



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en  
la matrícula de las instituciones educativas de Lima  
Metropolitana, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Buendía Ochoa, Hugo Valeriano (orcid.org/0000-0002-7458-6724)

**ASESORES:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Ramírez Baca, María Milagros Alejandrina (orcid.org/0009-0004-7742-5389)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/000-001-7273-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, en especial a mi madre por su amor incondicional, por demostrarme con su ejemplo que todo es posible con esfuerzo.

A mis hijos, por ser mi soporte e inspiración a lograr mis metas personales y profesionales

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que fueron parte del proceso de formación profesional para la obtención este grado, a la universidad y a sus maestros por su compromiso para construir una mejor sociedad.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023.

", cuyo autor es BUENDIA OCHOA HUGO VALERIANO, 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, 23 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0612737





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BUENDIA OCHOA HUGO VALERIANO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023.

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BUENDIA OCHOA HUGO VALERIANO : 09365397 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7458-6724	Firmado electrónicamente por: HBUENDIAO el 31-07- 2023 21:02:13

Código documento Trilce: INV - 1296362

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
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 y muestra, muestreo, .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2</b> Expertos validadores.....	18
<b>Tabla 3</b> Estadísticos de fiabilidad .....	19
<b>Tabla 4</b> Niveles del gobierno electrónico .....	21
<b>Tabla 5</b> Niveles de satisfacción del usuario.....	22
<b>Tabla 6</b> Dimensión eficiencia del sistema.....	23
<b>Tabla 7</b> Disponibilidad del sistema.....	24
<b>Tabla 8</b> Cumplimiento del sistema.....	25
<b>Tabla 9</b> Relación entre Gobierno electrónico y satisfacción del usuario ...	26
<b>Tabla 10</b> Relación entre Gobierno electrónico y eficiencia del sistema .....	27
<b>Tabla 11</b> Relación entre Gobierno electrónico y disponibilidad del sistema .	28
<b>Tabla 12</b> Relación entre Gobierno electrónico y cumplimiento del sistema ...	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> Frecuencia porcentual variable Gobierno electrónico.....	21
<b>Figura 2</b> Frecuencia porcentual variable satisfacción del usuario.....	22
<b>Figura 3</b> Frecuencia porcentual de la dimensión eficiencia del sistema.....	23
<b>Figura 4</b> Frecuencia porcentual de la dimensión disponibilidad del sistema	24
<b>Figura 5</b> Frecuencia porcentual de la dimensión cumplimiento del sistema...	25



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023. La metodología de estudio fue de un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestras poblacional con la que se contó para realizar esta investigación fueron 725 padres y/o apoderados de los estudiantes matriculados de las II.EE del UGEL 06 en el año 2023, a quienes se les aplicó un cuestionario digital de 36 ítems. Los resultados evidenciaron que el 81.4% de los usuarios tienen una percepción positiva de los medios digitales que usan las instituciones educativas en la matrícula, y un nivel alto de 74.3% de usuarios se sienten satisfechos con el proceso que realizan las escuelas para matricular a sus menores hijos e hijas. En la correlación de hipótesis de Rho de Spearman se concluyó que existe relación alta y directa entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario ( $Rho=0,829$ ;  $p=0.01$ ). Conclusión: Los usuarios validan las acciones y proceso que usan las instituciones para la mejora de los servicios, median la percepción que tienen frente al proceso.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, usuario, eficiencia, disponibilidad, cumplimiento.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between electronic Government and user satisfaction in the enrollment of the Educational Institutions of Metropolitan Lima, 2023. The study methodology was a non-experimental, transversal and correlational design. The population samples used to carry out this research were 725 parents and/or guardians of the students enrolled in the II.EE of UGEL 06 in the year 2023, to whom a 36-item digital questionnaire was applied. The results showed that 81.4% of users have a positive perception of the digital media used by educational institutions in enrollment, and a high level of 74.3% of users feel satisfied with the process carried out by schools to enroll their students. minor sons and daughters. In Spearman's Rho hypothesis correlation, it was concluded that there is a high and direct relationship between electronic government and user satisfaction ( $Rho=0.829$ ;  $p=0.01$ ). Conclusion: Users validate the actions and processes that institutions use to improve services, mediate the perception they have of the process.

**Keywords:** Government, user, efficiency, availability, compliance.

## **I. Introducción**

En los tiempos modernos, la digitalización se convierte en una herramienta importante de la gobernanza. El gobierno electrónico, también conocido como liderazgo popular, es una herramienta fundamental que permite a las autoridades tradicionales realizar sus actividades en una plataforma en línea. Según Cosquillo (2021) los usuarios realizar interacciones esenciales en el proceso de gobernanza y administración pública comprendiéndolo en su totalidad. La incorporación de las tecnologías que proporcionan acceso a la información y la comunicación puede beneficiar a las entidades gubernamentales desarrollando sus servicios, brindando una mejor atención e información a sus usuarios. En consecuencia, esto promueve una mayor conciencia y participación del público (Manríquez, 2019)

La estrategia de modernización de América Latina apunta a incorporar las tic. Sin embargo, se queda corto en comparación con líderes mundiales como Estonia donde el 99% de servicios realiza en línea, Reino Unido con la implementación de nuevas legislaciones sobre la identidad digital y la lucha contra el fraude, Singapur están implementando planes como el acceso móvil para personas mayores realizando capacitaciones en el uso de sus sistemas gubernamentales como acceder a sus fondos de jubilación, reportar sus impuestos etc, España e Israel que implementan los laboratorios ciudadanos de innovación tecnológica en la administración, que sirve para recoger experiencias, sugerencias y opiniones del servicio. Estas naciones sirven como modelos ejemplares para la planificación compleja y han implementado iniciativas de gobierno electrónico que ven la gestión del gobierno como un negocio, con más énfasis en la política que en la tecnología (Porrúa et al., 2021).

En Ecuador se están realizando esfuerzos para implementar servicios públicos a través de las TIC. Sin embargo, estos esfuerzos siguen siendo inadecuados debido al poco compromiso de la administración y funcionarios, lo que resulta en una limitada integración y la interacción entre los usuarios y el servicio público local, como resultado, los servicios públicos siguen siendo ineficientes, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos y restricciones en términos de gestión transparente, para enfrentar este problema, es imperativo impulsar buenas acciones que mejoren los servicios del gobierno electrónico,

que a partir de este momento los mencionaremos como (GE) mejorando la satisfacción del usuario (SDU) y las condiciones generales Barragán (2019).

A iniciativa de gobierno electrónico de Perú obtuvo estatus legal a través de la ratificación de la Ley No. 27806 en 2003. La ley buscaba que las acciones que ejecute la administración pública se realicen transparentemente y que garantice el acceso público a la información estatal, incluso a través de medios electrónicos. Sin embargo, el INEI (2019) hace referencia que la confianza de la población en la eficacia del gobierno sigue siendo baja, con solo un 44% de avance en 2019 en comparación con 2018. En respuesta, las agencias públicas han capacitado a más de 517,630 funcionarios en TIC en los últimos años. Cinco años en un esfuerzo por cerrar la brecha (Servir, 2019).

Por otro lado, desde hace muchos años, la administración de las escuelas públicas ha tenido fallas en el procedimiento de matrícula de estudiantes que ingresan al sistema educativo peruano en los diferentes niveles, y los padres, familiares (usuarios) enfrentan colas interminables en el inicio de cada año escolar, buscando vacantes para sus hijos e hijas, quienes en muchos casos debían madrugar e incluso dormir en los suburbios de II.EE. Según informes de prensa, Gallegos (2019) en el Agustino: Padres hacen fila para matricular a sus hijos. En el 2020 estos hechos se repitieron en la mayor parte de los II.EE en las zonas urbanas del país, empeorando la situación a medida que se inició el brote del covid-19 el 5 de marzo, el estado estableció Medidas Focalizadas de Cuarentena por Decreto Supremo N° 2020-PCM, Distanciamiento Social Obligatorio por 15 días, a partir del 16 de marzo y continúa hasta marzo 2022.

Ante esta situación, II.EE conformó un comité encargado del proceso de admisión y se comprometió a desarrollarlo sin vulnerar el derecho a la educación a través de la accesibilidad, la usabilidad y la educación gratuita. Para lograr este objetivo, II.EE genera un mecanismo autónomo de atención al usuario de registro remoto, y afrontar las nuevas condiciones con procedimientos y servicios requeridos por los usuarios que utilizan tecnologías digitales en línea con los proyectos de transformación, asimismo, abordaremos el nivel de satisfacción del usuario que a partir de este momento lo mencionaremos como SDU en el proceso de registro de estudiantes de las entidades educativas pertenecientes a la UGEL 06 de Lima Metropolitana la cual no referiremos como (LM).

Todo lo expuesto anteriormente, se propone la pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el GE y SDU en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023? En tanto los problemas específicos son:

a) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023?

En cuanto a las justificaciones, a nivel teórico, justificación teórica, El propósito de realizar este estudio es demostrar si existe cierto grado de relación entre las variables, y demostrar si el gobierno electrónico se está implementando de acuerdo con las leyes vigentes de nuestro país, todo ello con el objetivo de reducir la brecha digital. La justificación metodológica, buscará producir una herramienta capaz de medir el GE y la SDU con el registro, que goce de confiabilidad total y agregada del caso, y se replique entre entidades del sector educativo, obteniendo resultados que estas entidades públicas puedan tomar de forma preventiva y/o correctiva, acciones para darles confianza para garantizar que brinden servicios públicos adecuados que satisfagan las expectativas de los usuarios; justificación práctica, la pertinencia de verificar si las acciones de gobierno electrónico han tenido resultados positivos para la población, y cómo el usuario perciben que se mejora la gestión, esto permite aumentar el valor público de dichas instituciones mediante el lanzamiento de plataformas virtuales, como los servicios en línea para presentaciones de documentos y seguimientos, entre muchas otras funciones, facilitan una mejor comunicación con la ayuda de diferentes recursos técnicos, lo que significa un asequible y rápido acceso a la información.

En la misma línea, se precisó el objetivo general: Determinar la relación entre el GE y SDU en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023. En tanto los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre el GE y la eficiencia en la matrícula de las II.EE de LM, 2023; b) Determinar la relación entre el GE y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023; c) Determinar la relación entre el GE y el cumplimiento del sistema en

la matrícula de las instituciones educativas de LM 2023.

Respecto a la hipótesis general de la investigación: Existe relación entre el GE y SDU en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023. En tanto, los objetivos específicos son: a) Existe relación entre el GE y la eficiencia en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023; b) Existe relación entre el GE y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023; c) Existe relación entre el GE y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de LM, 2023.

## II. Marco teórico

Respecto a los antecedentes internacionales, Cortés (2022) su objetivo de estudio fue desarrollar un plan de GE en el cual los usuarios tengan una mayor participación. La investigación empleó un enfoque cuantitativo con una estructura fundamental. Su objetivo era investigar y descubrir la correlación entre el GE y la participación cívica. Los hallazgos indicaron que la implementación de la gobernanza electrónica entre varias instituciones administrativas en América Latina, resultó en mejoras significativas en la participación pública. Además, el estudio enfatizó que el gobierno electrónico permitió servicios más eficientes y tiempos de respuesta más rápidos en comparación con los entornos físicos convencionales.

