.000 as a value and 0.568 as a Spearman's Rho coefficient, where, at higher higher levels of digital government will be the level of user satisfaction.

Keywords: Digital government, satisfaction, services, expectation.

I. INTRODUCCIÓN

El uso de tecnologías ha permitido a la sociedad adquirir capacidades nuevas gracias a plataformas de comunicación, y a facilidades laborales, logrando satisfacer a usuarios que optan por el teletrabajo. Las tecnologías digitales fueron vitales en unir a la sociedad civil en tiempos de COVID-19, apoyando en servicios de salud, educación y seguridad. La pandemia evidenció lo esencial del gobierno digital para colaborar entre políticos, sector privado y sociedad. Las tecnologías favorecen el intercambio de conocimientos, brindar servicios y acceder a soluciones en línea (United Nations, 2022). Los entes del gobierno mejoran constantemente sus políticas para acomodarse a los progresos tecnológicos del siglo XXI. Considerando que la tecnología resulta esencial para que los organismos estatales mejoren su calidad en las prestaciones que brindan, entonces esta modernización puede comprenderse bajo el concepto de gobierno digital (Correa et al., 2020).

Internacionalmente, según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021) en el mundo, a razón del COVID-19, el proceso de digitalización se ha acelerado para estar adaptado a las nuevas condiciones de bioseguridad y a los cambios de carácter económico, social y político disponibles en mediano y largo plazo; no obstante, el desarrollo digital no se da igual en el mundo, pues aún está latente una brecha por cerrar en el Caribe (LAC) y Latinoamérica, a comparación de las naciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), pues el índice de gobierno electrónico de LAC en el 2018 fue 69.9 y 90.3 para la OCDE, resultando diferente por 20 puntos, lo cual refleja el largo recorrido de transformación digital que le espera asumir a la región en los próximos años.

MEF (2021) indicó que el nivel más bajo de competitividad digital es para Sudamérica, bastante alejado de otras naciones. No obstante, la mejor fortaleza es la relación con el usuario, esto es, concebir como un medio de agilización de los procesos administrativos, aminorando burocracia (Rodríguez-Román, 2021).

En el escenario nacional, Salazar (2021) indicó que el 2020-2021, fue el tiempo con impacto de crisis sanitaria y económica a raíz del Covid-19, cerca de 2,7 millones de empresas cerraron con pérdidas de 8,5 millones de puesto de trabajo, siendo 45 millones de desempleados, pues se unieron a la fila de pobreza. Esto reveló carencias esenciales en el sector salud, educativo e informático en

países Latinoamericanos y particularmente en Perú. También hubo beneficios, como la ejecución de reformas digitales para mitigar la informalidad y desigualdad; acrecentar la eficiencia; necesitan ahora poner en marcha las tecnologías de información para integrar a los usuarios en actividades de control, participación.

Vargas (2021) concluyó que los estados al digitalizarse cesan brechas digitales, hay acceso a la educación y mayor participación del usuario. Incluso, Perú al implementar la gobernanza digital, ha conllevado a mantener un vínculo de confianza con los usuarios, siendo un facilitador de los servicios brindados. Asimismo, en el estudio de Silva (2021) en la Dirección Regional de Educación del Callao, los docentes contratados, ante los cambios que trajo la COVID 19, tuvieron que adaptarse a la nueva forma de trabajar, pues todo se realizaba por plataformas virtuales y la mayoría contaban con conocimiento deficiente, las solicitudes se llevaban a cabo en línea, se desconocía los datos institucionales que se publicaba en la web, hubo carencia de familiaridad sobre el uso del correo institucional y escasos recursos económicos para conectarse al servicio de internet ilimitado.

No obstante, aún se carece de implementación de un gobierno digital en gobiernos regionales, tal y como se evidencia en el estudio de Cosquillo (2022) donde al no digitalizarse, los usuarios se trasladaban a lugares lejanos para hacer un simple trámite; había poca transparencia, se desconocía los requisitos para los trámites, generando malestar, pues el usuario tenía que hacer varios viajes para terminar dicho trámite, ocasionando pérdida de tiempo, dinero y desgaste físico. A su vez, la calidad en cuanto al servicio resultó ser irregular, pues se dependía mucho de la persona de turno, había colas largas, demoras, y costos innecesarios.

También, Díaz et al., (2022) indicaron que la institución presentó inconvenientes en las prestaciones de e-gobierno, pues no tienen información actualizada alterando el correcto ejercicio de trámites y solicitudes. Asimismo, estos trámites no quedaban registrados, programados ni realizados con rapidez, por esta razón los pobladores se acercaban a las instalaciones de la municipalidad para encontrar, es por lo que los usuarios tienen desconfianza en las herramientas digitales. Por otra parte, los trabajadores del municipio no manejaban mucho las tecnologías de la información y comunicaciones, y esto se notaba en su carencia de conocimiento y capacitación, razón por la cual no procesaban las transacciones

y ni laboraban de forma oportuna. Además, el programa informático desplegado en la ciudad no contaba con espacio suficiente ni el nivel de internet óptimo requerido.

En el escenario local, en una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), siendo esta una institución del Estado que pertenece al Ministerio de Educación, depende de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM). Tiene como marco legal la Ley 28044, realiza acciones para la prestación de servicio educativo de calidad en las escuelas privadas y públicas, que atienden educandos del nivel básico regular, alternativo, especial y Educación Técnico-productiva. Tiene autonomía económica, administrativa y de presupuesto.

En este escenario, los directores sienten que existe demora en la atención a diversos trámites acumulando expedientes, por lo tanto mayor reclamo y quejas. Existen plazos máximos de atención; sin embargo, no se respeta por ello se presentan casos de denuncias de usuarios. La gestión de una UGEL de Lima requiere guiarse por procesos definidos de innovación en infraestructura tecnológica, rediseño de la organización, brindar información veraz y fiable, un portal organizado y transparente que facilite y oriente a las personas y responda efectivamente a las necesidades, solicitudes, quejas y demanda del usuario. También, con el reciente cambio ocasionado por la COVID-19, en donde todas las instituciones tuvieron que migrar rápidamente al ambiente virtual, aún existe personal que no se adapta, pues cuentan con dificultades por la escasez de conocimiento acerca del manejo de estas, pues todo trámite, documentación, registros, consultas, se realizar de forma virtualizada, mediante aplicaciones.

Ante lo indicado, Valencia-Tello (2020) agregó que desde hace varios años, las administraciones públicas han puesto en marcha varios mecanismos de interacción digital, para mejorar los servicios y otorgar calidad de vida, haciendo que los trámites, se hagan por medio de dispositivos móviles y computadoras. Por lo tanto, esta indagación buscó conocer el grado de gobierno digital, así como el grado de satisfacción de los directores de una UGEL de Lima, pues ellos, con su conocimiento dirigen una institución estatal; y con sus percepciones, los encargados de una UGEL pueden mejorar la gestión educativa, para luego esto conlleve en beneficios a docentes, estudiantes y público en general. A su vez, se buscó hallar la asociación entre las variables indicadas.

Por ende, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital (servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información y competencias digitales) y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?

Este trabajo se justificó teóricamente, porque persiguió extender el conocimiento sobre la asociación entre las variables, en donde esta teoría fue sometida a una prueba para corroborar que todavía está vigente, sirviendo como marco referencial para indagaciones futuras. A su vez, tuvo justificación práctica, pues a partir de los resultados, los encargados de una UGEL en Lima pueden tomar medidas para mejorar el gobierno digital ayudando a acrecentar la satisfacción de los usuarios. Referente a la justificación metodológica, contó con instrumentos elaborados por la autora, los cuales fueron validados y resultaron confiables para su gestión. Por tanto, estos instrumentos fueron aptos para tomarse como referencia por investigaciones que busquen medir dichas variables en un contexto similar al efectuado. También, se convirtió en un antecedente que podrá ser empleado por investigaciones próximas, gracias a los resultados alcanzados.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital (servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información y competencias digitales) y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

La hipótesis general fue: Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital (servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información y competencias digitales) y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación tuvo el respaldo de publicaciones predecesoras de ámbito internacional y nacional, tanto tesis como artículos científicos, y guardaron relación con las variables que se estudiaron, a considerar, gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

En referencia a los antecedentes del territorio internacional, se contó con Lira (2020) presentó como objetivo, examinar y realizar evaluación de la situación actual del e-Gobierno en el gobierno de Aguascalientes, mediante los trámites y servicios que brinda, con el afán de acrecentar la satisfacción ciudadana; el enfoque fue cuantitativo, abarcando el nivel descriptivo junto con el correlacional y el explicativo; fueron 381 usuarios quienes integraron la muestra, a los que se les suministró un cuestionario constituido de 21 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indicaron que se halló asociación entre cada dimensión del gobierno digital con la satisfacción, disponibilidad de servicios electrónicos ($\beta = 0.588$ y $p = 0.000$), diseño de páginas web ($\beta = 0.939$ y $p = 0.000$), calidad de servicio ($\beta = 0.909$ y $p = 0.000$), brecha digital ($\beta = 0.291$ y $p = 0.001$) y seguridad y confianza ($\beta = 0.695$ y $p = 0.000$). Se concluyó que poner en marcha e-Gobierno en el ofrecimiento de servicios, resulta ser una táctica adecuada para provocar ventajas en la gestión pública y en los ciudadanos.

Liang y Yueping (2017) tuvo como objetivo, examinar de forma empírica la asociación que hay entre el desempeño del gobierno electrónico por el lado de la oferta y las expectativas de los ciudadanos por el lado de la demanda; el enfoque fue cuantitativo, abarcando el nivel descriptivo junto con el correlacional y el explicativo, la muestra estuvo contemplada de 28.000 encuestados. Los resultados sugieren que las métricas de desempeño para las tres características del gobierno electrónico se asocian positiva y de forma significativa con los índices de satisfacción de los ciudadanos respectivos (consulte los modelos 4 a 6), y H1 es compatible. En términos de la magnitud del efecto, la información electrónica ($\beta = 0,393$, $p < 0,01$) está mucho más débilmente relacionada con la satisfacción del ciudadano que el servicio electrónico ($\beta = 0,715$, $p < 0,05$) y la participación electrónica ($\beta = 0,548$, $p < 0,01$), lo que sugiere que los ciudadanos priorizan las dos últimas características en el uso del gobierno electrónico. Se concluyó que los

beneficios del gobierno electrónico percibidos por los ciudadanos son resultado del aprovechamiento de servicios virtuales.

García y Montlel (2017) sustentó como objetivo, examinar la calidad de servicio del gobierno electrónico; el enfoque fue cuantitativo, descriptivo; la muestra fue 100 usuarios, a quienes se les suministró un cuestionario. Demostrando los resultados que el gobierno digital que se presenta en Venezuela está sujeta principalmente a los usuarios finales siendo dependiente de estos, sin embargo, la influencia de parte de la burocracia, siendo de este modo la presencia de insatisfacción de parte del usuario ya que no se cumple con la seguridad y alta capacidad automatizada de respuesta de parte de las plataformas usadas en las entidades de servicios digitales, esto ha provocado que los usuarios no pueda realizar los trámites y solicitudes en el tiempo esperado. Dando como solución extrema la digitalización externa y no solo de una única entidad centralizada con ello un nivel de satisfacción del 60% que se vio presentada en una encuesta elaborada a un focus group que realizan acciones por medio de las plataformas ofrecidas, realizando una examinación de las dimensiones e indicadores usados en dicho proyecto brindando recomendaciones claras del uso de las plataformas y no centrar solo en una única entidad las acciones digitalizadas.