El estudio realizado por Ali y Anwar (2021) sobre la implementación de GE en Irak región de Kurdistán las mayoría está integrando estos dispositivos electrónicos en su vida diaria y logrando una aceptación por su facilidad de uso, factor que genera en el usuario un cambio en la conducta de forma positiva frente al GE, el investigador utilizó un método cuantitativo, de los 256 ciudadanos Kurdos que participaron el 82% aceptan la implementación del GE.

Lira (2020) realizó una evaluación de la prestación de GE que brinda el municipio de Aguascalientes, para aumentar la satisfacción de los ciudadanos. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo e involucró análisis descriptivos, correlacionales y explicativos. Los resultados revelaron una correlación significativa (coeficiente de 0,558) entre la disponibilidad de servicios electrónicos y la satisfacción de los ciudadanos. Como resultado, el estudio concluyó que la implementación de servicios de e-Gobierno es una estrategia efectiva para mejorar la administración pública y mejorar las experiencias de los pobladores.

Chan et al. (2020) realizaron un estudio correlacional no experimental para medir la SDU con los servicios prestados a través del GE. Se encuestó a más de 3.000 usuarios para establecer la relación entre diferentes variables. Los investigadores encontraron que las características del diseño electrónico fueron fundamentales para modernizar la calidad de los servicios de GE, lo que llevó a mayores índices de satisfacción entre los usuarios (84,5%). Además, los autores subrayaron la importancia de una relación triple entre las percepciones del servicio para lograr resultados superiores.

Al-Kaseasbeh et al. (2019) cuyo objetivo era medir la confianza de los ciudadanos con los servicios de GE en Jordania. Los investigadores emplearon una metodología cuantitativa y correlacional y lograron resultados impresionantes con un coeficiente de correlación de más de 0,700. En consecuencia, su investigación sugiere una conexión entre las variables examinadas, y el modelo conceptual basado en la teoría de confirmación de expectativas puede usarse como base para estudios futuros. El objetivo final es aumentar la satisfacción de los habitantes y aumentar el uso de los servicios de GE en Jordania.

Guamán (2019) realizó un estudio para medir cómo los sistemas de gobierno electrónico afectan los trámites municipales y la satisfacción de los ciudadanos. Usando un método correlacional cuantitativo y descriptivo, los hallazgos mostraron que el factor de utilidad percibida (UP) promedió un mínimo de 5.50, mientras que la facilidad de uso percibido (FUP) promedió 6.19. En general, la (SU) osciló entre 5,81 y 6,30. La prueba Chi-cuadrado concluyó que la satisfacción del ciudadano estaba influenciada tanto por la (UP) como por la (FUP). Por lo tanto, el estudio recomendó mejorar el portal web del sistema de GE para mejorar la experiencia del usuario.

En tanto los antecedentes nacionales, Manza (2023) realizó una investigación con el objetivo de explorar la conexión entre el GE y la SDU en una ugel de Lima. Empleando un diseño no experimental cuantitativo con datos transversales, el estudio encontró que el gobierno electrónico fue calificado predominantemente como alto o medio por el 50% de los usuarios. De igual forma, el 57% de los usuarios calificaron los niveles de satisfacción en su mayoría como medios. El análisis del estudio reveló una correlación significativa entre las variables de  $\rho=0,568$ . Concluyendo que la relación fue positiva y media.

Acevedo (2022) realizó una indagación no experimental, transversal y correlacional para investigar la relación entre GE y atención que se brinda al usuario en instituciones educativas ubicadas en la UGEL-Ascope. Los datos recopilados se analizaron utilizando un enfoque descriptivo cuantitativo básico. Los resultados mostraron que solo el 3% de las instituciones tenían un servicio al cliente inadecuado, mientras que solo el 25% tenía un nivel medio de gobierno electrónico. Sin embargo, luego del análisis estadístico ( $\rho = 0,73$ ), se concluyó que existía una



fuerte correlación entre el GE y los usuarios institucionales.

En el estudio reciente realizado por Quispe (2022) investigó el vínculo entre el GE y la SDU en los servicios públicos de Juliaca. Se empleó un diseño correlacional descriptivo no experimental para esta investigación cuantitativa básica. La conclusión demostró que el 64 % de los participantes del estudio estuvieron totalmente de acuerdo en que los servicios de GE ofrecen un apoyo eficiente al usuario. Adicionalmente muestran un Rho positivo de 0.22 y un valor crítico de  $0.037 < 0.05$  confirmaron una fuerte conexión entre GE y el servicio al usuario. El estudio llegó a la conclusión que el GE impacta notablemente en la SDU de la institución.

Con el fin de evaluar el impacto del GE en la calidad del servicio para una UGEL de Cajamarca, Fernández (2022) efectuó un estudio cuantitativo básico no experimental y de corte transversal, correlacional. Según los hallazgos del estudio, el 55,8% de los participantes calificaron el servicio de (GE) como bueno, mientras que el 75,66% lo consideró regular. Además, el estudio confirmó la hipótesis H1, demostrando un Rho positivo y significativo de 0,333 con un valor de 0,000 entre las variables.

Estudios realizados por Ojeda (2021) fue para investigar la relación entre el GE y la SDU, asimismo, la indagación fue mediante análisis correlacional, transversal no experimental. En sus resultados encontró una fuerte correlación entre GE y SDU, con un coeficiente de 0,540 y  $p = 0,000$ . La investigación concluyó que la SDU se ve directamente afectada por el nivel de GE, ya que la falta o ausencia de esta variable puede generar insatisfacción entre los usuarios.

Por consiguiente, la fundamentación de la variable GE, es un regulador eficiente y eficaz de las políticas digitales de un gobierno para la administración económica, el GE posibilita la mejora de las interrelaciones entre las entidades públicas y el desarrollo de los aspectos socioeconómicos de los ciudadanos al eliminar las barreras de distancia, además, el GE agiliza la coordinación entre instituciones, ahorrando un tiempo valioso (Martínez, 2021).

La eficiencia y la eficacia del personal pueden mejorarse, mientras que los ciudadanos pueden beneficiarse de soluciones óptimas mejorando el nivel de vida humana a través de la facilitación de diversos requisitos, como pagos de impuestos,

certificaciones, nombramientos o admisiones académicas, relacionados con entidades públicas como municipios, gobiernos locales y departamentos gubernamentales, que se pueden realizar en línea o en tiempo real. (Medina et al., 2021).

Por su parte, Díaz (2021) definen la gobernanza moderna como el estudio y la integración de tics en la gestión pública, con la intención de mejorar la legitimidad, claridad y la capacidad de respuesta del gobierno hacia sus ciudadanos.

Mera y Avila (2020) enfatizan que la modernización de la administración pública requiere que el gobierno equipe la gestión estatal con las herramientas y la orientación adecuadas. Por su parte, García y Plasencia (2020) también señalan que la gobernanza moderna implica el uso de tecnologías avanzadas, en particular el internet, para ofrecer servicios más eficientes y transparentes a los ciudadanos.

Naser (2019) sugiere que la gobernanza moderna implica un perfeccionamiento continuo en los servicios, una mayor interacción de los ciudadanos y el uso de la tecnología y los medios para transformar las dinámicas internas y externas.

Según el informe del Ministerio de Educación (2019) la creación de un gobierno electrónico plantea varios obstáculos, que van desde los servicios electrónicos, la vivencia del que realiza el trámite, confidencialidad de los datos personales y alfabetización digital. Valencia (2020) señaló que el (GE) es un dispositivo fundamental que los gobiernos deben utilizar para implementar estrategias de desarrollo inclusivo y sostenible, fomentar la participación e integrar varios servicios, organizaciones y usuarios en tiempo real. Además, García (2015) han enfatizado el papel fundamental y ventajoso de la tecnología de GE en la gobernanza nacional analizado de un punto de vista de negocio comercial.

La PCM (2014) proporcionó una definición de GE como la utilización de las TICs por parte de las entidades públicas nacionales en Perú para mejorar la transparencia, la precisión y el acceso a los servicios públicos. Posteriormente, mediante la Ley N° 30823 (2018) y el DL N° 1412, se crearon lineamientos para que las organizaciones construyan sus programas administrativos electrónicos. Estos programas deben concentrarse en el uso eficiente de los bienes, hacer

eficiente los servicios a la población y generar políticas que benefician el bienestar público.

La variable gobierno electrónico, según el Minedu (2019) analizó cuatro dimensiones, la primera dimensión de los servicios digitales, se orienta a mejorar eficientemente una atención al usuario y de las actividades de la entidad debe ser el foco principal a la hora de prestar servicios digitales, según el ponente. Las actividades involucradas en la modernización de la información, la realización de investigaciones ciudadanas, el portal donde interactuará el usuario, el uso de un lenguaje claro y conciso, la utilización de estrategias omnicanal y la adecuación de los servicios para ser accedidos digitalmente son parte de este enfoque. Al mismo tiempo, la OCDE (2019) reconoce que los servicios digitales brindan a los gobiernos la oportunidad de simplificar los procedimientos y crear nuevas vías para la interacción y participación de las partes interesadas.

La segunda dimensión, experiencia del usuario, la OCDE (2019) plantea que es vital priorizar las exigencias del usuario frente a políticas, servicios y procedimientos, e implementar estrategias integrales que faciliten este objetivo que se centra en las ventajas anticipadas, que abarcan la confiabilidad y productividad de las TICs. Estos beneficios están dirigidas a el logro de objetivos, el ahorro de costos, la gestión de riesgos, reducción de gastos, accesibilidad a la información, mejora de la productividad, la corrección de problemas y sobre todo que ser intuitivo y amigable con el usuario.

La dimensión seguridad de la información, Rodríguez et al. (2020) encontraron que la preservación y disponibilidad oportuna de datos requiere una cuidadosa atención, indicando tres puntos importantes: la disponibilidad, integridad y confidencialidad. Así lo corrobora el estudio de Figueroa-Suárez et al. (2017) quienes opinan, que garantizar la seguridad de la información es que los datos permanezcan confidenciales, inalterados y accesible. La dimensión en tal está orientada al mantenimiento de la seguridad, integridad y reserva de la información que es de suma importancia para cualquier organización, independientemente de su estructura o forma, originando en el usuario una percepción de confianza y seguridad.

En la dimensión competencias digitales, Montaudon-Tomas et al. (2022) destaca que las habilidades digitales se relacionan con la adquisición de conocimientos y competencia en el uso de medios digitales, que permitan a las personas acceder al mundo digital utilizando las ventajas de las tecnologías de información y comunicación, generando en los usuarios las habilidades requeridas para la cuarta dimensión de la competencia digital, este es un aspecto crucial que las entidades públicas deben cultivar promoviendo una educación constante sobre estas tecnologías.

Para analizar la SDU, podemos mencionar que la calificación del paciente o usuario es un punto crucial que determina el valor y la viabilidad que se ofrecen en los servicios de salud (Kabir et al., 2022) el Ministerio de Salud (2021) destaca, de suma importancia las opiniones de los que buscan atención médica externa, información que servirá para mejorar cuantitativa y cualitativamente el servicio de salud. Los usuarios enfatizan que la mejora está relacionada grandemente con la interacción entre los servidores públicos (médicos, enfermeros y personal administrativo) por otra parte los usuarios también enfatizan que el tiempo para sean atendidos se reduzca, el trato amable y cortés, el acceso a los pacientes durante la hora de visitas y encontrar los servicios de todas las especialidades, ocasionando respuestas positivas de los usuarios.

Según Gallegos (2021) estimar la percepción de satisfacción en los clientes es compleja ya que cada individuo tiene sentimientos y emociones diferenciados e independientes. Los que reciben el servicio emiten su sentir en el momento que está ejecutando la gestión o trámites, este proceso está relacionado a múltiples factores como son, la aptitud del servidor, al tiempo de espera, errores involuntarios, falta de información real del proceso que afectan la experiencia del usuario que tiende a emitir un juicio de satisfacción o insatisfacción por la experiencias recibida.

En tanto, Febres y Mercado (2020) sugieren que la SDU pasa por la experiencia racional o cognitiva, las expectativas comparativas y el desempeño del producto/servicio que les brindan son elementos críticos compuesto por expectativas, valores morales, culturales, necesidades individuales y salud que contribuyen a la satisfacción individual en diversos escenarios.

En este proceso, el consumidor evalúa sus opiniones personales frente a su percepción de un servicio o producto (Mustaffa et al., 2020) el estándar propuesto proporciona información adicional, definiendo la satisfacción de los clientes como una vivencia personal positiva que es expresada y refleja por medio de sus emociones y sentimientos (Slack et al., 2020).

Al evaluar los servicios de atención de calidad que ofrecen los centros de atención médica, la satisfacción se está utilizando como una herramienta para satisfacer las exigencias de los usuarios (Shafei et al., 2019).

Para Haming et al, (2019) las impresiones y sentimientos auténticos del cliente sobre el servicio prestado se yuxtaponen con sus expectativas, y como resultados la satisfacción tiene un efecto significativo en el desempeño de los usuarios.

Según el estudio de Hossain et al, (2019) el desempeño del servicio que supera las perspectiva del consumidor muestra un efecto de confirmación positiva, mientras que no cumplir con las expectativas conduce a una respuesta negativa. Los dos primeros casos evocan satisfacción, mientras que la última causa insatisfacción.

Según Zeithaml (2018) el servicio de calidad percibida por parte de los consumidore está estrechamente ligada a variables característicos que calculan la eficiencia y operatividad de la atención brindada.

La interacción entre los paciente y los prestadores de servicio se reflejará en la percepción de los pacientes, medir estos elementos que conforman la estructura y procesos de atención medica se refleja en experiencia del paciente que son recolectados a por medio de encuestas de opinión (Martínez y Abad, 2018).

Karam (2017) la experiencia del paciente abarca todos los encuentros que un pacientetiene con los proveedores de atención médica y está significativamente influenciada por la cultura administrativa, el usuario del servicio espera buena atención por parte de los servidores y que se reduzca el tiempo de espera, reflejándose en su experiencia que comunicara a otros.

Montero (2015) indica que el patrón abarca tres teorías, una de la más importante es la desconfirmación de expectativas que un usuario tiene frente a una

gestión.

Está bien establecido que los bajos niveles de satisfacción del paciente pueden conducir a una menor adherencia a los protocolos de tratamiento y una recuperación más lenta de las enfermedades, además, los pacientes pueden buscar otros proveedores e instalaciones de atención médica si no están satisfechos con la atención que reciben (Karavida et al., 2014).

Oliver (1993) que detalla fases sucesivas de cinco etapas: generar confianza antes de recibir el servicio, valorar la calidad durante la prestación, cotejar las expectativas del servicio recibido con lo que se esperaba, experimentar, satisfacción o insatisfacción en función del grado de disconformidad y por último, recomendar o desaconsejar el servicio en función del nivel de SDU.

Los fundamentos teóricos sustentan que la discrepancia del valor percibido de Westbrook y Reilly (1983) postula que la satisfacción es un resultado emocional de un proceso cognitivo.

Se recurre a recopilar información del modelo cognitivo utilizado por primera vez por Swan y Martin (1981) este modelo estima si un servicio o producto es conveniente para su finalidad, se puede evaluar la respuesta cognitiva del cliente que hace uso del servicio.

En la teoría de LaTour y Peat (1979) donde se compara y evalúa la satisfacción midiendo la diferencia entre un estándar de comparación y percepción. El estándar de comparación puede ser la experiencia del usuario con productos similares y de las expectativas que surgen por promociones y campañas publicitarias. Además, la teoría enfatiza que las experiencias previas forman expectativas que influyen significativamente en la satisfacción del usuario, superando las expectativas que surgen de las instancias individuales (Solves, 2006).

En tanto, Alanezi et al. (2011) introdujo un conjunto de criterios para evaluar la satisfacción en relación con el gobierno electrónico, estas dimensiones miden si el servicio electrónico cumple o no con las expectativas del usuario en cuanto a utilización de menos recurso, confiabilidad del sistema, confidencialidad, cumplimiento, interactividad, personalización, formato, información, receptividad, contacto y tiempo de respuesta, la finalidad de estos criterios es ayudar a los

administradores de servicios electrónicos a brindar atención de alta calidad, así como a mejorar el rendimiento y la eficacia.

La dimensión eficiencia, se refiere a cuán eficientes son en términos de accesibilidad y usabilidad. La dimensión de eficiencia es crucial para cumplir con los principales objetivos del (GE), que es hacer que la información y los servicios públicos estén fácilmente disponibles y sin esfuerzo para navegar (Alanezi et al., 2011).

La segunda dimensión disponibilidad, apunta a la adecuada operatividad técnica del sitio web para garantizar que sea accesible para los ciudadanos en todo momento. El objetivo de esta dimensión es hacer que los servicios gubernamentales estén disponibles para los usuarios de forma permanente sin interrupciones 24/7 (Alanezi et al., 2011).

La dimensión de cumplimiento, se refiere al logro de los servicios ofrecidos por un portal web del gobierno dentro del plazo estipulado, que puede incluir la divulgación por correo electrónico o por teléfono a los ciudadanos, así como la confianza en la entrega precisa de los servicios y la recaudación adecuada de impuestos. Es fundamental que el portal web del GE proporcione los servicios ofrecidos a tiempo para fomentar la credulidad y la SU, como enfatizan (Alanezi et al., 2011).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica, según Hernández y Mendoza (2018) el principal objetivo es desarrollar, refinar y modernizar el marco teórico de un campo de estudio en particular, sin la intención de implementarlos en la práctica. Por ello, esta investigación se profundiza en la particularidad de las variables y sus dimensiones desde una perspectiva epistemológica.

Respecto al enfoque de la investigación este fue cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) el autor destaca que la metodología cuantitativa comprende la recopilación de datos y la evaluación de variables en el marco del estudio, seguido de la prueba de hipótesis utilizando métodos estadísticos, concluyendo con el análisis de todos los datos y la producción de hallazgos concluyentes.

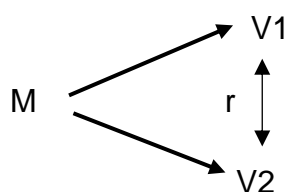
##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Asimismo, la estructura del estudio siguió un diseño no experimental, transversal y correlacional. No se modificaron ni manipularon variables, sino que el investigador registró las características del fenómeno estudiado. En cuanto a la recolección de datos, se realizó de manera transversal, aplicándose los instrumentos a la muestra una sola vez para caracterizar las relaciones entre variables y dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, la investigación fue correlacional (Hernández y Mendoza, 2018) destacan que la investigación correlacional se enfoca en identificar el grado de correlación entre múltiples variables. La metodología del estudio, sigue un enfoque hipotético-deductivo, que según Hernández y Mendoza (2018) comienza con hipótesis generales para luego avanzar hacia otras más específicas. El objetivo de este enfoque es probar y confirmar o rechazar las hipótesis, y sacar conclusiones que puedan compararse con los eventos que se están estudiando.



Esquemmatización:



Dónde:

M: Muestra

V 1: Gobierno electrónico

V 2: Satisfacción del usuario

r: Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

#### **Definición conceptual.**

Se refiere a utilizar la tecnología para aumentar la competitividad y el valor público, optimizar recursos e incentivar la participación en la formulación de políticas estatales, además, de centrarse en la digitalización de políticas administrativas existentes para mejorar la gobernabilidad y servir mejor a los ciudadanos (Minedu, 2019).

#### **Definición operacional**

La escala de medición que se utilizó es ordinal a través de una encuesta de 20 ítems y se compone de cuatro dimensiones bien diferenciadas.

- Servicios digitales, utiliza los diferentes canales digitales de forma automática, actualización de datos y lenguaje sencillo.
- Experiencia del usuario, engloba los siguientes indicadores, la disponibilidad de la información y resolución de problemas.
- Seguridad de la información, tienen los siguientes indicadores confidencialidad de los datos y disponibilidad.
  - Competencias digitales, tiene tres indicadores, conocimiento, capacitación y uso de medios digitales.

Variable 2: satisfacción del usuario

### **Definición conceptual**

De acuerdo con la declaración de Kotler (2017) la satisfacción del usuario se mide por qué tan cerca se alinea el desempeño de la percepción de un producto o servicio con las expectativas previas del usuario.

### **Definición operacional**

La escala de medición que se utilizó es ordinal a través de una encuesta de 16 ítems y se compone de tres dimensiones bien diferenciadas.

- Eficiencia del sistema, con los indicadores, comprensión del uso del sistema, percepción de éxito.
- Disponibilidad del sistema, y sus indicadores adopción del sistema y disponibilidad del soporte.
- Cumplimiento del sistema, y los indicadores tiempo de respuesta, valoración.

## **3.3. Población, muestra, muestreo**

### **3.3.1 Población**

A partir de la información y análisis se generan datos de investigación mediante el estudio de un conjunto de elementos que poseen cualidades similares relacionadas con el fenómeno que se investiga (Hernández y Mendoza, 2018) la población en cuestión asciende a 725 padres de familia/apoderado de los estudiantes que se encuentran matriculados en las escuelas estatales en Lima.

- **Criterios de inclusión:** En cuanto a los criterios de inclusión, fueron padres o apoderados de los alumnos matriculados en las Instituciones Educativas.
- **Criterios de exclusión:** fueron excluidos, padres que no posean documentación normada en el proceso de matrícula.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra, que es un subconjunto de la población, es una representación significativa de la misma. Para este estudio en particular, se escogieron 725 usuarios padre de familia/apoderado de las mencionadas entidades mediante una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.3 Muestreo**

En este caso, se eligió el enfoque no probabilístico porque la elección de los usuarios no se ve afectada por las probabilidades, sino que se basa en el problema real a resolver (Hernández y Mendoza, 2018)

### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis a estudiar en la investigación está conformada por un usuario padre de familia/apoderado de un estudiante matriculado en institución educativa estatal.

## **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica utilizado en la investigación, según Hernández y Mendoza (2018) las encuestas son un medio eficaz para investigar la perspectiva de una población sobre un hecho determinado. Esta técnica consiste en recopilar datos a través de cuestionarios, lo que permite a los investigadores cuantificar las respuestas que brindaron los encuestados. Las encuestas se utilizan ampliamente en las ciencias humanas y en el estudio de mercado para comprender las actitudes, creencias y comportamientos de un grupo en particular.