Martínez (2019) presentó como objetivo, averiguar el estado del gobierno electrónico mediante la construcción del Índice de Gobierno Electrónico Municipal (IGEM), conseguido gracias al procesamiento de información facilitado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para el periodo 2009 al 2011. Los resultados indican que los servicios electrónicos que se usaron en su investigación de entidades digitalizadas y satisfacción del usuario, el gobierno de México usa una táctica que llama la atención a sus usuarios y está orientado a la participación del usuario final, sin embargo, el cometido de este es calificada con un nivel medio de satisfacción de 41%, asimismo, con el tema de gobierno digital, su parte de la elaboración de la reinversión pretendiendo una mejora por medio de la aminoración de costos y la eficiencia en las actividades de gobiernos locales mexicanas, siendo el problema que la burocracia de los municipios locales les impiden que su uso sea el correcto, por ende se expresa la recolección de datos por medio de un sondeo de información dentro de las plataformas que utilizan los

usuarios de estas entidades digitalizadas, todo por medio de un análisis descriptivo y tablas resumen, obteniendo resultados favorables en la necesidad de mejorar las entidades con su entorno digital y lograr así una satisfacción alta con respecto a la puesta en marcha de tecnologías digitales en el gobierno y sectores municipales.

Cortés-Ruiz (2022) tuvo el objetivo de esbozar una propuesta de gobierno electrónico para dar mejoría a la participación de los usuarios. Metodológicamente se prosiguió una ruta cuantitativa, con tipo básica; fueron 200 usuarios integrantes de la muestra. Los resultados indicaron que se encontró relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana. Se concluyó que la inserción del gobierno electrónico en múltiples organizaciones del Estado de gobiernos de América Latina y El Caribe han exhibido una mejora en la participación de los ciudadanos, también en cuanto a la optimización de los tiempos de respuesta y mejor servicios que el acostumbrado en los ambientes físicos de las mencionadas instituciones, proyectos los cuales continúan vigentes y en óptimo desenvolvimiento.

En cuanto a antecedentes de territorio nacional, se contemplaron a los siguientes estudios, Ojeda (2021) sustentó como objetivo, especificar si hay asociación entre gobierno digital y satisfacción del usuario; este estudio consideró el tipo no experimental, con corte transversal y contó con nivel correlacional; la muestra se conformó de 100 usuarios, los cuales respondieron a un cuestionario de 30 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indican un coeficiente de Spearman igual a 0.540 y $p = 0.000$, lo cual significa que la asociación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios es significativa; también, se halló asociación entre gobierno digital y cada dimensión de la satisfacción de los usuarios, la dimensión percepción ($\rho = 0.482$ y $p = 0.000$), responsabilidad ($\rho = 0.522$ y $p = 0.000$), seguridad ($\rho = 0.443$ y $p = 0.000$) y atención ($\rho = 0.550$ y $p = 0.000$). Se concluyó que mientras superior sea el gobierno digital, la satisfacción del usuario también será superior y al contrario si existe inferior o es carente el gobierno digital esto ocasionará que los usuarios no se sientan satisfechos.

Luna (2021) sustentó como objetivo, especificar la asociación entre el Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios; es estudio resultó ser básico, tuvo un enfoque cuantitativo, dispuso del diseño no experimental y el nivel fue correlacional; 52 usuarios contempló la muestra, los cuales respondieron a un

cuestionario de 41 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indican un coeficiente de Spearman igual a 0.759 y $p = 0.000$, lo cual significa que la asociación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios es significativa; también, se halló asociación entre las dimensiones de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, la dimensión interna ($\rho = 0.564$ y $p = 0.000$), externa ($\rho = 0.716$ y $p = 0.000$) y relacional ($\rho = 0.711$ y $p = 0.000$). Se concluyó que al potenciar los componentes que conciernen al gobierno digital (interno, externo y relacional) favorecerá al grado de satisfacción del usuario externo.

Ruiz (2021) sustentó como objetivo, especificar la asociación entre Gobierno Digital y la satisfacción de los usuarios; es una indagación básica, no experimental siendo su diseño, acorde al tiempo fue transversal y abarcó el nivel descriptivo junto con el correlacional; la muestra se conformó de 50 usuarios, los cuales respondieron a un cuestionario de 41 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indican coeficiente de Spearman equivalente a 0.830 y $p = 0.000$, lo cual significa que la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios es significativa; también, se halló asociación entre las dimensiones de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, la dimensión interna ($\rho = 0.589$ y $p = 0.000$), externa ($\rho = 0.851$ y $p = 0.000$) y relacional ($\rho = 0.830$ y $p = 0.000$). Se concluyó que hay asociación entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín, además esta resultó ser muy significativa.

Silva (2021) sustentó como objetivo, especificar la asociación entre gobierno digital y satisfacción del usuario; este estudio consideró la ruta cuantitativa, diseño aplicativo no experimental, abarcando el nivel descriptivo en paralelo con el correlacional; la muestra se conformó de 63 usuarios, los cuales respondieron a un cuestionario de 34 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indican un coeficiente de Pearson igual a -0.001 y $p = 0.995$, lo cual significa que no hay relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios; también, no se halló asociación entre las dimensiones de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, la dimensión información ($\rho = 0.001$ y $p = 0.994$), interacción ($\rho = -0.023$ y $p = 0.858$), transacción ($\rho = 0.037$ y $p = 0.772$), integración ($\rho = -0.011$ y $p = 0.929$). Se concluyó que es vital comenzar a revertir estos resultados con el

afán de continuar mejorando para cubrir las expectativas usuarias y favorecer la consecución de las metas de la institución.

Díaz et al., (2022) sustentó como objetivo, especificar la asociación entre los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario; indagación bajo la ruta cuantitativa, básica como tipo, siendo el diseño no experimental; la muestra se conformó de 145 usuarios, los cuales respondieron a un cuestionario de 34 ítems en escala ordinal tipo Likert. Los resultados indican un coeficiente de Spearman equivalente a 0.701 y $p = 0.000$, lo cual significa que hay relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios; también, no se halló asociación entre las dimensiones de gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, la dimensión presencia ($\rho = 0.597$ y $p = 0.000$), interacción ($\rho = 0.351$ y $p = 0.000$), transacción ($\rho = 0.457$ y $p = 0.000$), transformación ($\rho = 0.509$ y $p = 0.000$). Se concluyó que los servicios de e-gobierno y la satisfacción del usuario guardan una asociación significativa.

En relación con las teorías vinculadas al gobierno digital, se destacaron los siguientes autores: Ministerio de Educación (MINEDU, 2019) precisó que “un gobierno digital se enmarca en estos desafíos: servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información, competencias digitales” (pp.18-19). A su vez, Valencia-Tello (2020) precisó que se trata de una vital herramienta que debe usar los gobiernos para crear tácticas sostenibles de desarrollo, inclusión y participación, permitiendo integrar diversos servicios, organismos públicos y usuarios en tiempo real; con el afán de acrecentar la cooperación, eficiencia, eficacia y distribución de los recursos, además permitir que los usuarios interactúen con el Estado con más frecuencia.

En paralelo, Correa et al., (2020) acotaron que el gobierno digital facilita acceder a la información de modo flexible y seguro. De esta forma, el Gobierno puede dar mejoría a la calidad de vida de la ciudadanía. Además, al poner en funcionamiento diversos servicios e información de forma virtual, es requerido mantener la seguridad y privacidad de estos, usando el marco legal, y haciendo uso de tecnologías entre estas, la cadena de bloques que garantiza seguridad, fiabilidad y trazabilidad de los datos; inclusive, permite monitoreo y todo resulta ser más transparente y, por lo tanto, menos corrupción.

Por este motivo, la variable gobierno digital se desagregó en 4 dimensiones, tomadas del autor MINEDU (2019), siendo las dimensiones: servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información, competencias digitales.

En referencia a la primera dimensión servicios digitales, la Secretaría de Gobierno Digital (2018) indicó que la provisión de servicios digitales debe asegurarse de principio a fin con la intención de dar mejoría a la atención del usuario y las actividades de la entidad, contemplando acciones asociadas a la actualización de información, investigaciones ciudadanas, diseño de interfaces, lenguaje sencillo, tácticas de omnicanalidad, adaptación de servicios para que sean accedidos desde canales digitales. En tanto, la OCDE (2019) señaló que los servicios digitales permiten gobernar pensando en simplificar los procedimientos y dar pase a nuevos canales de comunicación y compromiso con las partes interesadas.

Por su parte, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH, 2018) mencionó que se trata de aquellos servicios que son dados de manera total o parcial mediante el uso de Internet u otra red semejante, que tiene la peculiaridad de ser automático, virtual y usar de modo intensivo las tecnologías digitales, para la creación y disponibilidad a datos e información que aportan valor a la ciudadanía y público en general.

Acerca de la segunda dimensión experiencia del usuario, la Secretaría de Gobierno Digital (2018) mencionó que está relacionada a los beneficios esperados, como el aseguramiento de la fiabilidad y eficiencia de las tecnologías digitales. Estas comprenden el cumplimiento de metas, generación de ahorro, aminoración de costos, mantenimiento de riesgos, disponibilidad de información, mejora de la productividad y resolución de inconvenientes. Asimismo la OCDE (2019) sostuvo que se trata de dar protagonismo a las necesidades del usuario en cuanto a los procesos, servicios y políticas; y adoptando estrategias inclusivas que favorezcan que esto suceda.

Para la tercera dimensión seguridad de la información, la Secretaría de Gobierno Digital (2018) reveló que se refiere al sostenimiento de la confidencialidad, disponibilidad junto a la integridad de datos e información pues esto es clave para toda entidad, sin importar el formato en que estas se encuentren.

En paralelo, Apoyo Consultoría (2022) sostuvo que se trata de la creación de principios de protección de datos y ciberseguridad, lo que es requerido para contrarrestar las amenazas latentes en ambientes digitales que ponen en riesgo la privacidad de quienes las usan. Esto es apoyado por Figueroa-Suárez et al., (2017) quienes también confirman que tiene que ver con la garantía de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. También, Rodríguez et al., (2020) revelaron que la información debe estar protegida y también disponible para su acceso de forma oportuna, para ello se debe considerar tres aspectos fundamentales como la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Con respecto a la cuarta dimensión competencias digitales, la Secretaría de Gobierno Digital (2018) sostuvo que se debe tener las competencias necesarias para usar y aprovechar los beneficios de las tecnologías digitales, es un factor importante que deben desarrollar los organismos públicos, promoviendo capacitaciones continuas de estas tecnologías. En paralelo, Apoyo Consultoría (2022) agregó que está referido al desarrollo de conocimientos y capacidades de los usuarios en la utilización de medios digitales, habilitando su acceso al entorno digital.

En relación con las teorías vinculadas a la satisfacción de los usuarios, se destacaron los siguientes autores, Besfat (2019) sostuvo que:

La satisfacción varía en función de la calidad del servicio prestado por la administración y de las expectativas o la percepción de los clientes sobre un servicio concreto. Los clientes obtienen satisfacción de un servicio cuando éste se debe cumpliendo con la fiabilidad, la garantía, los aspectos tangibles, la empatía y la capacidad de respuesta.

Del mismo modo, Mosimanegape et al., (2020) agregaron que en los servicios públicos, los clientes están satisfechos cuando están complacidos con el servicio que reciben sin demoras ni problemas. En tanto, Cavaliere et al., (2021) sostuvieron que puede definirse como “respuestas de felicidad que le gustan a un consumidor, mientras que la insatisfacción es una satisfacción no deseada. Cualquier experiencia del cliente está sujeta a una evaluación de la calidad de los bienes, las instalaciones y los procesos”

Para determinar las dimensiones concernientes a la satisfacción de los usuarios como variable, se procedió a tomar como autor base a Besfat (2019) quedando integrada por las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, garantía, empatía y la capacidad de respuesta.

Para definir la primera dimensión aspectos tangibles, Besfat (2019) indicó que los tangibles son las instalaciones físicas de la empresa o del proveedor de servicios instalaciones físicas, materiales, equipos, vestidos de sus empleados, la decoración y los materiales de comunicación. La Secretaría de Gobierno Digital (2018) precisó que el organismo debe contar con la suficiente capacidad tecnológica a nivel de infraestructura para asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las prestaciones públicas que se desarrollen. En tanto, MINJUSDH (2021) mencionó que se trata del aglomerado de componentes, lineamientos y estándares, que favorecen el alineamiento de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica para cumplir las metas estratégicas del organismo, de tal modo que haya un ambiente donde se coopere, haya interfuncionamiento, escalabilidad, resguardo y el aprovechamiento potenciado de las tecnologías digitales en un ambiente de gobierno digital.

En referencia a la segunda dimensión fiabilidad, Besfat (2019) sostuvo lo siguiente:

La fiabilidad implica la capacidad de los proveedores de servicios para realizar el servicio de forma precisa y fiable, tal y como se ha prometido. Depende de la capacidad de los proveedores de servicios para tratar los problemas de atención al cliente, ejecutar el servicio a la primera y prestar los servicios a tiempo.

Para la tercera dimensión garantía, Besfat (2019) lo siguiente:

La garantía tiene que ver con los conocimientos y la cortesía de los empleados de la empresa y su capacidad para inspirar confianza al cliente hacia la empresa de servicios. La confianza es muy importante en la prestación de servicios de calidad. Los empleados deben tratar a los clientes de forma que éstos puedan confiar en ellos. Sentirse seguro y confiar es algo importante que los clientes buscan en todas partes.

En cuanto a la cuarta dimensión empatía, Besfat (2019) señaló que la empatía se refiere a la capacidad del proveedor de servicios para proporcionar una atención cuidadosa y personalizada para la satisfacción de cada cliente. Los empleados deben tratar a los clientes por igual

Por último, para la quinta dimensión capacidad de respuesta, Besfat (2019) aseveró que:

La capacidad de respuesta implica la disposición de los empleados a ayudar a los clientes y a prestar el servicio solicitado con prontitud. Es la medida en que los empleados están dispuestos a prestar los servicios requeridos. Los empleados deben presentarse siempre para los clientes y mostrar como máximo su disposición a ayudarles a tiempo.

De igual forma, fue esencial considerar los enfoques científicos relacionados a las variables indagadas, a saber gobierno digital y satisfacción de los usuarios, por tal motivo se presenta la Teoría del Gobierno Abierto, la cual está destinada a conseguir resultados de desarrollo inclusivos, incluyendo interacción entre el gobierno, tecnólogos y usuarios finales; donde el fin principal es la satisfacción de los usuarios; valiéndose de la tecnología para desarrollar políticas y actividades de innovación (Plantinga y Adams, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta indagación fue dirigida por el tipo básica, pues se examinó las variables gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una UGEL concerniente a Lima, de tal manera que se indagó y mejoró el conocimiento sobre estas variables, además de esclarecer su relación. En respaldo a lo indicado, Fomunyam (2020) aseveró que la investigación básica pretende aumentar el conocimiento y examinar la relación entre variables. A su vez, examina fenómenos, procesos o actividades particulares ampliando el conocimiento (Pradeep, 2018).

En referencia al enfoque que encaminó el despliegue de esta indagación, fue el cuantitativo, porque con base al inconveniente localizado en una UGEL de Lima se formuló una serie de cuestionamientos que debieron ser resueltos, en paralelo, se planteó los objetivos que se pretendieron conseguir con la investigación, incluso se formularon las hipótesis las cuales fueron repuestas tentativas a los problemas formulados previamente, estos supuestos fueron corroborados a través de la estadística. Ante lo indicado, Lillykutty y Samson (2018) agregaron que la finalidad que persigue este enfoque es dar cumplimiento a los ideales específicos de una indagación. Está enfocada en los números para precisar la asociación entre las variables de forma científica y persigue comprobar los supuesto por medio de la estadística.

3.1.2. Diseño de investigación

Referente al diseño del estudio, esta se erigió por medio del no experimental debido a que la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios no fueron sometidas a ningún tratamiento o experimento, exclusivamente fueron analizadas tal y como fueron encontradas en la entidad. En tal sentido, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) lo que se efectúa en una indagación donde no se realiza experimentación es únicamente observar o valorar los problemas y variables acorde como se presentan en su ambiente inicial para examinarlas. En función al corte de tiempo, esta investigación fue de esquema transversal debido a que el recogimiento de los datos se efectuó en un único momento, fue como tomar

una fotografía de un momento preciso. En referencia a lo señalado, un estudio transversal es un tipo de estudio observacional que implica la recopilación de información sobre una variedad de variables en cada nivel en un período de tiempo determinado (Riyaz et al., 2022).

De igual manera, el nivel que tuvo el estudio fue el correlacional, ya que se buscó hallar el nivel de asociación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios, a su vez entre cada una de las dimensiones del gobierno digital asociadas a la satisfacción de los usuarios. En tanto, para Atmowardoyo (2018) este nivel está creado para indagar el nivel de vínculo que pudiera darse entre las variables sobresalientes.

Respecto al método, se empleó el hipotético deductivo, el cual presenta como premisa la formulación de un supuesto, el cual es inferido acorde a principios, teorías, leyes o datos que son empíricos, y partiendo de ella, se consiguen las directrices lógicas de la deducción para corroborar la autenticidad de los supuestos (López y Ramos, 2021).

3.2. Variables y operacionalización

Variable gobierno digital

Definición conceptual

MINEDU (2019) precisó que un gobierno digital se enmarca en los siguientes desafíos: servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información, competencias digitales

Definición operacional

La variable gobierno digital fue valorada por medio de las puntuaciones que se obtuvieron del instrumento de medición, el cual estuvo integrado por 4 dimensiones, a saber: servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información, competencias digitales, juntamente con sus respectivos indicadores.

Indicadores

Servicios digitales (canales digitales, actualización, lenguaje sencillo), experiencia del usuario (disponibilidad la información, resolución de problemas),

seguridad de la información (confidencialidad, disponibilidad), competencias digitales (conocimientos, capacitación, uso de medios digitales).

Escala de medición

La indagación asumió una escala ordinal de tipo Likert con 5 niveles, siendo estos: Nunca representado por 1, Casi nunca representado por 2, A veces representado por 3, Casi siempre representado por 4, Siempre representado por 5

Variable satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Besfat (2019) sostuvo que:

La satisfacción varía en función de la calidad del servicio prestado por la administración y de las expectativas o la percepción de los clientes sobre un servicio concreto. Los clientes obtienen satisfacción de un servicio cuando éste se debe cumpliendo con la fiabilidad, la garantía, los aspectos tangibles, la empatía y la capacidad de respuesta. (pp. 1-2)

Definición operacional

La variable satisfacción de los usuarios fue valorada mediante las puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que estuvo constituido por 5 dimensiones juntamente con sus indicadores concernientes a cada una de ellas, a saber: aspectos tangibles, fiabilidad, garantía, empatía y la capacidad de respuesta.

Indicadores

Aspectos tangibles (materiales de comunicación, equipos), fiabilidad (atención, rapidez), garantía (conocimientos, confianza), empatía (atención cuidadosa, atención personalizada) y la capacidad de respuesta (disposición, tiempo).

Escala de medición

La indagación asumió una escala ordinal de tipo Likert con 5 niveles, siendo estos: Nunca representado por 1, Casi nunca representado por 2, A veces representado por 3, Casi siempre representado por 4, Siempre representado por 5.

En suma, la matriz de operacionalización se mostró en el Anexo 2.

Baremación de las variables y dimensiones

Para una adecuada interpretación de los datos fue necesario agrupar los valores en 3 niveles: bajo, medio y alto, y para lograrlo se realizó la sumatoria de las respuestas de cada variable y de cada dimensión, de modo que se obtuvo un puntaje final para las variables y sus dimensiones, luego se agrupó en 3 niveles.

La variable gobierno digital quedó definida por bajo (20-46), medio (47-73), alto (74-100); y sus dimensiones: servicios digitales bajo (5-11), medio (12-18), alto (19-25); experiencia de usuario bajo (5-11), medio (12-18), alto (19-25); seguridad de la información bajo (4-8), medio (9-15), alto (16-20); y competencias digitales bajo (6-13), medio (14-21), alto (22-30).

La variable satisfacción de los usuarios quedó definida por bajo (21-48), medio (49-76), alto (77-105); y sus dimensiones: aspectos tangibles bajo 6-13), medio (14-21), alto (22-30); fiabilidad bajo (4-8), medio (9-15), alto (16-20); garantía bajo (4-8), medio (9-15), alto (16-20); empatía por bajo (3-6), medio (7-10), alto (11-15) y capacidad de respuesta por bajo (4-8), medio (9-15), alto (16-20).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Desde la postura de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definieron como un agrupamiento de la totalidad de los casos que coinciden con ciertas particularidades. De modo que, esta indagación estuvo integrada por 192 directores que dirigieron colegios estatales de una UGEL de Lima.

Para seleccionar a la población fue conveniente contar con criterios de elegibilidad o selección, dentro de los cuales se tuvo a los criterios de inclusión, que permitieron elegir a los directores que contaron con características idóneas para ser examinados. Por otro lado, también se determinaron los criterios que excluyeron a los directores que no cumplieron con los requerimientos estipulados a continuación:

Criterios de inclusión

- Directores de un plantel educativo.

- Directores que decidieron por voluntad propia participar de la investigación.
- Directores que realizaron trámites.

Criterios de exclusión

- Directores que decidieron no participar el día que se gestionó la encuesta.

3.3.2. Muestra

Para Haluyasa y Chakanika (2018) “una muestra se define como un subconjunto extraído de la población universal, cuyos resultados pueden generalizarse a la población universal” (p. 636). En tal sentido, para hallar una muestra que represente a la totalidad de los casos, se aplicó una fórmula matemática donde la muestra quedó integrada por 128 directores de instituciones estatales de una UGEL en Lima.

3.3.3. Muestreo

La muestra quedó conformada por 128 directores que dirigieron colegios estatales y para escogerlos fue necesario utilizar el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, conveniente para esta indagación, porque cada participante contó con la misma opción para ser elegido. Al respecto de este muestreo, es aquel método que permite a todos los elementos de la población ser escogidos con igual oportunidad para integrar la muestra de indagación (Taherdoost, 2016). Y respecto al muestreo aleatorio simple, es donde cada elemento puede ser seleccionado con bajo la misma probabilidad de éxito que los otros (Berndt, 2020).

En cuanto al procedimiento, se tuvo que realizar una lista de toda la población, luego se colocó un número a cada elemento, y aprovechando un método de aleatoriedad (manual o digitalizado) se debió seleccionar la cantidad exacta de la muestra y reclutar a aquellos elementos escogidos (Singh, 2016).

3.3.4. Unidad de análisis

En palabras de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) son elementos que serán medidos, esto es, a quiénes se les gestionará finalmente el instrumento que medirá las variables. De modo que en este estudio, las unidades de análisis fueron los directores de instituciones escuelas estatales de una UGEL de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta resultó ser la técnica apropiada, que desde la opinión de Atmowardoyo (2018) está elaborada para indagar las perspectivas de una población acerca de determinado suceso. El acopio de los datos regularmente se efectúa por medio de un cuestionario y su estudio conlleva a cuantificar.

3.4.2. Instrumento

El estudio usó el cuestionario para recopilar los datos de la muestra de análisis. Al respecto, Sadan (2017) señaló que los cuestionarios resultan ser los instrumentos que se utilizan con mayor frecuencia, donde los que participan tendrán que rellenar el instrumento valiéndose de una computadora de ser el instrumento virtual o con lápiz de ser física.

De manera que, se elaboró dos cuestionarios en escala ordinal de tipo Likert, uno para cada variable de esta indagación. Para la variable gobierno digital con 20 ítems y satisfacción de los usuarios con 21 ítems. Estos instrumentos fueron adjuntados en el Anexo 3.

3.4.2.1. Validez

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) resulta ser el grado en el que con certeza valora la variable que se persigue evaluar. Se consigue en el momento donde el instrumento refleja la conceptualización de forma abstracta mediante sus indicadores.

De tal manera que, para contar con la validez de los instrumentos, fue necesario que estos pasen por juicio de expertos, estos jueces estuvieron conformados por docentes que contaron con el grado académico de magíster y doctor quienes además tuvieron el conocimiento y la experiencia necesaria en temas asociados a los que se investigó. En dicho sentido, los certificados de la validez firmados por cada juez experto se adjuntaron en el Anexo 4.