Análisis de validez de los instrumentos

Según Hernández y Mendoza (2018) los cuestionarios son los instrumentos más utilizados para recopilar datos en los estudios, incluido el que nos ocupa. Se solicitó a los participantes que participaron en el estudio que completaran el cuestionario utilizando un instrumento virtual en una computadora, celular o un instrumento físico con un lápiz.

Para la investigación se construyó dos cuestionarios, la variable GE con 20 ítems, y la variable SDU 16 ítems haciendo un total de 36 ítems.

De acuerdo con la investigación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el grado de certeza en el valor de la variable que se evalúa es crucial. Esto se logra cuando el instrumento representa el concepto de manera abstracta a través de sus indicadores. Para validar de los instrumentos se recurrió al juicio de profesionales expertos. Los jueces estaban compuestos por profesores que poseían títulos de Maestría y Doctorado y poseían conocimientos y experiencia relevantes en el campo

bajo investigación.

**Tabla 1**

*Expertos validadores*

Grado	Jueces validadores	Resultados
Dr.	Juez validador 1	Aprobado
Mgtr.	Juez validador 2	Aprobado
Dra.	Juez validador 3	Aprobado

#### Confiabilidad de instrumentos

Para procesar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con 20 padres de familia de las escuelas de LM, se procedió a realizar la sistematización empleando el aplicativo SPSS, y luego con Alfa de Cronbach se realizó el cálculo correspondiente como se indica en la tabla.

**Tabla 2**

*Rangos de confiabilidad del instrumento*

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
0.20 a 0.40	Baja
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Buena
0.80 a 1.00	Muy Buena

Rangos según Hernández et al. (2018)

#### Confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo con los hallazgos de Sembiring et al. (2020), un instrumento puede considerarse fiable si produce los mismos resultados de forma consistente al medir un síntoma en diferentes momentos. Por lo tanto, fue importante determinar la confiabilidad del instrumento de medición, se realizó una prueba de ensayo en un grupo de 20 individuos que presentaban peculiaridades similares a las de la muestra de estudio. Este paso se tomó como medida de precaución.

**Tabla 3**

**Estadísticos de fiabilidad**

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos(items)
Gobierno electrónico	0,913	20
Satisfacción del usuario	0,919	16

**Interpretación:**

La conclusión obtenida del coeficiente de Alfa de Cronbach es = 0,913 y 0,919 como se muestra en la tabla 5 y 6, instrumentos que son confiables porque superan a 0,90 Por lo tanto presenta buena consistencia interna.

**3.5. Procedimientos**

La recolección de los datos requiere seguir un orden, en ese sentido, se iniciaron las actividades con las gestiones pertinentes para el permiso de las autoridades donde se va a ejecutar el estudio, de ese modo se da cumplimiento a las normativas establecida. Con la autorización correspondiente, se toma contacto con los elementos de la muestra, para dar a conocer el objetivo de la investigación y la importancia de su participación mediante las respuestas que brinden al aplicar los cuestionarios. Asimismo, se da una explicación de las particularidades éticas involucradas en su participación, como el consentimiento informado, anonimato y reserva de la información recolectada. La aplicación de los instrumentos se realizará utilizando un formato digital, el enlace de acceso se remitirá a los correos y mediante la aplicación WhatsApp. La información recogida mediante los formularios se alojará en espacio virtual para su procesamiento.

**3.6. Método de análisis de datos**

El procesamiento de cada uno de los datos se realizó en dos formas de análisis, descriptivo y prueba de hipótesis. La información se descarga de la nube en formato de hoja de cálculo. En consecuencia, la estadística descriptiva de las variables y dimensiones se realizó como antecesora al análisis y la interpretación de los datos, a continuación se realizó la confrontación de hipótesis que inicia con la determinación de la prueba estadística a utilizar, para ello se procedió con la medición de la normalidad de los datos, resultados que nos ayudaron a determinar los valores a emplear para la presente investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto a la importancia de los aspectos éticos en el entorno local, la investigación enfatiza y respeta las normativas vigentes emitidas por la universidad (RVI N°062-2023-VI-UCV). Como también se han considerado principios éticos como el anonimato, por el cual se asegura la reserva de la identidad de los encuestados. Asimismo, se tuvo en cuenta la autonomía de los participantes, ya que fueron consultados previamente sobre la decisión de participar en el estudio aceptando y dando su consentimiento a participar en el estudio, tal como se indica al inicio del formulario. Otro principio a considerar es la confidencialidad de la información recopilada sobre el dispositivo, ya que se utiliza únicamente para los fines de investigación para los que se divulga. La beneficencia es otro principio considerado toda vez que el estudio busca contribuir con la entidad alcanzando la información recolectada mediante la encuesta, para la toma de decisiones y para la mejora de la institución

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis descriptivo

Con respecto a la Variable 1, se obtiene los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Niveles del Gobierno electrónico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,1	,1	,1
	CASI NUNCA	2	,3	,3	,4
	A VECES	34	4,7	4,7	5,1
	CASI SIEMPRE	205	28,3	28,3	33,4
	SIEMPRE	483	66,6	66,6	100,0
	Total	725	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Gobierno electrónico /variable 1*

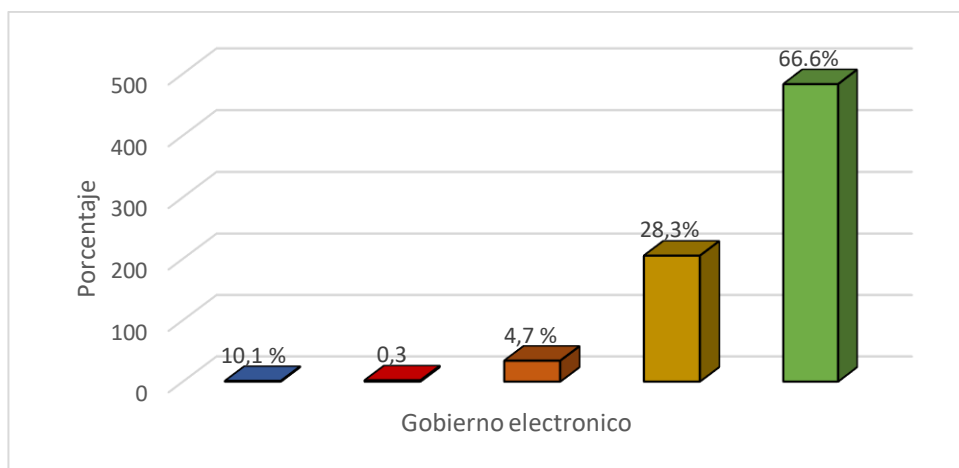


Figura 1. En la frecuencia porcentual variable Gobierno electrónico

### Interpretación

La figura 1 se puede observar que 66.6 % de los encuestados dieron como respuesta que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 28,3% respondieron casi siempre, un 4,7% contestaron a veces, un 0,3% casi nunca y finalmente 0.1% nunca. Por lo que se puede interpretar que la variable Gobierno electrónico tiene una alta aceptación.

**Tabla 5**

*Niveles de Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,1	,1	,1
	CASI NUCA	7	1,0	1,0	1,1
	A VECES	66	9,1	9,1	10,2
	CASI SIEMPRE	273	37,7	37,7	47,9
	SIEMPRE	378	52,1	52,1	100,0
	Total	725	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Satisfacción del usuario*

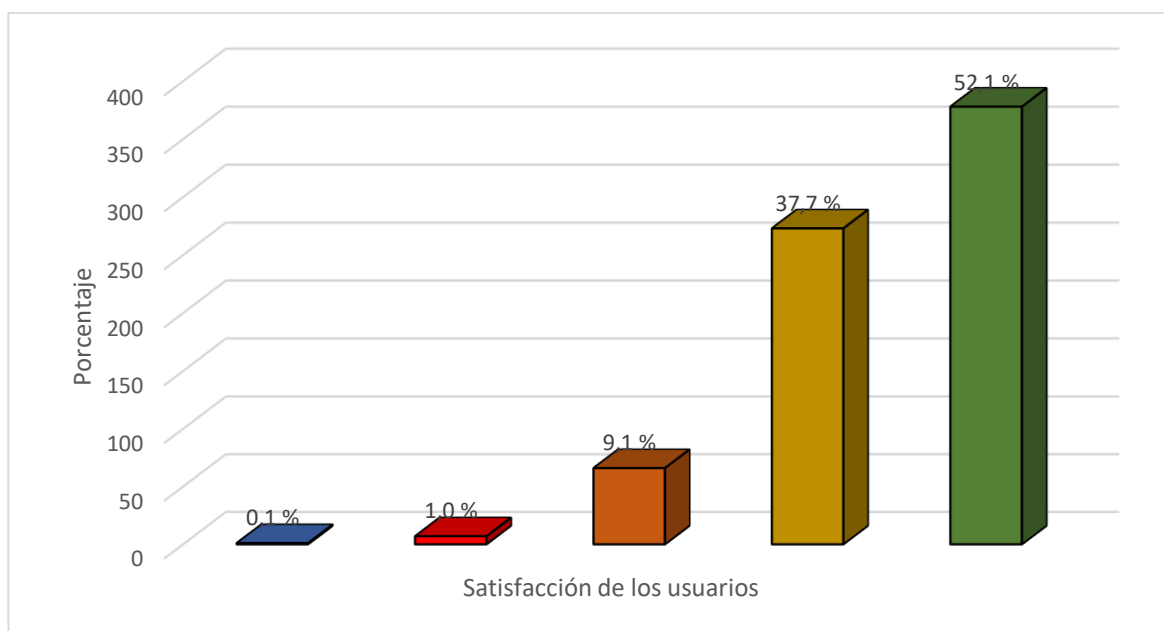


Figura 2. Variable satisfacción de los usuarios

**Interpretación**

Como se muestra en la figura 2, se observa que el 52.1 % de los participantes en la encuesta respondieron que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 37.7 % respondieron casi siempre, un 9,1% contestaron a veces, un 1.0 % casi nunca y finalmente 0.1% nunca. Por lo que se puede interpretar que la variable Satisfacción de los usuarios tiene una alta aceptación.