3.4.2.2. Confiabilidad

Sembing et al., (2020) refirieron que un instrumento resultará ser fiable cuando al valorar un síntoma en varios momentos, siempre terminará por arrojar

los resultados iguales. En tal sentido, para encontrar qué tan fiable resultaron ser los instrumentos de medición, fue prudente efectuar una prueba piloto a 20 personas que evidenciaron particularidades similares a los de la muestra de estudio. Las respuestas que se obtuvieron una vez gestionado el instrumento pasaron por un proceso de codificación en Excel y posteriormente fueron procesados mediante la versión 27 del software nominado como SPSS empleando el estadístico Alfa de Cronbach.

De modo que, para el cuestionario de la variable gobierno digital se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.76, valor que reveló que el cuestionario resultó ser muy confiable. De manera que se comprobó que el cuestionario para valorar la variable mencionada fue fiable para su aplicación a la muestra de la indagación.

En paralelo, para el cuestionario de la variable satisfacción de los usuarios se alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.705, valor que reveló que el cuestionario resultó ser muy confiable. En tal sentido, se demostró que el cuestionario para medir la variable indicada fue fiable para su aplicación a la muestra de la indagación.

3.5. Procedimientos

Para que la investigación haya sido desarrollada de manera precisa recabando la información correspondiente a la realidad de una UGEL de Lima, fue necesario elaborar instrumentos que permitieron medir el comportamiento que asumieron las variables de estudio.

Por ende, se procedió a elaborar dos cuestionarios que fueron elaborados considerando las dimensiones que fueron desagregadas acorde al autor teórico de mayor representatividad para cada una de las variables; a su vez se desprendieron de las dimensiones los indicadores, los cuales permitieron formular los ítems de los cuestionarios en escala ordinal de tipo Likert, tanto para la variable gobierno digital y satisfacción de los usuarios. A su vez para aplicar estos instrumentos a la muestra seleccionada tuvieron previamente que pasar por el procedimiento de validez por medio de los jueces conocedores del tema, quienes opinaron que los instrumentos eran aplicables ya que cumplieron con la validez pertinente y también pasaron por el proceso de fiabilidad por medio del coeficiente nominado como Alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente de 0.716 y 0.705 para la variable gobierno digital y la

variable satisfacción de los usuarios respectivamente, indicando así que fueron fiables para su aplicación a los 128 directores de una UGEL de Lima.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos que se obtuvieron una vez aplicado los instrumentos de medición, fue necesario emplear dos análisis estadísticos que fueron muy útiles en toda investigación científica, siendo éstas la estadística descriptiva e inferencial. En respaldo a ello, Mishra et al., (2019) enfatizó que las estadísticas descriptivas e inferenciales son utilizadas en el análisis científico de los datos y resultan ser igualmente trascendentes para la estadística

En tal sentido, en el análisis descriptivo, el ideal primordial es realizar una descripción sistemática de los problemas latentes que se está analizando (Atmowardoyo, 2018). De manera que, en este análisis se emplearon para las variables y dimensiones, tablas donde se evidenció las frecuencias con sus respectivos gráficos que permitieron interpretar el comportamiento que han tenido acorde a la percepción de los directores de colegios estatales pertenecientes a una UGEL de Lima.

El análisis inferencial, permitió que en función a una prueba estadística no paramétrica se corroboró cada una de las hipótesis de investigación que han sido planteadas previamente. Acorde con Ssebbaale et al., (2021) refirieron que esta estadística son métodos de carácter matemático que hacen uso de la teoría de la probabilidad para dar inferencias sobre las particularidades de una población, partiendo de la examinación de particularidades de una muestra de datos que ha sido elegida de la misma.

Por lo tanto, para el contraste de las hipótesis que “es una afirmación cuantitativa que formulamos sobre el valor poblacional del estadístico de prueba” (Emmert-Streib y Dehmer, 2019), fue necesario elegir una prueba estadística, que a razón de que las variables estudiadas fueron cualitativas en escala ordinal, tuvo que emplearse una prueba estadística no paramétrica, siendo la prueba idónea Rho de Spearman. Al respecto, Molina et al., (2021) mencionaron que dicho coeficiente de asociación integra a las pruebas no paramétricas y resulta ser el equivalente al coeficiente de Pearson. Tal y como se suscita con las demás pruebas paramétricas, no se utilizan los datos de forma directa, sino que deberán ser transformados en

rangos. El coeficiente de Spearman se debe de emplear cuando no se logren cumplir con los requerimientos que exige el coeficiente equivalente a este, o de ser el caso se deberá utilizarlo cuando las variables sean ordinales.

En el mismo sentido, Molina et al., (2021) agregó que la mayoría de los coeficientes que valoran la correlación tienen puntuaciones que oscilan entre -1 y +1, siendo el 0 el valor que es nulo, el cual señala la carencia de asociación entre 2 variables. El signo que acompañe al coeficiente se encargará de dirigir la dirección de la relación. Entonces, un coeficiente que presente un signo positivo indicará una asociación de forma directa, al momento que una variable incrementa o decrece, la otra variable también tendrá el mismo comportamiento. En otro sentido, un coeficiente que evidencie un signo negativo señalará una asociación de forma inversa, esto es, al momento que una variable se acrecienta o decrece, la otra tendrá una variación en sentido contrario.

A su vez, el valor que asuma el coeficiente indicará en qué magnitud las dos variables se relacionan. Mientras esté más distanciada del valor nulo (0), de mayor magnitud será la asociación, de manera que los valores -1 o +1, son indicativos de que hay una asociación nominada como perfecta, sea de dirección inversa o directa, respectivamente. Asimismo, es posible realizar un paralelismo entre el valor junto con la magnitud de la relación, esto es: una asociación nula será representada por el 0, una asociación pequeña, simbolizada por 0.1, una asociación mediana será simbolizada por el valor 0.3, una asociación moderada será simbolizada por el valor 0.5, un valor de 0.7 será nominado como alta y un valor de 0.9 representará a una magnitud muy alta (Molina et al., 2021).

3.7. Aspectos éticos

Esta indagación siguió estrictamente todos los lineamientos concretados en la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para lograr obtener los Grados Académicos y Títulos Profesionales proporcionados por la Universidad César Vallejo.

También cabe señalar que se respetó el anonimato de cada una de las personas que voluntariamente acepten ser partícipes de esta investigación. Además, fue necesario contar con autores reconocidos tanto nacionales como internacionales que permitieron que esta investigación cuente con respaldo de

teóricos. Por ello fue necesario citar a cada autor cuyas ideas contribuyeron con el enriquecimiento de este estudio. A su vez, para dar el crédito correspondiente a cada uno de los autores, tuvieron que ser referenciados en función a las Normas Apa en su séptima edición.

De tal manera, se aclara que los fines que persiguió esta investigación fueron exclusivamente académicos. Por lo cual la autora aseguró la autenticidad de la tesis, ya que esta indagación pasó por el software Turnitin el cual tuvo un porcentaje inferior al 25% acorde a los lineamientos indicadores en el primer párrafo.

También se consideró el principio de justicia, pues se dio protección a los bienes jurídicos materiales y personales del investigador.

Finalmente cada uno de los datos expuestos en este estudio fueron verídicos y en ninguna circunstancia fueron alterados en beneficio de la investigadora o de la entidad que fue examinada.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gobierno digital y sus dimensiones

	Gobierno digital		Servicios digitales		Experiencia de usuario		Seguridad de la información		Competencias digitales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	9	7,0	0	0,0	0	0,0
Medio	64	50,0	64	50,0	62	48,4	73	57,0	55	43,0
Alto	64	50,0	64	50,0	57	44,5	55	43,0	73	57,0

Nota. Datos del cuestionario gestionado a los directores. f=Frecuencia absoluta.

Interpretación

La tabla 1 exhibe las opiniones vertidas por los directores en una encuesta efectuada en una UGEL de Lima, donde los participantes respondieron en referencia al gobierno digital que se encuentra en un nivel alto representado por 50 % (64); de igual forma el 50 % (64) restante expresó que se encuentra en un nivel medio. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según lo que percibieron los directores encuestados, el gobierno digital aún continúa en nivel medio.

En referencia a los servicios digitales se encuentra en un nivel alto representado por 50 % (64); en paralelo el 50 % (64) restante expresó que se encuentra en un nivel medio. Acorde a los valores alcanzados es preciso indicar que los directores de la UGEL analizada tienen dos puntos de vista distintos puesto que la mitad de ellos coinciden en que el nivel de los servicios digitales es elevado, mientras que la mitad restante considera que está en nivel medio.

En referencia a la experiencia del usuario se encuentra en un nivel alto representado por 44.5 % (57); en tanto, 48.4% (62) expresó que se encuentra en un nivel medio y el 7 % (9) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos es preciso indicar que los directores han percibido que su experiencia como usuarios por los medios digitales con los que dispone la UGEL aún requieren mejoras en un porcentaje acumulado de 55.5 %.

En referencia a la seguridad de la información se encuentra en un nivel alto representado por 43 % (55); sin embargo 57% (73) expresó que se encuentra en un nivel medio. De los valores obtenidos es preciso indicar que acorde a la percepción que han tenido los directores acerca de la seguridad de información, tendrán que mejorarse varios aspectos.

En referencia a las competencias digitales se encuentra en un nivel alto representado por 57 % (73); sin embargo 43% (55) expresó que se encuentra en un nivel medio. De los valores obtenidos es preciso indicar que acorde a la percepción que han tenido los directores acerca de las competencias digitales, aún existes mejoras a realizar.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

	Satisfacción de los usuarios										Capacidad de respuesta			
			Aspectos tangibles				Fiabilidad		Garantía		Empatía			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bajo	27	21,1	27	21,1	18	14,1	9	7,0	36	28,1	18	14,1		
Medio	73	57,0	83	64,8	91	71,1	91	71,1	72	56,3	84	65,6		
Alto	28	21,9	18	14,1	19	14,8	28	21,9	20	15,6	26	20,3		

Nota. Datos del cuestionario gestionado a los directores. f=Frecuencia absoluta.

Interpretación

La tabla 2 exhibe las opiniones vertidas por los directores en una encuesta efectuada en una UGEL de Lima, donde los participantes respondieron en referencia a la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 57 % (73); en tanto, 21.9 % (28) expresó que se encuentra en un nivel alto; sin embargo, el 21.8 % (27) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 78.1 % de ellos, considera que la satisfacción de los usuarios tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a la capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 57 % (73); en tanto,

21.9 % (28) expresó que se encuentra en un nivel alto; sin embargo, el 21.8 % (27) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 78.1 % de ellos, considera que la satisfacción de los usuarios tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a los aspectos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 64.8 % (83); en tanto, 21.1 % (27) expresó que se encuentra en un nivel bajo; sin embargo, el 14.1 % (18) manifestó que se está en un nivel alto. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 85.9 % de ellos, considera que la dimensión aspectos tangibles tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a la fiabilidad la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 71.1 % (91); en tanto, 14.8 % (19) expresó que se encuentra en un nivel alto; sin embargo, el 14.1 % (18) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 85.2 % de ellos, considera que la dimensión fiabilidad tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a la garantía de la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 71.09 % (91); en tanto, 21.88 % (28) expresó que se encuentra en un nivel alto; sin embargo, el 7.03 % (9) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 78.1 % de ellos, considera que la dimensión garantía tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a la empatía de la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 56.3 % (72); en tanto, 28.1 % (36) expresó que se encuentra en un nivel bajo; sin embargo, el 15.6 % (20) manifestó que se está en un nivel alto. De los valores obtenidos, es preciso indicar que según la percepción de los directores 84.4 % de ellos, considera que la dimensión empatía tiene aspectos que deben mejorarse.

En referencia a la capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios que se encuentra en un nivel medio representado por 65.6 % (84); en tanto, 20.3 % (26) expresó que se encuentra en un nivel alto; sin embargo, el 14.1 % (18) manifestó que se está en un nivel bajo. De los valores obtenidos, es preciso

indicar que según la percepción de los directores 79.7 % de ellos, considera que la dimensión empatía tiene aspectos que deben mejorarse.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de Normalidad:

H_a: La distribución de los datos difieren de la distribución normal

H₀: La distribución de los datos no difieren de la distribución normal

Tabla 3

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,109	128	,001
Servicios digitales	,116	128	,000
Experiencia de usuario	,180	128	,000
Seguridad de la información	,150	128	,000
Competencias digitales	,205	128	,000
Satisfacción de los usuarios	,134	128	,000
Aspectos tangibles	,155	128	,000
Fiabilidad	,116	128	,000
Garantía	,219	128	,000
Empatía	,259	128	,000
Capacidad de respuesta	,092	128	,010

Nota. Datos del cuestionario gestionado a los directores.

Se observa que en la tabla 3 a razón de la prueba para conocer la normalidad de los datos para muestras mayores a 50 sujetos la prueba Kolmogórov-Smirnov aplicada alcanzó significancias inferiores a 0.05 tanto para las dos variables como para cada una de sus dimensiones. Entonces, partiendo de la premisa que enfatiza que los datos pertenecen a una distribución normal cuando la significancia es mayor a 0.05, condición que no sucede en esta investigación, por ende se precisa que los datos no pertenecen a una distribución normal. Determinándose así el uso de una prueba no paramétrica como el coeficiente de correlación Rho de Spearman para corroborar las hipótesis de la investigación.

Contrastación de hipótesis general

H_i: Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Tabla 4

Correlación entre la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios

			Gobierno digital
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,568**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 4 se exhibe de acuerdo con la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 menor que 0.05, dicho valor permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Con referencia al coeficiente alcanzado este fue 0.568, valor que indica una correlación moderada. Por lo tanto, se corroboró que existe relación entre gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_i: Existe relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión servicios digitales de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios

			Servicios digitales
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,389**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 5 se exhibe de acuerdo con la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 menor que 0.05, dicho valor permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Con referencia al coeficiente alcanzado este fue 0.389, valor que indica una correlación mediana. Por lo tanto, se corroboró que existe relación entre los servicios digitales del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_i: Existe relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión experiencia del usuario de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios

			Experiencia de usuario
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,511**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 6 se exhibe de acuerdo con la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 menor que 0.05, dicho valor permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Con referencia al coeficiente alcanzado este fue 0.511, valor que indica una correlación moderada. Por lo tanto, se corroboró que existe relación entre la experiencia de usuario del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_i: Existe relación entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión seguridad de la información de la variable gobierno digital y la variable satisfacción de los usuarios

			Seguridad de la información
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,455**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 7 se exhibe de acuerdo con la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 menor que 0.05, dicho valor permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Con referencia al coeficiente alcanzado este fue 0.455, valor que indica una correlación mediana. Por lo tanto, se corroboró que existe relación entre la seguridad de la información del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis específica 4

H_i: Existe relación entre la seguridad de las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión competencias digitales de la variable gobierno digital y la variable Satisfacción de los usuarios

			Competencias digitales
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 8 se exhibe de acuerdo con la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 menor que 0.05, dicho valor permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Con referencia al coeficiente alcanzado este fue 0.679, valor que indica una correlación moderada. Por lo tanto, se corroboró que existe relación entre las competencias digitales del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

La indagación estuvo estructurada para describir y asociar las variables gobierno digital y satisfacción de los usuarios de una UGEL de Lima, para lo cual se identificó el estado real de las dos variables desde la percepción de directores de instituciones públicas pertenecientes a dicha UGEL y sobre ello precisar la existencia de relación entre las variables y junto a sus cuatro dimensiones.

En consecuencia, para la hipótesis general, se ha determinado la existencia de relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, acorde a una significancia bilateral de 0.000 alcanzada del estadístico no paramétrico Rho de Spearman; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.568, siendo este valor positivo y moderado. Este resultado concuerda con el resultado encontrado en la indagación del autor Ojeda (2021) quien halló que el gobierno digital se asocia con la satisfacción de los usuarios con significancia equivalente a 0.000 y coeficiente Rho = 0.540, concluyendo que mientras el gobierno digital sea mayor entonces la satisfacción de los usuarios será mejor, caso contrario, de resultar el gobierno digital deficiente ello ocasionará una insatisfacción en los usuarios. Asimismo, se halló concordancia con el resultado del autor Luna (2021) quien en su estudio obtuvo una significancia bilateral de 0.000 y coeficiente Rho de 0.759, lo cual indicó que el gobierno digital se asocia con la satisfacción de los usuarios siendo esta significativa y positiva. De igual manera, guarda relación con el resultado de la indagación de Ruiz (2021) quien encontró que el gobierno digital se asocia con la satisfacción de los usuarios, con coeficiente Rho equivalente a 0.830 y $p = 0.000$, siendo esta positiva y significativa. A su vez, guarda coincidencias con el estudio de Díaz et al., (2022) quien halló que el gobierno digital se asocia con la satisfacción de los usuarios con Rho igual a 0.701 y $p = 0.000$.

Si embargo, se encontró diferencias con el estudio de Silva (2021) quien halló que el gobierno digital no se relaciona con la satisfacción de los usuarios con coeficiente de Pearson -0.001 y $p = 0.995$.

La existencia de correlación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios hallado en esta indagación surge debido a que el nivel catalogado como medio fueron similares en los dos casos, siendo para la variable gobierno digital el

50 % de los directores percibieron que se sitúa en el nivel medio y para la variable satisfacción de los usuarios el 57 % aseveraron que se sitúa en el nivel medio, lo que evidencia que se requiere implementar acciones de mejoras que tendrán que involucrar a las dos variable señaladas debido a que son directamente proporcionales, en donde si una de ellas presenta mejoras o deficiencias, también se verá reflejado directamente en la otra variable. En consecuencia las acciones de mejora tienen que encaminarse en los servicios digitales, la experiencia del usuario, seguridad de información y comunicación para que en conjunto el gobierno digital efectuado por la UGEL en estudio pueda satisfacer las necesidades de sus usuarios. Lo señalado, se complementa con la postura de Valencia-Tello (2020) quien aseveró que el gobierno digital se trata de una herramienta esencial que los gobiernos deben emplear para elaborar estrategias que sean sostenibles en relación al desarrollo, la inclusión y la participación, posibilitando albergar múltiples servicios, entes públicos y usuarios en tiempo real; con el ideal de incrementar la cooperación, eficiencia, eficacia y distribución de los recursos, asimismo, posibilitar que los usuarios interactúen con el Estado con una mayor frecuencia.

En tanto, Mosimanegape et al., (2020) sostuvieron que en cuanto al servicio que brinda el Estado, los usuarios estarán satisfechos cuando reciban un buen servicio, sin atrasos o dificultad alguna. Desde un enfoque teórico, la Teoría del Gobierno Abierto, está orientada en obtener resultados de desarrollo que sean inclusivos, albergando la interacción entre el gobierno, tecnólogos y usuarios finales, donde el objetivo primordial es la satisfacción de los usuarios, ello con la debida asistencia de la tecnología para desplegar políticas y actividades de innovación.

Para la hipótesis específica 1, se ha determinado la existencia de relación significativa entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, acorde a una significancia bilateral de 0.000 alcanzada del estadístico no paramétrico Rho de Spearman; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.389, siendo este valor positivo y mediana. El resultado obtenido guarda similitud con el estudio de Liang y Yueping (2017) quienes encontraron que el servicio electrónico se asocia positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios, por lo cual concluyeron que

los beneficios del gobierno electrónico percibidos por los ciudadanos son el resultado del aprovechamiento de servicios digitales.

La existencia de correlación entre los servicios digitales del gobierno digital y la satisfacción de usuarios encontrado en este estudio surgió a causa de que el nivel valorado como medio resultaron ser similares en ambos casos, en donde para los servicios digitales el 50 % de los directores percibieron un nivel medio y para la variable satisfacción de los usuarios se alcanzó un porcentaje de 57 % para el nivel medio, estos valores indican que se requiere tomar con urgencia acciones que permitan revertir esos porcentajes, debido a que al ser directamente proporcional, si una variable mejora también se mejorará la otra variable. En consecuencia las acciones de mejora tienen que encaminarse a potenciar los canales digitales de la entidad pública, que haya una actualización constante de información de interés para los usuarios y este difundida en un lenguaje sencillo comprensible para que con dichas mejoras la satisfacción de los usuarios se vea mejorada. Lo señalado, se complementa con la postura de la Secretaría de Gobierno Digital (2018) quien aseveró que la provisión de servicios digitales debe cerciorarse de inicio a fin con el propósito de dar mejoras a la atención del usuario y las actividades de la entidad, considerando acciones ligadas a la actualización de la información brindando un lenguaje apropiado y fácil de comprender y la adaptación de servicios para que sean accedidos desde canales digitales. En tanto Cavaliere et al., (2021) agregaron que la satisfacción resultan ser respuestas de felicidad que le disfruta el usuario, mientras que una vivencia no deseada genera insatisfacción, entonces cualquier experiencia que viva el usuario está condicionada a una valoración de calidad sea de los bienes, las instalaciones y los procesos.

En cuanto a la hipótesis específica 2 se ha determinado la existencia de relación significativa entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, acorde a una significancia bilateral de 0.000 alcanzada del estadístico no paramétrico Rho de Spearman; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.511, siendo este valor positivo y moderado. En tal sentido, el resultado obtenido en esta indagación coincide con el resultado del autor Lira (2020) quien halló en su indagación efectuada que la dimensión calidad de servicio concerniente al gobierno digital se

asocia con la satisfacción del usuario; a su vez concluyó que implementar el gobierno digital en el ofrecimiento de servicios resulta ser una estrategia pertinente para generar ventajas tanto en la gestión pública y en los ciudadanos; aun cuando una de la dimensión (calidad de servicio) no resulte igual a la dimensión experiencia del usuario, esta dimensión contiene aspectos que permiten evaluar la experiencia de un usuario al recibir un servicio. Al respecto Cavaliere et al., (2021) enfatizó que cualquier experiencia que afronte el usuario está sujeta a una evaluación de la calidad de los bienes, las instalaciones y los procesos realizados.

La existencia de correlación entre la experiencia del usuario del gobierno digital y la satisfacción de usuarios encontrado en este estudio surgió a causa de que el nivel valorado como medio resultaron ser similares en ambos casos, en donde para la experiencia del usuario el 48,4 % de los directores percibieron un nivel medio y para la variable satisfacción de los usuarios se alcanzó un porcentaje de 57 % para el nivel medio, estos valores indican que se requiere tomar con urgencia acciones que permitan revertir esos porcentajes, debido a que la relación entre ambas es directamente proporcional, si una variable mejora también se mejorará la otra variable. De modo que las acciones de mejora tienen que encaminarse a potenciar la disponibilidad de la información y la resolución de problemas para que con dichas mejoras la satisfacción de los directores se vea mejorada. Lo señalado, se complementa con la postura Cortés-Ruiz (2022) quien indicó que la aplicación de gobierno electrónico en diferentes instituciones públicas de países de América Latina y el Caribe han evidenciado una mejoría en la participación ciudadana, así como optimización de tiempos de respuesta y mejor servicio que el acostumbrado en las instalaciones físicas. Además la OCDE (2019) agregó que la experiencia del usuario trata de otorgar protagonismo a los requerimientos del usuario en lo referido a los procesos, servicios y políticas, y asumiendo tácticas inclusivas que promuevan que ello se efectúe.

En cuanto a la hipótesis específica 3 se ha determinado la existencia de relación significativa entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, acorde a una significancia bilateral de 0.000 alcanzada del estadístico no paramétrico Rho de Spearman; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.455, siendo este

valor positivo y moderado. En tal sentido, el resultado obtenido en esta indagación coincide con el resultado del autor Lira (2020) quien halló en su indagación efectuada que la dimensión seguridad y confianza concerniente al gobierno digital se asocia con la satisfacción del usuario; a su vez concluyó que implementar el gobierno digital en el ofrecimiento de servicios resulta ser una estrategia pertinente para generar ventajas tanto en la gestión pública y en los ciudadanos. También, se halló similitud con la indagación de Liang y Yueping (2017) quienes encontraron que la información electrónica se encuentra asociada de forma positiva y significativa con la satisfacción de los ciudadanos. En paralelo, concuerda con el estudio de Ojeda (2021) quien halló que la seguridad siendo dimensión del gobierno digital se asocia con la satisfacción de los usuarios con coeficiente de Spearman de 0.443 y significancia equivalente a 0.000, siendo esta significativa.