**Tabla 6**

*Dimensión eficiencia del sistema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	,4	,4	,4
	CASI NUNCA	11	1,5	1,5	1,9
	A VECES	84	11,6	11,6	13,5
	CASI SIEMPRE	247	34,1	34,1	47,6
	SIEMPRE	380	52,4	52,4	100,0
	Total	725	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Eficiencia del sistema*

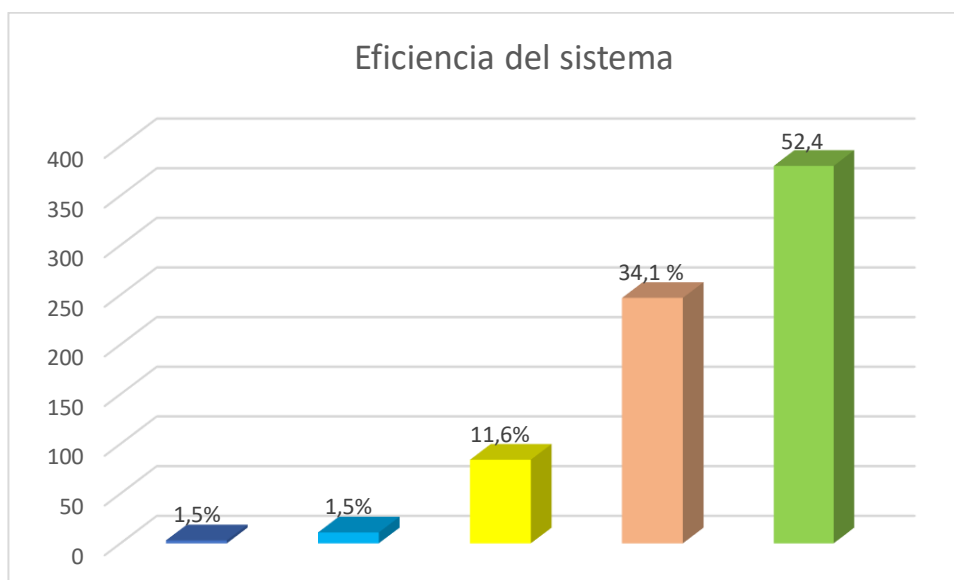


Figura 3. Dimensión eficiencia del sistema

**Interpretación**

Por lo tanto en la figura 3, se puede observar que el 52.4 % de los encuestados respondieron que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 34,1% respondieron casi siempre, un 11,6% contestaron a veces, un 1,5% casi nunca y finalmente 0.4% nunca. Por lo que se puede interpretar que la dimensión eficiencia del sistema es altamente aceptado por la población de estudio.

**Tabla 7**

*Dimensión disponibilidad del sistema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,1	,1	,1
	CASI NUNCA	13	1,8	1,8	1,9
	A VECES	113	15,6	15,6	17,5
	CASI SIEMPRE	268	37,0	37,0	54,5
	SIEMPRE	330	45,5	45,5	100,0
	Total	725	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Disponibilidad del sistema*

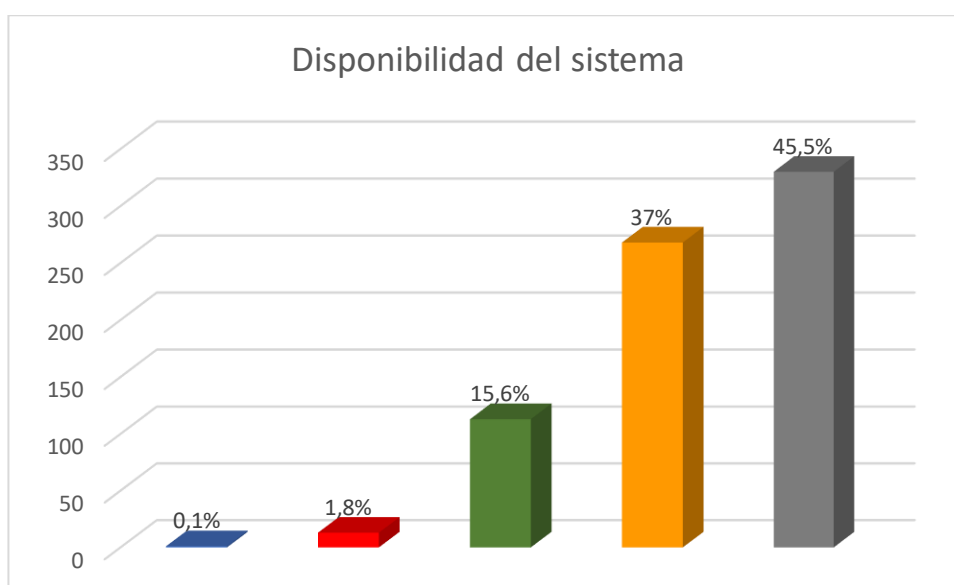


Figura 4. Frecuencia porcentual de la dimensión disponibilidad del sistema

**Interpretación**

En la figura 4 se puede observar que el 45,5 % de los encuestados respondieron que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 37,0% respondieron casi siempre, un 15,6 % contestaron a veces, un 1,8 % casi nunca y finalmente 0.1% nunca. Por lo que se puede interpretar que la dimensión disponibilidad del sistema tiene una respuesta de alta aceptación al ser siempre la respuesta con mayor aceptación.

**Tabla 8**

*Cumplimiento del sistema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,1	,1	,1
	CASI NUNCA	9	1,2	1,2	1,4
	A VECES	68	9,4	9,4	10,8
	CASI SIEMPRE	291	40,1	40,1	50,9
	SIEMPRE	356	49,1	49,1	100,0
	Total	725	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Cumplimiento del sistema*

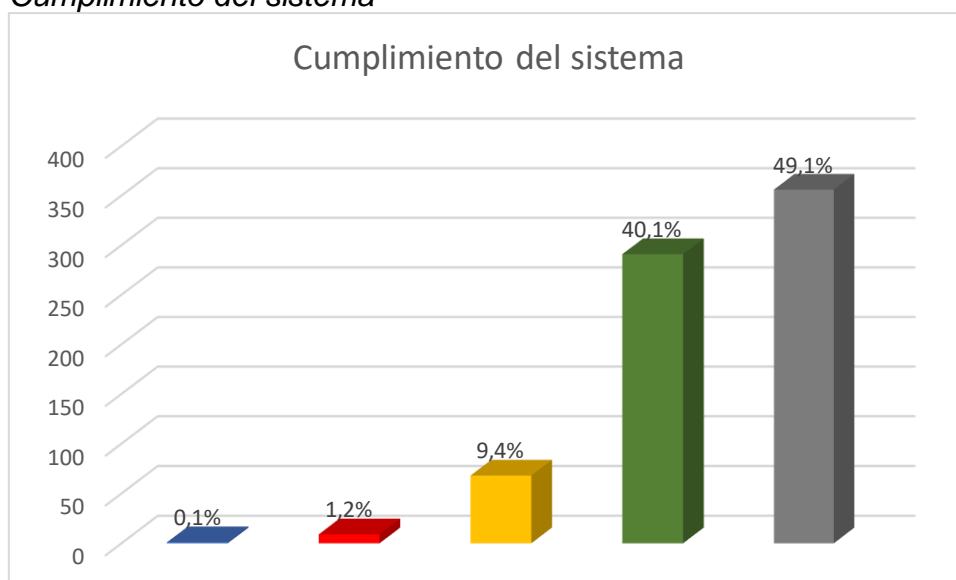


Figura 5. Frecuencia porcentual de la dimensión Cumplimiento del sistema

**Interpretación**

En la figura 5 se puede observar que el 49,1 % de los encuestados respondieron que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 40,1% respondieron casi siempre, un 9,4 % contestaron a veces, un 1,2 % casi nunca y finalmente 0.1% nunca. Por lo que se puede interpretar que la dimensión cumplimiento del sistema tiene una respuesta de alta aceptación al ser siempre, con la mayor frecuencia.

## 4.2 Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general:

Hipótesis General  $H_a: \rho \neq 0$ : Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la matrícula de las instituciones educativas de LM.

**Hipótesis nula**  $H_0: \rho = 0$ : No Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la matrícula de las instituciones educativas de LM.

**Hipótesis Estadística:** El valor de coeficiente de correlación de Spearman determina y muestra una relación lineal entre las variables.

**Tabla 9**

*Relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario*

			Gobierno electrónico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	725	725
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	725	725

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

### Comentario:

En la tabla 13 nos muestra una buena correlación que arroja el coeficiente de Spearman igual a 0,829. Para la contratación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se aprueba la  $H_a$ .

### Prueba de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre el GE y la eficiencia del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.

**H0:** No Existe relación importante entre el GE y la eficiencia del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.

**Tabla 10**

*Relación entre el GE y la eficiencia del sistema*

			GE	SDU
Rho de Spearman	GE	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	725	725
	Eficiencia del sistema	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	725	725

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

### Comentario:

Frente a la tabla 14 podemos observar una buena correlación que arroja el coeficiente Rho igual a 0,821. Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se aceptamos la Ha.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación entre el GE y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de LM.

**H0:** No Existe relación importante entre el GE y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de LM.

**Tabla 11**

*Relación entre GE y disponibilidad del sistema*

			GE	Disponibilidad del sistema
Rho de Spearman	GE	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	725	725
	Disponibilidad del sistema	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	725	725

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

### Comentario:

Como nos muestra la tabla 15 podemos indicar que hay una buena correlación que arroja el coeficiente de Rho Spearman igual a 0,739. Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se aprueba la Ha.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H3:** Existe relación entre el GE y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.

**H0:** No Existe relación importante entre el GE y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.

**Tabla 12**

*Relación entre gobierno electrónico y el cumplimiento del sistema*

			GE	Cumplimiento del sistema
Rho de Spearman	GE	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	725	725
	Cumplimiento del sistema	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	725	725

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

### Comentario:

En la tabla 16 se puede observar una buena correlación arrojada por el coeficiente de Spearman igual a 0,725 Para la contrastación de la hipótesis se realiza el análisis de p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,000 que es menor que 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  y por consiguiente se rechaza la  $H_0$ .

## V. Discusión

Al hacer el análisis estadístico tanto el descriptivo como el inferencial se puede apreciar que la relación que existe entre el GE y la SDU es significativa, directa y positiva; estos resultados demostraron que la relación entre las dos variables tanto el GE y SDU en la matrícula de los alumnos en las instituciones educativas de LM, es significativa, ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman es igual a 0,829, teniendo una correlación positiva alta. Si analizamos estos resultados y con un alto índice, es deducible manifestar que el resto de las dimensiones sobre la satisfacción del usuario también es altamente significativo, lo que nos confirma que si se implementa el GE en las escuelas para el proceso de la matrícula, los usuarios se sienten satisfechos, resultados que coinciden con la investigación de Al-Kaseasbeh et al. (2019) que demuestra una fuerte correlación de 0,700 entre los servicios de GE y la confianza que de los ciudadanos al usar estos servicios digitales, logrando identificar que los usuarios tengan una percepción positiva de los medios que utilizan las instituciones del estado, estos estudios coinciden con nuestros resultados de investigación donde existe una correlación positiva alta entre GE y la SDU, resaltando que los estudios se realizaron a entidades de servicios estatales donde los usuarios buscan realizar sus trámites de manera eficiente, sin trabas administrativas ni pérdida de tiempo. La investigación al cual hacemos referencia recomienda que las instituciones que brinda los servicio electrónicos deben facilitar a los usuarios herramientas web amigables e intuitivos y fácil de usar, debiendo estar dirigido a todos los ciudadanos de los diferentes niveles, estos aspectos crean en los usuarios la sensación de confianza que implica sentirse seguro de los tramites que realiza, sin embargo tiene que estar acompañado de la percepción del usuario al iniciar todo proceso y que expectativas tiene frente a los tramites. En la investigación que realizamos la variable, satisfacción del usuario, tienen una alta aceptación como se observar en la figura 2, que el 52.1 % de los encuestados respondieron que siempre, siendo una respuesta mayoritaria, asimismo un 37.7 % respondieron casi siempre, un 9,1% contestaron a veces, un 1.0 % casi nunca y finalmente 0.1% nunca. Según nuestros resultados obtenido con el SPSS la relación de Rho Spearman entre el GE Y SDU muestra un coeficiente de correlación de 0,829 muy similar a la investigación realizada por (Al-Kaseasbeh et al.,2019)



Por otra parte tenemos que mencionar que los estudio realizados por Manza (2023) se acerca más a nuestra realidad nacional en su investigación que realiza al GE y la SDU en una ugel de lima, resultados que son relativamente similares, ya el 57% de usuarios califican de satisfactorio los tramites y gestiones electrónicas realizadas en la unidad de gestión educativa loca, frente a nuestro resultados de 52.1 % de usuarios totalmente satisfechos al realizar el proceso de matrícula de manera virtual. En consecuencia podemos indicar que el GE tienen que mejorar y actualizarse constantemente acorde a la necesidades de los diversos usuarios que participen en el proceso de matrícula, tomando acciones que acorten la brecha digital entre los usuarios que no entiende qué es y como se usa el internet, aquellos que no tienen celular y no cuentan con computadoras con acceso al internet o aquellos que por falta de habilidades digitales no pueden hacer uso y manejo de las herramientas tecnológicas, esta población tiene que ser atendida de manera adecuada creando canales de atención presencial y virtual de fácil uso. También tenemos que destacar la investigación de Acevedo (2022) que en su investigación concluye mencionando la fuerte correlación entre el GE y atención al usuario en las instituciones educativas de la UGEL de Ascope con un  $Rho = 0,73$ , resultado que se acerca al nuestro que tiene un  $Rho = 0,829$ , resultados que siguen afianzando al GE y la SDU con una fuerte correlación.