La existencia de correlación entre la seguridad de la información del gobierno digital y la satisfacción de usuarios encontrado en este estudio surgió a causa de que el nivel valorado como medio resultaron ser iguales en ambos casos, en donde para la seguridad de la información el 57 % de los directores percibieron un nivel medio y para la variable satisfacción de los usuarios se alcanzó un porcentaje de 57 % para el nivel medio, estos valores indican que se requiere tomar con urgencia acciones de mejoras que permitan revertir esos porcentajes, debido a que la relación entre ambas es directamente proporcional, si una variable mejora también se mejorará la otra variable. De modo que las acciones de mejora tienen que encaminarse hacia la disponibilidad de la información y a la confidencialidad de la misma para que con dichas mejoras la satisfacción de los directores se vea mejorada. Lo mencionado, se complementa con la postura la Secretaría de Gobierno Digital (2018) quien indicó que la seguridad de la información alude a conservar la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de los datos y la información puesto que ello es crucial para cualquier entidad, sin importar el formato en que se halle. También, Apoyo Consultoría (2022) mencionó que concierne a la creación de principios de protección de datos y ciberseguridad, lo que es necesario para neutralizar las amenazas persistentes en medios digitales que ponen en peligro la privacidad de los usuarios que las utilizan.

En referencia a la hipótesis específica 3 se ha determinado la existencia de relación significativa entre las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, acorde a una significancia bilateral de 0.000 alcanzada del estadístico no paramétrico Rho de Spearman; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.679, siendo este valor positivo y moderado. Dicho resultado alcanzado coincide con el estudio de Liang y Yueping (2017) quienes determinaron que la participación electrónica se asocia significativamente con la satisfacción de los usuarios; aun cuando esta dimensión (participación electrónica) no sea igual a la dimensión competencias digitales, esta forma parte de la misma, puesto que en la medida que los usuarios estén capacitados de forma continua sobre los medios digitales y comprendan cómo funcionan y sus beneficios, podrán interactuar con mayor recurrencia y navegar en la plataformas que le ofrecen las instituciones públicas.

De manera que en la dimensión de competencias digitales, alrededor de 55 directores de un total de 128 aseveraron que se situó en el nivel medio ligado a la satisfacción de los usuario que consiguió un porcentaje de 57% para el nivel medio, lo cual reveló que se requiere realizar ajustes y mejoras que posibiliten revertir dichas percepciones. Lo indicado, se complementa con la postura de la Secretaría de Gobierno Digital (2018) quien aseveró que es necesario contar con las competencias necesarias para emplear y aprovechar los beneficios de las tecnologías digitales, lo cual es un factor crucial que los entes públicos deben desarrollar, impulsando capacitaciones recurrentes sobre estas tecnologías. También, Apoyo Consultoría (2022) indicó que las competencias digitales aluden al desarrollo de conocimientos y capacidades de los usuarios en el uso de los medios digitales, habilitando su acceso al ambiente digital.

A su vez, Besfat (2019) precisó que para que un usuario se sienta satisfecho, la entidad debe ofrecer por medio de sus colaboradores una disposición de ayudar a los usuarios y a asistir en el servicio requerido lo más pronto posible, por ende la capacidad de respuesta de los colabores es crucial, los colaboradores deben estar dispuestos a prestar los servicios requeridos.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se evidenció la existencia de relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó el puntaje de 0.000 y el coeficiente Rho de Spearman tuvo el valor de 0.568, lo cual evidencia una asociación moderada.

Segunda:

Se confirmó la existencia de relación entre los servicios digitales del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó el valor de 0.000 y el coeficiente Rho de Spearman fue 0.389, lo cual evidencia una asociación mediana.

Tercera:

Se estableció la existencia de relación entre la experiencia de usuario del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó el valor de 0.000 y el coeficiente Rho de Spearman fue 0.511, lo cual evidencia una asociación moderada.

Cuarta:

Se esclareció la existencia de relación entre la seguridad de la información del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó el valor de 0.000 y el coeficiente Rho de Spearman fue 0.455, lo cual evidencia una asociación mediana.

Quinta:

Se afirmó la existencia de relación entre las competencias digitales del gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022, a razón de que la significancia bilateral alcanzó el valor de 0.000 y el coeficiente Rho de Spearman fue 0.679, lo cual evidencia una asociación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A las autoridades competentes de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lima, impulsar capacitaciones constantes a los funcionarios públicos de esta unidad dentro del marco normativo de gobierno digital y en cuanto a la gestión e implementación en materia de tecnologías digitales para de este modo incrementar el bienestar de los usuarios ya que por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación se podrá asistir de forma óptima los requerimientos de todos los usuarios que acceden a los portales de las instituciones públicas.

Segunda:

A las autoridades competentes de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lima, optimizar sus sistemas de información en lo referido a los trámites documentarios que efectúan de forma digital los usuarios.

Tercera:

A las autoridades competentes de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lima, optimizar sus canales digitales, básicamente lo referido a su portal institucional y aula virtual, redes sociales y mensajería electrónica, los cuales mejoren la experiencia de los usuarios al contar con un acceso rápido y oportuno a información y servicios de interés para ellos.

Cuarta:

A las autoridades competentes de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lima, prestar mayor atención a los requerimientos de los usuarios, por lo cual se requiere tomar acciones de mejoras de forma urgente en lo referido al tiempo de respuesta que el usuario espera para acceder a la información requerida.

Quinta:

A las autoridades competentes de una Unidad de Gestión Educativa Local de Lima fortalecer por medio de seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades las competencias digitales de los directores que tienen a su cargo instituciones educativas públicas y privadas, para que sean ellos principalmente quienes se encarguen de difundir los esfuerzos y estrategias que se requiere para

que la implementación del gobierno digital en este ente público sea exitoso y genere beneficios para todos.

REFERENCIAS

- Apoyo Consultoría. (2022, 28 de enero). *Agenda Digital para el Perú 2021 – 2026*.
https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf
- Atmowardoyo, H. (2018). Research methods in TEFL Studies: Descriptive research, case study, error analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Berndt, A. (2020). Sampling Methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224–226.
<https://doi:10.1177/0890334420906850>
- Besfat, E. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 1-11.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Emmert-Streib, F. y Dehmer, M. (2019). Understanding Statistical Hypothesis Testing: The Logic of Statistical Inference. *Mach. Learn. Knowl. Extr.*, 1(3), 945-961. <https://doi.org/10.3390/make1030054>
- Cavaliere, L. P., Pio, L., Khan, R. y Sundram, S. (2021). The impact of customer relationship management on customer satisfaction and retention: The mediation of service quality. *Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 22107-22121. <https://bit.ly/3BzZHFa>
- Cortés-Ruiz, C. C. (2022). Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022. *Dominios de las ciencias*, 8(3), 119–150.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Cosquillo, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Cientific*, 6(22), 332–344.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Correa, L. C., Toro, A. F. y Gutiérrez, C. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía*

- Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-85.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Díaz, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J. A. y Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Figueroa-Suárez, J. A., Rodríguez-Andrade, R. F., Bone-Obando, C. C. y Saltos-Gómez, J. A. (2017). La seguridad informática y la seguridad de la información. *Polo del Conocimiento*, 2(12), 145-155.
- Fomunyan, K. (2020). Pure and applied research as the epicenter of research in engineering education. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(9), 2402-2408.
<https://dx.doi.org/10.37624/IJERT/13.9.2020.2402-2408>
- García, G. y Montlel, L. (2017). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. *Uisrael Revista Científica*, 4(3), 21-36. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77>
- Haluyasa, M. y Chakanika, W. (2018). An assessment of the knowledge, attitudes and practice of adult education principles by university extension education part-time tutors in Lusaka district of Zambia. *International Journal of Advanced Research*, 6(4), 633-642. <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/6897>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. McGRAW-HILL.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Liang, P. y Yueping, A. (2017). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 1-21.
<https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Ojeda, V. J. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis de maestría]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *How are countries progressing towards digital government?* <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights.pdf>
- Pradeep, D. (2018). Philosophical Review on the Basic & Action Research Methods- A Critical Analysis. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, 3(2), 122-129. <https://doi.org/10.47992/IJMTS.2581.6012.0051>
- Plantinga, P. y Adams, R. (2020). Rethinking open government as innovation for inclusive development: Open access, data and ICT in South Africa. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 13(3), 315-323. <https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1746046>
- Lillykutty, M. y Samson, R. (2018). Selection of a quantitative research design: a delicate task. *International Journal of Development Research*, 8(05), 20573-20575. <https://www.journalijdr.com/selection-quantitative-research-design-delicate-task>
- Lira, J. C. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio UAA. <http://hdl.handle.net/11317/1961>
- López, A. L. y Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: Significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56201>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Revista de Tecnología y Sociedad*,

- 8(15), 1-19. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v8n15/2007-3607-prts-8-15-39.pdf>
- Mishra, P., Pandey, C.M., Singh, U, Gupta, A., Sahu, C. y Keshri A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67-72. <https://www.annals.in/text.asp?2019/22/1/67/250184>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Plan del Gobierno Digital 2021- 2023*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Ministerio de Educación. (2019). *Resolución Ministerial N° 620-2019*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/392938-620-2019-minedu>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Ley del gobierno digital y su reglamento*. https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL_1412.pdf
- Molina, M., Ochoa, C. y Ortega, E. (2021). Correlación. *Modelos de regresión. Evidencias de Pediatría*, 17(25), 1-6. <https://evidenciasenpediatria.es/articulo.php?lang=es&id=7827>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C. y Chekula-Maham, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 17, 579-593. <https://wseas.com/journals/bae/2020/b165107-956.pdf>
- Riyaz, M., Rahim, K., Bhoje, R. y Bhosale, S. (2022). A study on research design and its types. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 9(7), 1132- 1135. <https://www.irjet.net/archives/V9/i7/IRJET-V9I7216.pdf>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>

- Rodríguez, L. S., Cruzado, C. F., Mejía, C. y Alarcón, M. (2020). Aplicación de ISO 27001 y su influencia en la seguridad de la información de una empresa privada peruana. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1-11. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.786>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-174. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Sadan, V. (2021). Data Collection Methods in Quantitative Research. *Indian Journal of Continuing Nursing Education*, 18(2), 58-63. https://www.ijcne.org/temp/IndianJContNsgEdn18258-5553677_152536.pdf
- Salazar, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288.
- Sembiring, J., Fatihudin, D., Mochklas, M. y Holisin, L. (2020). Banking Employee Performance During Pandemic Covid-19: Remuneration And Motivation. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 12(7), 64-71. <https://www.xajzkjdx.cn/gallery/5-july2020a.pdf>
- Secretaría de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf
- Ssebbaale, E., Wagima C., Bakaki, I. y Moses K. (2021). The effects of parametric, non-parametric tests and processes in inferential statistics for business decision making —A Case of 7 Selected Small Business Enterprises in Uganda. *Open Journal of Business and Management*, 9(3), 1510-1526. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.93081>
- Silva, G. M. (2021). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680>
- Singh, M. (2016). Sampling Methods. *MGM Institute of Health Sciences*, 61(5), 505–509. <https://dx.doi.org/10.4103%2F0019-5154.190118>

- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18–27. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205035>
- United Nations. (2022). *United nations e-government survey 2022*. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Valencia-Tello, D. C. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-29. <https://doi.org/10.47975/10.47975/digitalaw122020p.3-23>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
General:	General:	General:	Variable 1: Gobierno digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
P.G.Cuál es la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Servicios digitales	Canales digitales	1,2	Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo: 20-46 Medio: 47-73 Alto: 74-100
				Actualización	3		
			Experiencia del usuario	Lenguaje sencillo	4,5		
				Disponibilidad de la información	6,7,8		
				Resolución de problemas	9,10		
¿Cuál es la relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación entre los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Seguridad de la información	Confidencialidad	11,12		
			Competencias digitales	Disponibilidad	13,14		
				Conocimientos	15,16		
				Capacitación	17,18		
				Uso de medios digitales	19,20		
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	H.E.2. Existe relación entre la experiencia del usuario y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Aspectos tangibles	Materiales de comunicación	1,2,3	Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre	Bajo: 21-48 Medio: 49-76 Alto: 77-105
				Equipos	4,5,6		
¿Cuál es la relación entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación entre la seguridad de la información y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Fiabilidad	Atención	7,8		
				Rapidez	9,10		
			Garantía	Conocimientos	11,12		

¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022?	Determinar la relación entre las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.	Existe relación entre las competencias digitales y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.		Confianza	13,14	5 = Siempre
			Empatía	Atención cuidadosa	15,16	
				Atención personalizada	17	
			Capacidad de respuesta	Disposición	18,19	
				Tiempo	20,21	
Diseño de investigación	Técnicas e instrumentos		Población y muestra		Método de análisis de datos	
Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Esquema: Transversal Método: Hipotético deductivo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Población: 192 Muestra: 128		Análisis descriptivo: Tablas Análisis inferencial: Rho de Spearman	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	MINEDU (2019) precisó que “un gobierno digital se enmarca en los siguientes desafíos: Servicios digitales, Experiencia del usuario, Seguridad de la información” (pp.18-19).	La variable gobierno digital fue medida por medio de las puntuaciones que se obtuvieron del instrumento de medición, el cual estuvo integrado por 4 dimensiones, a saber: Servicios digitales, experiencia del usuario, seguridad de la información, competencias digitales, juntamente con sus concernientes indicadores.	Servicios digitales	Canales digitales Actualización Lenguaje sencillo	Escala: Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre Rangos: Bajo: 20-46 Medio: 47-73 Alto: 74-100
			Experiencia del usuario	Disponibilidad de la información Resolución de problemas	
			Seguridad de la información	Confidencialidad Disponibilidad Conocimientos	
			Competencias digitales	Capacitación Uso de medios digitales	
Satisfacción de los usuarios	Besfat (2019) sostuvo que: La satisfacción varía en función de la calidad del servicio prestado por la administración y de las expectativas o la percepción de los clientes sobre un servicio concreto. Los clientes obtienen satisfacción de un servicio cuando éste se debe cumpliendo con la fiabilidad, la garantía, los aspectos tangibles, la empatía y la capacidad de respuesta. (pp. 1-2).	La variable satisfacción de los usuarios fue medida por medio de las puntuaciones que se consiguieron del instrumento de medición que estuvo constituido por 5 dimensiones juntamente con sus indicadores concernientes a cada una de ellas, a saber: aspectos tangibles, fiabilidad, garantía, empatía y la capacidad de respuesta.	Aspectos tangibles	Materiales de comunicación Equipos	Escala: Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre Rangos: Bajo: 21-48 Medio: 49-76 Alto: 77-105
			Fiabilidad	Atención Rapidez	
			Garantía	Conocimientos Confianza	
			Empatía	Atención cuidadosa Atención personalizada	
			Capacidad de respuesta	Disposición Tiempo	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre gobierno digital

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado participante, reciba un cordial saludo, el presente cuestionario presenta por finalidad determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

La encuesta que completará es anónima y se realiza exclusivamente para fines académicos, por ende se requiere su total sinceridad al momento de responder a cada uno de los ítems. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) el casillero de respuesta que considere pertinente. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala valorativa:

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

N°	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Servicios digitales						
1	Dispones de diversos espacios digitales, como por ejemplo: página web, Youtube, Facebook, aula virtual, entre otros para divulgar información asociada al sector educativo.					
2	Dispones de enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado asociados a la educación.					
3	La información sobre comunicados, noticias, normas, convocatorias y otros se encuentra actualizada.					
4	El diseño usado en los espacios digitales está diseñado acorde a sus necesidades.					
5	La información publicada en los espacios digitales es fácil de acceder y comprender.					
Experiencia del usuario						
6	Los espacios digitales permiten realizar consultas de forma rápida.					
7	Los espacios digitales permiten realizar consultas en tiempo real.					
8	Dispones de plataformas de asistencia virtual, como por ejemplo: chat en línea.					
9	Tienes acceso a una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes.					
10	Puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes.					

N°	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Seguridad de la información						
11	La información registrada en formularios es usada solo para los trámites solicitados.					
12	El acceso a la información sensible requiere uso de usuario y contraseña.					
13	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.					
14	El tiempo que demora en acceder a la información es el adecuado.					
Competencias digitales						
15	Enriqueces constantemente tu conocimiento sobre los componentes básicos de un ordenador (hardware y software).					
16	Aprendes a utilizar herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.					
17	Dispones de material didáctico asociado a las TIC para su visualización y descarga.					
18	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.					
19	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.					
20	Dispones de un campus virtual para el desarrollo de tus actividades.					

Gracias por su participación

Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado participante, reciba un cordial saludo, el presente cuestionario presenta por finalidad determinar la relación entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022.

La encuesta que completará es anónima y se realiza exclusivamente para fines académicos, por ende se requiere su total sinceridad al momento de responder a cada uno de los ítems. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) el casillero de respuesta que considere pertinente. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala valorativa:

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

N°	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Aspectos tangibles						
1	Los canales digitales donde se difunde información asociada a la educación son los apropiados.					
2	Dispones de equipos tecnológicos modernos para el desarrollo de tus actividades.					
3	Dispones de información apropiada y oportuna acorde a las consultas que realizas por los canales digitales de la UGEL.					
4	La infraestructura tecnológica de la UGEL se mantiene en constante mejora continua.					
5	La UGEL cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.					
6	La UGEL planifica y gestiona eficientemente la compra de infraestructura tecnológica en Hardware y Software de las instituciones educativas de su jurisdicción que permitan contar con capacidad tecnológica oportuna para ser flexibles a los requerimientos nuevos de información.					
Fiabilidad						
7	La UGEL cuenta con personal especialista para poder liderar la atención de los requerimientos que presentas como usuario.					

N°	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
8	La UGEL ha podido implementar algunos proyectos que contribuyan en facilitar los procesos y servicios que brinda contando con la ayuda de las herramientas tecnológicas apropiadas.					
9	La capacidad operativa de la UGEL es insuficiente para poder atender todas las demandas de asistencias de las diversas áreas y equipos que tiene.					
10	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.					
Garantía						
11	La UGEL carece de personal necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.					
12	Dispones de material didáctico sobre herramientas digitales que puedes revisar fuera de tu horario de labores.					
13	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.					
14	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.					
Empatía						
15	Se te brinda un servicio de calidad en soporte y asistencia técnica la cual se oriente a que puedas emplear de forma eficiente los recursos que se te brinda.					
16	Consideras que la UGEL con la ayuda de las TICS gestiona una oportuna entrega de los servicios a sus usuarios.					
17	Consideras que mediante el empleo de las TICS, la UGEL brinda mayor cobertura de los servicios y supervisión pedagógica y administrativa a cada una de las instituciones educativas de su jurisdicción.					
Capacidad de respuesta						
18	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.					
19	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.					
20	Realiza consultas en tiempo real.					
21	En cuanto al requerimiento o solicitud que usted ha solicitado en el portal de la UGEL, este ha sido entregado acorde a sus necesidades y dentro de los plazos estipulados previamente.					

Gracias por su participación

Anexo 4. Certificados de la validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicios digitales								
1	Dispones de diversos espacios digitales, como por ejemplo: página web, Youtube, Facebook, aula virtual, entre otros para divulgar información asociada al sector educativo.	X		X		X		
2	Dispones de enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado asociados a la educación.	X		X		X		
3	La información sobre comunicados, noticias, normas, convocatorias y otros se encuentra actualizada.	X		X		X		
4	El diseño usado en los espacios digitales está diseñado acorde a sus necesidades.	X		X		X		
5	La información publicada en los espacios digitales es fácil de acceder y comprender.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Experiencia del usuario		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los espacios digitales permiten realizar consultas de forma rápida.	X		X		X		
7	Los espacios digitales permiten realizar consultas en tiempo real.	X		X		X		
8	Dispones de plataformas de asistencia virtual, como por ejemplo: chat en línea.	X		X		X		
9	Tienes acceso a una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes.	X		X		X		
10	Puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad de la información		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La información registrada en formularios es usada solo para los trámites solicitados.	X		X		X		
12	El acceso a la información sensible requiere uso de usuario y contraseña.	X		X		X		
13	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
14	El tiempo que demora en acceder a la información es el adecuado.							
DIMENSIÓN 4: Competencias digitales		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Enriqueces constantemente tu conocimiento sobre los componentes básicos de un ordenador (hardware y software).	X		X		X		
16	Aprendes a utilizar herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
17	Dispones de material didáctico asociado a las TIC para su visualización y descarga.	X		X		X		
18	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		

19	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X	
20	Dispones de un campus virtual para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Víctor Edilberto Inocente Mendoza **DNI: 32647560**

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles							
1	Los canales digitales donde se difunde información asociada a la educación son los apropiados.	X		X		X		
2	Dispones de equipos tecnológicos modernos para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
3	Dispones de información apropiada y oportuna acorde a las consultas que realizas por los canales digitales de la UGEL.	X		X		X		
4	La infraestructura tecnológica de la UGEL se mantiene en constante mejora continua.	X		X		X		
5	La UGEL cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.	X		X		X		
6	La UGEL planifica y gestiona eficientemente la compra de infraestructura tecnológica en Hardware y Software de las instituciones educativas de su jurisdicción que permitan contar con capacidad tecnológica oportuna para ser flexibles a los requerimientos nuevos de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La UGEL cuenta con personal especialista para poder liderar la atención de los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
8	La UGEL ha podido implementar algunos proyectos que contribuyan en facilitar los procesos y servicios que brinda contando con la ayuda de las herramientas tecnológicas apropiadas.	X		X		X		
9	La capacidad operativa de la UGEL es insuficiente para poder atender todas las demandas de asistencias de las diversas áreas y equipos que tiene.	X		X		X		
10	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La UGEL carece de personal necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
12	Dispones de material didáctico sobre herramientas digitales que puedes revisar fuera de tu horario de labores.	X		X		X		
13	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		
14	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se te brinda un servicio de calidad en soporte y asistencia técnica la cual se oriente a que puedas emplear de forma eficiente los recursos que se te brinda.	X		X		X		
16	Consideras que la UGEL con la ayuda de las TICS gestiona una oportuna entrega de los servicios a sus usuarios.	X		X		X		

17	Consideras que mediante el empleo de las TICS, la UGEL brinda mayor cobertura de los servicios y supervisión pedagógica y administrativa a cada una de las instituciones educativas de su jurisdicción.	X		X		X	
	Dimensión 5: Capacidad de respuesta	X		X		X	
18	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.	X		X		X	
19	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.	X		X		X	
20	Realiza consultas en tiempo real.	X		X		X	
21	En cuanto al requerimiento o solicitud que usted ha solicitado en el portal de la UGEL, este ha sido entregado acorde a sus necesidades y dentro de los plazos estipulados previamente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Víctor Edilberto Inocente Mendoza DNI: 32647560

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicios digitales								
1	Dispones de diversos espacios digitales, como por ejemplo: página web, Youtube, Facebook, aula virtual, entre otros para divulgar información asociada al sector educativo.	X		X		X		
2	Dispones de enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado asociados a la educación.	X		X		X		
3	La información sobre comunicados, noticias, normas, convocatorias y otros se encuentra actualizada.	X		X		X		
4	El diseño usado en los espacios digitales está diseñado acorde a sus necesidades.	X		X		X		
5	La información publicada en los espacios digitales es fácil de acceder y comprender.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Experiencia del usuario		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los espacios digitales permiten realizar consultas de forma rápida.	X		X		X		
7	Los espacios digitales permiten realizar consultas en tiempo real.	X		X		X		
8	Dispones de plataformas de asistencia virtual, como por ejemplo: chat en línea.	X		X		X		
9	Tienes acceso a una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes.	X		X		X		
10	Puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad de la información		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La información registrada en formularios es usada solo para los trámites solicitados.	X		X		X		
12	El acceso a la información sensible requiere uso de usuario y contraseña.	X		X		X		
13	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
14	El tiempo que demora en acceder a la información es el adecuado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Competencias digitales		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Enriqueces constantemente tu conocimiento sobre los componentes básicos de un ordenador (hardware y software).	X		X		X		
16	Aprendes a utilizar herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
17	Dispones de material didáctico asociado a las TIC para su visualización y descarga.	X		X		X		
18	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		