Al realizar la prueba de hipótesis específica H1, Se halló una relación significativa entre GE y eficiencia del sistema en la matrícula de las instituciones educativas, ( $p < 0.05$ ,  $Rho$  de Spearman = 0,821, siendo correlación positiva alta). De estos resultados podemos interpretar que los padres de familia, como usuarios perciben que realizar el proceso de matrícula empleando la tecnología se ha convertido en una opción positiva, considerando que esto es satisfacción de los usuarios debido a que el sistema es eficiente, donde entendemos que la utilización de los recurso son orientados a conseguir logros haciendo uso de recurso mínimos, para lograr resultados en beneficio de los usuarios recortando los tiempos y de un ahorro económico significativo tanto como para el que brinda el servicio y el usuario, esto mejora la percepción de los que realizan tramites y gestiones en el sector privado y estatal. En concordancia y verificando con las investigaciones que se realizaron en la universidad de Haifa (Israel) en la cual se

demonstró la dependencia de internet para ejercer algunos derechos; es valioso el aporte de este estudio, pues la correlación de las variables con la primera dimensión, demuestra que la población tiene acceso al proceso de matrícula de sus tutelados sin ninguna barrera, haciendo esto que todo ciudadano pueda tener acceso al proceso de matrícula, desde cualquier parte del país, si como institución generamos un sistema viable, eficiente y sencillo tecnológicamente hablando, en la cual el usuario se sienta en confianza de acceder al servicio a través de este medio que es mejorado constantemente, gracias al centro para investigación del internet creado en el año de 1,999, desde entonces viene trabajando para mejorar los servicios y creando una percepción de confianza en los servicios que brinda la universidad, tanto a los que cuentan con acceso y sin acceso a tecnologías de información.

Con la prueba de la hipótesis específica H2 se puede observar en la tabla 15 con referencia a la dimensión sobre la disponibilidad del sistema, en la matrícula de los estudiantes en las escuelas de LM, es significativa, ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,829, siendo correlación positiva alta, con esto es de considerar adecuado el sistema que se ha establecido en las iiee para realizar el proceso de matrícula sin ninguna restricción, ni condicionamiento, trayendo con esto grandes mejoras en el acceso al sistema educativo peruano, pues al ser un sistema que se encuentra disponible en cualquier horario, demuestra que el proceso se realiza con transparencia; verificando con el estudio realizado por Lira (2020) quien demostró que existe una alta correlación entre la disponibilidad del servicio electrónico y la satisfacción de los ciudadanos en el municipio de Aguascalientes en México. Como resultado, concluyo que la implementación de servicios es una estrategia efectiva para optimizar la administración pública y fortalecer la confianza de los usuarios en esta experiencia de utilizar múltiples medios que están al alcance de los usuario las 24 horas del día que incluye sábados y domingos, a través de su plataforma web para los que tienen acceso de internet, y para aquellos que no tienen se creó módulos que hacen de oficinas para los tramites, sin costo alguno que brinda la municipalidad, acciones que son vistas por los usuario con un fuerte valor de disponibilidad del sistema para todos, en la cual se coincide fuertemente con nuestro trabajo de investigación donde las instituciones educativas también utilizan

aplicaciones que están activas la 24 horas y con un canal de atención a los padres de familia para resolver sus consultas o inquietudes con respecto al proceso de matrícula. También tenemos a Chan et al.(2020) quien en un estudio correlacional logra medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del GE, encuestando a 3000 usuarios para establecer la relación entre diferentes variables, llegando a la conclusión de que las características del diseño electrónico fueron fundamentales para modernizar la calidad de los servicios con respuestas rápidas y oportunas, de acuerdo con los objetivos de los servicios que presta, y que cumpla con estar disponible el servicio en todo momento, llevando a mayores índices de satisfacción entre los usuarios. Si contrastamos los resultados de investigador Chan, frente a nuestro estudio podemos tener una gran similitud de respuestas en especial aquella de se orienta en la disponibilidad del sistema que usan las instituciones estatales donde se realiza los tramites, este característica de los resultados fortalece el concepto de eficiencia en los usuarios. En nuestra investigación los usuarios muestran una gran aceptación del 45,5% encuentran siempre disponibles las herramienta que usan las escuela para poder hacer las gestiones de matricula y un 37,0% respondieron que casi siempre, con esta información podemos decir que las plataformas, herramientas, y recursos están siendo bien utilizados en beneficio de los usuarios que se encuentran asistidos.

Con respecto a la hipótesis específica 3 y al analizar los resultados del estadístico con referencia a la dimensión de cumplimiento del sistema es cada vez más evidente y exigente porque las nuevas tecnologías nos acercan de forma integral al contacto entre la población y las escuela para mejorar los diferentes proceso en especial la matrícula de estudiantes. La SDU en matrícula de los estudiantes en las escuelas de LM, es significativa, ( $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,829, siendo correlación positiva alta, esto debido a que el aplicativo, o herramienta Tics cumple con lo esperado de todos los padres de familia en todo horario, pues permite obtener los resultados de manera eficiente, además se puede apreciar que los usuarios realizan la matrícula en el tiempo oportuno, adjuntando todo los requisitos, que se requiere para cumplir con el compromiso de gestión que tiene referencia con la matrícula de los estudiantes, dando oportunidad a aquellos que no pudieron alcanzar vacantes de realizar gestiones en otra

escuelas, contrastando con lo estudiado por Guamán (2019) que realizó un estudio en el cual mide los sistemas del gobierno electrónico durante los trámites y cómo estos son percibidos por los usuarios, hizo hallazgos que mostraron que el factor utilidad promedio era mínimo, mientras que la facilidad de uso promedio era regular; empleó para este estudio Chi cuadrado y concluye que la satisfacción del ciudadano estaba influenciada tanto por la utilidad percibida, facilidad de uso percibido, el cumplimiento y resultados, recomendando mejorar el portal web del sistema para optimizar la experiencia del usuario, en el caso de nuestra investigación los participantes indicaron que es importante para los padres y apoderados tener resultados en las fechas indicadas porque de no alcanzar vacantes podrían continuar el proceso de matrícula en otra escuela. Asimismo, Acevedo (2022) realizó una investigación sobre la relación entre el GE y la atención al usuario en las instituciones educativas, los resultados muestran que para el 3% de los encuestados los servicios son inadecuados, finalmente concluye que existe una fuerte correlación entre el GE y los usuarios institucionales ( $\rho = 0,73$ ).

Estos resultados están relacionados con la investigación ya que ambos se encuentran en el campo educativo, sin embargo no se encuentran en el mismo contexto urbano, el investigador Acevedo realizó el estudio en un distrito rural donde los medios tecnológicos son muy poco usados por los usuarios que realizan las gestiones virtuales en la UGEL Acope, sin embargo también tenemos que indicar que la conectividad de las redes informáticas y los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones tienen problemas de cobertura móvil o no son las adecuadas en las zonas rurales, esto se agudiza más con el problema de la plataforma usada por la entidad que no garantiza la disponibilidad, ni el cumplimiento del sistema ya que tiene muchos problemas de mantenimiento preventivo y correctivo, donde los usuarios ingresan y encuentran dificultades de enlaces caducos y sin ningún acceso. En los resultados obtenidos, en nuestro trabajo de investigación los usuarios demuestran confianza en el cumplimiento del sistema con una aceptación del 49,1% respondieron que el sistema cumple con los tiempos indicados y un 40,1% respondieron que casi siempre se cumple, encontrando un mínimo de usuarios de 0,1% disconformes, con respecto a este

último tenemos que acotar que las localidades donde se encuentran ubicadas las escuelas que participaron en la investigación se encuentran en zona urbana con los servicios de conectividad relativamente estables que facilitan el acceso al internet las 24 horas del día.

Finamente se concluye que el estudio es altamente aceptado al tener una alta correlación de las variables, por lo que se sugiere implementar progresivamente el GE en todas las escuelas públicas, especialmente las rurales a fin de que se rompa las barreras de tiempo y espacio en el acceso al proceso de matrícula del año escolar, todo esto acompañado de la inversión privada y las alianzas estratégicas con la entidades del estado, además queda demostrado que urge la modernización del estado en todo en ámbito educativo con equipos tecnológicos que permitan que el ciudadano en formación desarrollen competencias tecnológicas, habilidades y destrezas como ciudadanos globalizados y se integren rápidamente a los cambios actuales y del futuro.

## VI. Conclusiones

Teniendo en cuenta las consideraciones de los resultados:

1. El GE y la SDU en la matrícula de los estudiantes en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, tienen una relación directa y significativa, eso nos muestra el coeficiente hallado entre las dos variables, donde la correlación según Rho Spearman de 0,829.
2. La eficiencia del sistema, que emplean las escuelas para realizar el proceso de matrícula de manera virtual, es altamente reconocida por los usuarios como muy buena, al manifestar que siempre la emplean, esto ve reflejado en los resultados de Rho de Spearman = 0,821, siendo correlación positiva alta.
3. La disponibilidad del sistema, tanto de acceso como de recepción son herramientas viables y eficaces, que se pueden emplear de manera sencilla, en tal sentido, los usuarios detallan con un alto índice de aceptación que siempre emplean para realizar este proceso, el resultados Rho de Spearman = 0,829, siendo correlación positiva alta.
4. Con el cumplimiento del sistema, los usuarios anotan que siempre, a las preguntas correspondientes, teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta siempre es oportuno y la valoración por lo tanto, es positiva, ya que permite que las instituciones educativas, cumplan con los compromisos de gestión que requiere la matrícula y se deben de realizar dentro de un periodo propuesto por el MINEDU, como se demuestra en los resultados Rho de Spearman = 0,829, siendo correlación positiva alta.

## **VII. Recomendaciones**

1. Se recomienda todas las escuelas implementen, el proceso de matrícula de sus estudiantes de manera virtual, con el fin de gestionarlo de forma eficaz, permitiendo el acceso de manera equitativa e igualitaria a todos los usuarios, que requieran participar de este proceso.
2. Se sugiere a la administración de las escuela, directivos y trabajadores a desempeñar sus labores de forma responsable generando valor y asumiendo responsabilidad funcional, para mejorar las expectativas del usuario.
3. Se recomienda empoderar a través de capacitación o charlas en el manejo de estas herramientas digitales de la comunicación a la comunidad educativa en general a fin de evitar limitaciones y/o contratiempos por falta de conocimiento o dominio del manejo de las herramientas tecnológicas de fácil manejo.
4. Se recomienda en considerar dentro de la gestión de las instituciones educativas el presente estudio que demuestra eficacia y eficiencia del uso adecuado de los recurso tecnológicas y la aceptación de los usuarios, padres de familia/apoderados para realizar la matrícula de forma virtual y se utilice como instrumento a fin de ser consecuente con las necesidades y satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- M. A. Alanezi, A. K. Mahmood and S. Basri, "Conceptual model for measuring e-government service quality," *2011 IEEE Conference on Open Systems*, Langkawi, Malaysia, 2011, pp. 411-416, doi: 10.1109/ICOS.2011.6079243.
- Acevedo, P. (2022). *Gobierno electrónico y atención de usuarios de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL- Ascope, 2022*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Al-Kaseasbeh, H. M., Harada, Y., & Saraih, U. N. B. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research & Review*, 6(12), 50-56.
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador.  
DOI:<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Barragán, X. (2019). gobierno Electrónico Local de Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/>
- Carr, M. (2015) Power Plays in Global Internet Governance. *Journal of International Studies*, Vol. 43(2), 640–659.
- 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. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 – 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5(2). 2020-2032.
- De Armas, R. U., & de Armas, A. S. (01 de 07 de 2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación <http://eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Díaz C. (2021). Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico. *Revista Ciencia Nor@ndina*



<https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/12/13>

- Fernández, E. (2022). *Incidencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio en una unidad de gestión educativa local, Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Febres Ramos, Richard y Miguel Mercado Rey (2020) *Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú*. Revista de la facultad de medicina humana. <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- Fath-Allah, Abdoullah, Cheikhi, Laila, Al-Qutaish, Rafa E. y Idri, Ali (2014), e-Government maturity models: a comparative study, en International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA). <http://airccse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- García, B (2015). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En Fundamentos de Marketing. Lima: Ediciones San Marcos.
- Gallegos Lema, Mónica Katherine. Plan de calidad del servicio para incrementar la satisfacción en los clientes de Cesacel Cía. Ltda. Azogues - Ecuador 2021, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77756/Gallegos\\_LMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77756/Gallegos_LMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallegos, S. (Noviembre 19, 2019) El Agustino: padres de familia hacen largas colas para matrículas. TVPerú Noticias. <https://www.facebook.com/noticias.tvperu/videos/730877924059892>
- Guamán, E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, repositorio Digital UCSG].. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE42.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc

- Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hossain, M. S., Hasan, R., Kabir, S. B., Mahbub, N., & Zayed, N. M. (2019). *Customer participation, value, satisfaction, trust and loyalty: an interactive and collaborative strategic action. Academy of Strategic Management Journal*, 18(3), 1-7.  
<https://www.proquest.com/openview/9198e9b7fc6d2c3ee41b3e933a0901b3/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38745>
- INEI (2019). Perú: Percepción ciudadana sobre la gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones. Instituto Nacional de Estadística e Informática.  
[http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_gobernabilidad\\_febrero2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf)
- Kabir, M. J., Shirvani, S. D. N., Amiri, H. A., Vasokolaei, G. R., Rabiee, S. M., & Hassanzadeh-Rostami, Z. (2022). Patients' satisfaction with healthcare services providers and its determinants in the urban family physician program in Iran: A cross-sectional study. *Malaysian Family Physician: the Official Journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia*, 17(2), 99.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9357410/>
- Karavida, Angeliki & Stamouli, Maria-Aggeliki & Balis, Charalampos. (2014). *Patients' Satisfaction Evaluation with the Health Center of Elis Province.. Studies in health technology and informatics*.  
<https://www.researchgate.net/publication/263740498>
- Karam, C. (2017). The evolution of patient satisfaction to patient experience. *Frontiers of health services management*, 33(3), 30-34.
- Kotler, P. (2017). Some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2),  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=J0zqsnlGXqEC&oi=fnd&pg=>
- 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>
- Latour, S.A., & Peat, N.C. (1979). Conceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research. *ACR North American Advances*.

- <https://www.acrwebsite.org/volumes/9591/volu->
- Martínez, V., & Abad Segura, E. (2018, December). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. In *Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 41, No. 3, pp. 309-320). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272018000300309&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272018000300309&script=sci_arttext)
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Manza, S. (2023). *Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022*. [Tesis de maestría]. Repositorio UCV.
- Martínez Valle, C. (2021). Presupuestos participativos: ¿neoliberalizadores?, ¿educativos? Una evaluación de la teoría de las políticas aceleradas. *Encounters in Theory and History of Education*, 22, 73-94.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).
- Montero, Y. H. (2015). *Experiencia de usuario: principios y métodos*. editor no identificado. [https://www.yusef.es/Experiencia\\_de\\_Usuario.pdf](https://www.yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf).
- Montaudon-Tomas, C., Pinto-López, I., & Yáñez-Moneda, A. (2020). Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones. *VinculaTégica (EFAM)*, 22, 1333-1346.
- Mustaffa, N., Keikhosrokiani, P., Zakaria, N. y Abdullah, R. (2020). Evaluación de un sistema de información médica: el papel mediador del uso y la satisfacción del usuario en el éxito de la interacción humana con el sistema sanitario móvil (iHeart). *Cognición, tecnología y trabajo*, 22, 281-305. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10111-019-00565-4>

- 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>
- OCDE (2019). Organization for Economic Co-operation and Development Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Adopted by the OECD Council on 15 July 2018. <https://www.oecd.org/tax/beps/inclusive-framework-on-beps-progress-report-july-2018-may-2019.pdf>
- Rosenau, J. & Singh, J.P. (2002) *Information Technologies and Global Politics. The Changing Scope of Power and Governance*, Edited by James Rosenau and J.P Singh, State University of New York Press.
- Solves, J. J. M. (2006). La satisfacción del paciente: teorías, medidas y resultados. *Todo hospital*, (224), 90-96.
- Oliver, R. L. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response*. *Journal of consumer research*, 20(3).
- Porrúa, M. Lafuente, M. Mosqueira, E. Roseth, B. y Reyes, A. (2021). *Transformación digital y Empleo público. El futuro del Trabajo del Gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>.
- Quispe, W. (2022). *Gobierno electrónico y atención al usuario en mesa de partes en una institución pública de Juliaca 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Shafei, I. (2019). *Verifying Alternative Measures of Healthcare Service Quality*. *Int J Health Care Qual Assur*, 516-533. <https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Taher-12/publication/345843459>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de grado] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

- De la Cruz, J (2018). Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018. DELACRUZ\_GJ.pdf (ucv.edu.pe)
- Slack, Neale & Singh, Gurmeet & Sharma, Shavneet. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*. ahead-of-print. 10.1108/IJQSS-10-2019-0114.
- Swan, J. E., & Martin, W. S. (1981). *TESTING COMPARISON LEVEL AND PREDICTIVE EXPECTATIONS MODELS OF SATISFACTION*. *Advances in Consumer Research*, 8(1).
- Valencia Tello, D. C. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-29. [https://pure.urosario.edu.co/ws/portalfiles/portal/36496228/La\\_centralidad\\_del\\_gobierno\\_digital\\_en\\_tiempos\\_de\\_pandemia\\_Digital\\_Law.pdf](https://pure.urosario.edu.co/ws/portalfiles/portal/36496228/La_centralidad_del_gobierno_digital_en_tiempos_de_pandemia_Digital_Law.pdf)
- Zeithaml, V. A. (2018). *How do you measure service quality. Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*, 35(0.20), 0-80.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). *VALUE-PERCEPT DISPARITY: AN ALTERNATIVE TO THE DISCONFIRMATION OF EXPECTATIONS THEORY OF CONSUMER SATISFACTION*. *Advances in Consumer Research*, 10(1).
- .



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>							
<b>Título:</b> Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023							
<b>Autor:</b> Hugo Buendía Ochoa							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023;</p> <p>b) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023;</p> <p>c) Determinar la relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) Existe relación entre el gobierno electrónico y la eficiencia en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023;</p> <p>b) Existe relación entre el gobierno electrónico y la disponibilidad del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023;</p> <p>c) Existe relación entre el gobierno electrónico y el cumplimiento del sistema en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>	<b>Variable 1: Gobierno electrónico</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Servicios digitales	Canales digitales Actualización Lenguaje sencillo	1 – 5	Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Experiencia del usuario	Disponibilidad de información Resolución de problemas	6 -10		
			Seguridad de la información	Confidencialidad Disponibilidad	11 – 15		
			Competencias digitales	Conocimientos Capacitación Uso de medios digitales	16 - 20		
			<b>Variable 2: satisfacción del usuario</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Eficiencia del sistema	Comprensión del uso del sistema Percepción de éxito	1 – 6	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Disponibilidad del sistema	Disponibilidad del sistema Disponibilidad de soporte	7 – 11		
Cumplimiento del sistema	Tiempo de respuesta Valoración	12 - 16					

## Anexo 2.

### Operacionalización de la variable

#### Operacionalización de Gobierno electrónico

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Gobierno electrónico	La reforma del estado es parte integral del concepto de Gobierno Electrónico, que emplea la tecnología para mejorar la eficiencia, fomentar la competitividad y facilitar las interacciones entre los ciudadanos y el estado. Además, se esfuerza por promover el crecimiento de una Sociedad de la Información y el Conocimiento (Minedu, 2019).	La variable será descompuesta en 4 dimensiones, y será medida por un cuestionario con 20 ítems.	Servicios digitales	Canales digitales Actualización Uso sencillo	1 – 5	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Experiencia del usuario	Disponibilidad de información Resolución de problemas	6 -10		
			Seguridad de la información	Confidencialidad Disponibilidad	11 – 15		
			Competencias digitales	Conocimientos Capacitación Uso de medios digitales	16 - 20		

Ministerio de Educación. (2019). *Resolución Ministerial N° 620-2019*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/392938-620-2019-minedu>



Operacionalización Satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Satisfacción del usuario	De acuerdo con la declaración de Kotler (2017) la satisfacción del usuario se mide por qué tan cerca se alinea el desempeño percibido de un producto o servicio con las expectativas previas del usuario.	La variable será descompuesta en tres dimensiones y será medida con un cuestionario de 16 ítems	Eficiencia del sistema	Comprensión del uso del sistema Percepción de éxito	1 – 6	Escala ordinal.	
			Disponibilidad del sistema	Disponibilidad del sistema Disponibilidad de soporte	7 – 11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	
			Cumplimiento del sistema	Tiempo de respuesta Valoración	12 - 16	Casi siempre (4) Siempre (5)	

Kotler, P. (2017). Philip Kotler: some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2), 203–208.