19	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X	
20	Dispones de un campus virtual para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Alex Gerardo Alejos Flores **DNI:** 40443422

Especialidad del validador: Educación – Computación e Informática – Administración Educativa

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 14 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles							
1	Los canales digitales donde se difunde información asociada a la educación son los apropiados.	X		X		X		
2	Dispones de equipos tecnológicos modernos para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
3	Dispones de información apropiada y oportuna acorde a las consultas que realizas por los canales digitales de la UGEL.	X		X		X		
4	La infraestructura tecnológica de la UGEL se mantiene en constante mejora continua.	X		X		X		
5	La UGEL cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.	X		X		X		
6	La UGEL planifica y gestiona eficientemente la compra de infraestructura tecnológica en Hardware y Software de las instituciones educativas de su jurisdicción que permitan contar con capacidad tecnológica oportuna para ser flexibles a los requerimientos nuevos de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La UGEL cuenta con personal especialista para poder liderar la atención de los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
8	La UGEL ha podido implementar algunos proyectos que contribuyan en facilitar los procesos y servicios que brinda contando con la ayuda de las herramientas tecnológicas apropiadas.	X		X		X		
9	La capacidad operativa de la UGEL es insuficiente para poder atender todas las demandas de asistencias de las diversas áreas y equipos que tiene.	X		X		X		
10	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La UGEL carece de personal necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
12	Dispones de material didáctico sobre herramientas digitales que puedes revisar fuera de tu horario de labores.	X		X		X		
13	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		
14	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se te brinda un servicio de calidad en soporte y asistencia técnica la cual se oriente a que puedas emplear de forma eficiente los recursos que se te brinda.	X		X		X		
16	Consideras que la UGEL con la ayuda de las TICS gestiona una oportuna entrega de los servicios a sus usuarios.	X		X		X		

17	Consideras que mediante el empleo de las TICS, la UGEL brinda mayor cobertura de los servicios y supervisión pedagógica y administrativa a cada una de las instituciones educativas de su jurisdicción.	X		X		X	
Dimensión 5: Capacidad de respuesta		X		X		X	
18	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.	X		X		X	
19	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.	X		X		X	
20	Realiza consultas en tiempo real.	X		X		X	
21	En cuanto al requerimiento o solicitud que usted ha solicitado en el portal de la UGEL, este ha sido entregado acorde a sus necesidades y dentro de los plazos estipulados previamente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Alex Gerardo Alejos Flores **DNI:** 40443422

Especialidad del validador: Educación – Computación e Informática – Administración Educativa

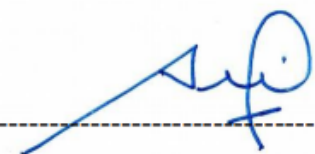
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 14 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicios digitales								
1	Dispones de diversos espacios digitales, como, por ejemplo: página web, Youtube, Facebook, aula virtual, entre otros para divulgar información asociada al sector educativo.	X		X		X		
2	Dispones de enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado asociados a la educación.	X		X		X		
3	La información sobre comunicados, noticias, normas, convocatorias y otros se encuentra actualizada.	X		X		X		
4	El diseño usado en los espacios digitales está diseñado acorde a sus necesidades.	X		X		X		
5	La información publicada en los espacios digitales es fácil de acceder y comprender.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Experiencia del usuario		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los espacios digitales permiten realizar consultas de forma rápida.	X		X		X		
7	Los espacios digitales permiten realizar consultas en tiempo real.	X		X		X		
8	Dispones de plataformas de asistencia virtual, como por ejemplo: chat en línea.	X		X		X		
9	Tienes acceso a una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes.	X		X		X		
10	Puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad de la información		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La información registrada en formularios es usada solo para los trámites solicitados.	X		X		X		
12	El acceso a la información sensible requiere uso de usuario y contraseña.	X		X		X		
13	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
14	El tiempo que demora en acceder a la información es el adecuado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Competencias digitales		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Enriqueces constantemente tu conocimiento sobre los componentes básicos de un ordenador (hardware y software).	X		X		X		
16	Aprendes a utilizar herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
17	Dispones de material didáctico asociado a las TIC para su visualización y descarga.	X		X		X		
18	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		

19	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X		
20	Dispones de un campus virtual para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Coronado de la Cruz María Elena Elizabeth **DNI: 07364352**

Especialidad del validador: Maestría en Administración, especialidad en Recursos Humanos. Dra. En Educación.

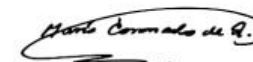
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles							
1	Los canales digitales donde se difunde información asociada a la educación son los apropiados.	X		X		X		
2	Dispones de equipos tecnológicos modernos para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
3	Dispones de información apropiada y oportuna acorde a las consultas que realizas por los canales digitales de la UGEL.	X		X		X		
4	La infraestructura tecnológica de la UGEL se mantiene en constante mejora continua.	X		X		X		
5	La UGEL cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.	X		X		X		
6	La UGEL planifica y gestiona eficientemente la compra de infraestructura tecnológica en Hardware y Software de las instituciones educativas de su jurisdicción que permitan contar con capacidad tecnológica oportuna para ser flexibles a los requerimientos nuevos de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La UGEL cuenta con personal especialista para poder liderar la atención de los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
8	La UGEL ha podido implementar algunos proyectos que contribuyan en facilitar los procesos y servicios que brinda contando con la ayuda de las herramientas tecnológicas apropiadas.	X		X		X		
9	La capacidad operativa de la UGEL es insuficiente para poder atender todas las demandas de asistencias de las diversas áreas y equipos que tiene.	X		X		X		
10	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La UGEL carece de personal necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
12	Dispones de material didáctico sobre herramientas digitales que puedes revisar fuera de tu horario de labores.	X		X		X		
13	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		
14	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se te brinda un servicio de calidad en soporte y asistencia técnica la cual se oriente a que puedas emplear de forma eficiente los recursos que se te brinda.	X		X		X		
16	Consideras que la UGEL con la ayuda de las TICS gestiona una oportuna entrega de los servicios a sus usuarios.	X		X		X		

17	Consideras que mediante el empleo de las TICS, la UGEL brinda mayor cobertura de los servicios y supervisión pedagógica y administrativa a cada una de las instituciones educativas de su jurisdicción.	X		X		X	
Dimensión 5: Capacidad de respuesta							
18	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.	X		X		X	
19	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.	X		X		X	
20	Realiza consultas en tiempo real.	X		X		X	
21	En cuanto al requerimiento o solicitud que usted ha solicitado en el portal de la UGEL, este ha sido entregado acorde a sus necesidades y dentro de los plazos estipulados previamente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: **Coronado de la Cruz María Elena Elizabeth** **DNI: 07364352**

Especialidad del validador: **Maestría en Administración, especialidad en Recursos Humanos. Dra. En Educación.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Servicios digitales								
1	Dispones de diversos espacios digitales, como por ejemplo: página web, Youtube, Facebook, aula virtual, entre otros para divulgar información asociada al sector educativo.	X		X		X		
2	Dispones de enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado asociados a la educación.	X		X		X		
3	La información sobre comunicados, noticias, normas, convocatorias y otros se encuentra actualizada.	X		X		X		
4	El diseño usado en los espacios digitales está diseñado acorde a sus necesidades.	X		X		X		
5	La información publicada en los espacios digitales es fácil de acceder y comprender.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Experiencia del usuario		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los espacios digitales permiten realizar consultas de forma rápida.	X		X		X		
7	Los espacios digitales permiten realizar consultas en tiempo real.	X		X		X		
8	Dispones de plataformas de asistencia virtual, como por ejemplo: chat en línea.	X		X		X		
9	Tienes acceso a una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes.	X		X		X		
10	Puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad de la información		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La información registrada en formularios es usada solo para los trámites solicitados.	X		X		X		
12	El acceso a la información sensible requiere uso de usuario y contraseña.	X		X		X		
13	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
14	El tiempo que demora en acceder a la información es el adecuado.							
DIMENSIÓN 4: Competencias digitales		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Enriqueces constantemente tu conocimiento sobre los componentes básicos de un ordenador (hardware y software).	X		X		X		
16	Aprendes a utilizar herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
17	Dispones de material didáctico asociado a las TIC para su visualización y descarga.	X		X		X		
18	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		

19	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X	
20	Dispones de un campus virtual para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Raquel Lizet Moreno Azaña DNI: 40221797**

Especialidad del validador:...Mg. Raquel Lizet Moreno Azaña.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los usuarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles							
1	Los canales digitales donde se difunde información asociada a la educación son los apropiados.	X		X		X		
2	Dispones de equipos tecnológicos modernos para el desarrollo de tus actividades.	X		X		X		
3	Dispones de información apropiada y oportuna acorde a las consultas que realizas por los canales digitales de la UGEL.	X		X		X		
4	La infraestructura tecnológica de la UGEL se mantiene en constante mejora continua.	X		X		X		
5	La UGEL cumple la disponibilidad tecnológica, es decir, se renuevan o repotencian los equipos informáticos como Pc's o los servidores.	X		X		X		
6	La UGEL planifica y gestiona eficientemente la compra de infraestructura tecnológica en Hardware y Software de las instituciones educativas de su jurisdicción que permitan contar con capacidad tecnológica oportuna para ser flexibles a los requerimientos nuevos de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La UGEL cuenta con personal especialista para poder liderar la atención de los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
8	La UGEL ha podido implementar algunos proyectos que contribuyan en facilitar los procesos y servicios que brinda contando con la ayuda de las herramientas tecnológicas apropiadas.	X		X		X		
9	La capacidad operativa de la UGEL es insuficiente para poder atender todas las demandas de asistencias de las diversas áreas y equipos que tiene.	X		X		X		
10	Los servicios digitales están siempre disponibles para su uso y consulta de información.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La UGEL carece de personal necesario para propiciar un ambiente donde se indague y desarrolle proyectos con el propósito de poder atender los requerimientos que presentas como usuario.	X		X		X		
12	Dispones de material didáctico sobre herramientas digitales que puedes revisar fuera de tu horario de labores.	X		X		X		
13	Recibes capacitación mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre tecnología para mejorar tus habilidades digitales.	X		X		X		
14	Dispones de herramientas de trabajo colaborativo para realizar tus actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se te brinda un servicio de calidad en soporte y asistencia técnica la cual se oriente a que puedas emplear de forma eficiente los recursos que se te brinda.	X		X		X		
16	Consideras que la UGEL con la ayuda de las TICS gestiona una oportuna entrega de los servicios a sus usuarios.	X		X		X		

17	Consideras que mediante el empleo de las TICS, la UGEL brinda mayor cobertura de los servicios y supervisión pedagógica y administrativa a cada una de las instituciones educativas de su jurisdicción.	X		X		X	
	Dimensión 5: Capacidad de respuesta	X		X		X	
18	La información contenida en el portal institucional y de transparencia se encuentran actualizados al momento que usted realiza sus accede a ellas.	X		X		X	
19	Las plataformas digitales están disponibles 24/7 para resolver tus consultas frecuentes.	X		X		X	
20	Realiza consultas en tiempo real.	X		X		X	
21	En cuanto al requerimiento o solicitud que usted ha solicitado en el portal de la UGEL, este ha sido entregado acorde a sus necesidades y dentro de los plazos estipulados previamente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Raquel Lizet Moreno Azaña DNI: 40221797**

Especialidad del validador:...Mg. Raquel Lizet Moreno Azaña.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 18 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022", cuyo autor es MANZA DIAZ SILVIA LAURA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 04- 01-2023 08:06:51

Código documento Trilce: TRI - 0494538