<https://doi.org/10.1108/JHRM-11-2016-0027>

## Confiabilidad

### *Rangos de confiabilidad del instrumento*

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
0.20 a 0.40	Baja
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Buena
0.80 a 1.00	Muy Buena

Rangos según Hernández et al. (2018)

## **Anexo 3**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023

Investigador BUENDIA OCHOA HUGO VALERIANO.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023”, cuyo objetivo es **determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023**. Esta investigación es desarrollada por EL estudiante (posgrado) de la carrera profesional Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución I.E. N° 1273 “MI PERÚ, I.E N° 1143 FAUSTINO SARMIENTO Y I.E 1135 SANTA CLARA.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La gestión electrónica ofrece beneficios directos a la comunidad en general, como la eliminación de barreras de tiempo y espacio, facilidad de comunicación, igualdad de acceso a la información, mayor colaboración entre diferentes departamentos, mayor producción de productos y servicios de valor agregado; En definitiva, una mejor calidad de servicio a los usuarios.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20. minutos y se *realizará por medio de los recurso tecnológicos virtuales* Google formulario. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas, solo podrán participar padres/apoderados mayores de 18 años a 62.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas

para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la servicio individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la comunidad educativa.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador BUENDIA OCHOA HUGO VALERINAO, email: [hbuendiao@ucvvirtual.edu.pe](mailto:hbuendiao@ucvvirtual.edu.pe). y Docente asesor Dra. Silva Narvaste, Bertha. Email. [bsilvan@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bsilvan@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento: Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación a través haciendo clic en:

NO Acepto.

Sí Acepto.

Nombre y apellidos: (se registrará automáticamente)

Fecha y hora: (se registrará automáticamente)

## Anexo 04: Cuestionario de la Gobierno electrónico

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023

Autor: BUENDIA OCHOA, Hugo Valeriano

Se agradece anticipadamente la colaboración:

La investigación está orientada al estudio del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde serán totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo.

Acepto ( )

No acepto ( )

MARQUE CON UN ASPA(X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ¿Encuentra usted con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la escuela?					
2. ¿Identifica dentro de los comunicados, canales de atención y de apoyo para realizar la matrícula u otro tramite de manera virtual?					
3. ¿La plataforma se encuentra actualizada a la fecha que indica el cronograma del proceso de matrícula virtual?					
4. ¿Usted comprende en qué consiste el proceso de la matricula virtual, y lo hace fácilmente en el link indicado?					
5. ¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros tramites ?					
6. ¿Encuentra en los medios virtuales información adecuada sobre el proceso de matrícula virtual u otros trámites que realiza la IE?					
7. ¿Usted puede navegar con comodidad en las plataformas virtuales de la IE? (Facebook, WhatsApp, etc.)					
8. ¿Usted recibe comunicados, información a través de medios virtuales de parte de la IE?					
9. ¿En la IE te brindan canales de atención virtuales para solucionar problemas, referentes a la matrícula y otros tramites?					
10. ¿Es oportuno el tiempo que se toma la IE en brindarte solución al problema que se presenta, durante el proceso de matrícula virtual?					
11. ¿La IE garantiza que los datos que usted brinda son de uso exclusivo para el proceso de matrícula del estudiante?					
12. ¿La IE garantiza que en caso de surgir algún problema, se comunica con usted exclusivamente y no en grupo?					
13. ¿Los documentos que presenta de manera virtual, se encuentra seguros bajo el principio de confidencialidad?					
14. ¿Cuándo ha solicitado de manera virtual una Ficha única de matrícula, constancia u otro referente al proceso de matrícula, el tiempo de respuesta ha sido oportuno?					
15. ¿La mesa de parte virtual para el proceso de matrícula o el link que se le envía para ratificar matricula tiene un horario permanente respetando el cronograma?					
16. ¿Usted cuenta con competencias digitales que le permiten el manejo adecuado de navegación en Facebook, WhatsApp, YouTube, etc?					

17. ¿Usted puede fácilmente subir y descargar documentos a través del WhatsApp, formularios, Facebook, etc?					
18. ¿Usted considera necesario que la IE realice talleres de capacitación dirigida a los padres sobre herramientas digitales?					
19. ¿Usted está de acuerdo que la IE continúe empleando herramientas digitales como WhatsApp, formularios, correo electrónico, etc. ¿Para realizar trámites referentes a la matrícula y otros?					
20. ¿Usted considera una mejora en la atención al usuario cuando la IE emplea herramientas tecnológicas para comunicarse con los padres de familia?					

## Anexo 05: Cuestionario Satisfacción del usuario

Se agradece anticipadamente la colaboración:

La investigación está orientada al estudio del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde serán totalmente confidencial, el cuestionario es anónimo.

Acepto ( )

No acepto ( )

MARQUE CON UN ASPA(X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
01. ¿Cuándo en los servicios electrónicos de la IE? Promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
02. ¿El personal de la IE informa adecuadamente de manera virtual a los usuarios y sobre los procedimientos que se van a seguir para los diferentes tramites en especial el de la matrícula?					
03. ¿Los operadores de los medios digitales, se esfuerzan por brindar buen servicio al usuario?					
04. ¿Cuándo realiza el trámite de matrícula y/u otro proceso virtual se siente satisfecho?					
05. ¿A partir del uso de las herramientas digitales en la IE para el proceso de matrícula y otros trámites, usted mejoró sus competencias digitales?					
06. ¿La interacción entre usted y los administradores de los medios virtuales de la IE, ha sido eficiente y eficaz?					
07. ¿Para realizar los trámites virtuales que la IE, ofrece usted puede hacerlo desde cualquier parte del país?					
08. ¿Los trámites virtuales que ofrece la IE pueden acceder cualquier dispositivo?					
09. ¿Los trámites virtuales responden a sus necesidades de tiempo, espacio y economía?					
10. ¿Si tiene alguna duda sobre el sistema virtual para diversos trámites, le dan solución inmediatamente a través de vía telefónica u otro medio?					
11. ¿El personal encargado ha dado responde adecuadamente a sus preguntas y preocupaciones?					
12. ¿Encuentra eficiente los medios virtuales que se emplean para realizar la matrícula virtual y otros trámites?					
13. ¿Los servicios virtuales que brinda la IE, cubre sus expectativas, en cuanto al tiempo de respuesta y atención?					
14. ¿La IE brinda alternativas de comunicación, para tener acceso rápido a las respuestas que necesita?					
15. ¿Considera que se debe mejorar la atención a través de los medios virtuales?					
16. ¿Los servicios virtuales que brinda la IE, cubre sus expectativas?					

## Anexo 06: Validación de instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DR. WONG SILVA JEAN PIERRE	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	METODOLOGIA - ESTADISTA	
<b>Institución donde labora:</b>	“Universidad Cesar Vallejo”	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.
<b>Autora:</b>	Hugo Valeriano Buendía Ochoa
<b>Procedencia:</b>	Ate, Lima, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Instituciones Educativas de la UGEL N° 06
<b>Significación:</b>	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición) <b>Servicios digitales</b> ✓ Canales digitales ✓ Actualización. ✓ Lenguaje sencillo. <b>Experiencia del usuario</b> ✓ Disponibilidad de información ✓ Resolución de problemas. <b>Seguridad de la información</b>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar Recursos humanos.</li> <li>✓ Administrar los recursos financieros.</li> </ul> <p><b>Competencias digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos.</li> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Uso de medios digitales</li> </ul> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción, de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana,2023</p>
--	---

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Servicios digitales	
	Experiencia del usuario	
	Seguridad de la información	
	Competencias digitales	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Hugo Valeriano Buendía Ochoa, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: Procesos Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre servicios digitales y la satisfacción del usuario en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales digitales	¿Encuentra usted con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la escuela?	4	4	4	
	¿Identifica dentro de los comunicados, canales de atención y de apoyo para realizar la matrícula u otro trámite de manera virtual?	4	4	4	
Actualización	¿La plataforma se encuentra actualizada a la fecha que indica el cronograma del proceso de matrícula virtual?	4	4	4	
Lenguaje sencillo	¿Usted comprende en qué consiste el proceso de la matrícula virtual, y lo hace fácilmente en el link indicado?	4	4	4	
	¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros trámites ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia del usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la

satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	¿Encuentra en los medios virtuales información adecuada sobre el proceso de matrícula virtual u otros trámites que realiza la IE?	4	3	4	
	¿Usted puede navegar con comodidad en las plataformas virtuales de la IE? (Facebook, WhatsApp, etc.)	4	4	4	
	¿Usted recibe comunicados, información a través de medios virtuales de parte de la IE?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿En la IE te brindan canales de atención virtuales para solucionar problemas, referentes a la matrícula y otros tramites?	4	4	4	
	¿Es oportuno el tiempo que se toma la IE en brindarte solución al problema que se presenta, durante el proceso de matrícula virtual?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	¿La IE garantiza que los datos que usted brinda son de uso exclusivo para el proceso de matrícula del estudiante?	4	4	4	
	¿La IE garantiza que en caso de surgir algún problema, se comunica con usted exclusivamente y no en grupo?	4	4	4	
	¿Los documentos que presenta de manera virtual, se encuentra seguros bajo el principio de confidencialidad?	4	4	4	
Disponibilidad	¿Cuándo ha solicitado de manera virtual una Ficha única de matrícula, constancia u otro referente al proceso de matrícula, el tiempo de respuesta ha sido oportuno?	4	4	4	
	La mesa de parte virtual para el proceso de matrícula o el link que se le envía para ratificar matrícula tiene un horario permanente respetando el cronograma?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Competencias digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos Capacitación	¿Usted cuenta con competencias digitales que le permiten el manejo adecuado de navegación en Facebook, WhatsApp, youtube, etc?	4	4	4	
	¿Usted puede fácilmente subir y descargar documentos a través del WhatsApp, formularios, Facebook, etc?	4	4		
	¿Usted está de acuerdo que la IE continúe empleando herramientas digitales como WhatsApp, formularios, correo electrónico, etc. Para realizar trámites referentes a la matrícula y otros?	4	3	4	
Uso de medios digitales	¿Usted considera necesario que se capacite a los padres de familia actualización sobre el uso de herramientas tecnológicas?	4	4	4	
	¿Usted considera una mejora en la atención al usuario cuando la IE emplea herramientas tecnológicas para comunicarse con los padres de familia?	4	4	4	

  
 Jean Pierre Wong Silva  
 DNI 70304870

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DR. SILVA NARVASTE BERTHA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	METODOLOGIA - ESTADISTA		
<b>Institución donde labora:</b>	“Universidad Cesar Vallejo”		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.
<b>Autora:</b>	Hugo Valeriano Buendía Ochoa
<b>Procedencia:</b>	Ate, Lima, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Instituciones Educativas de la UGEL N° 06
<b>Significación:</b>	<p>Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)</p> <p><b>Servicios digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canales digitales</li> <li>✓ Actualización.</li> <li>✓ Lenguaje sencillo.</li> </ul> <p><b>Experiencia del usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de información</li> <li>✓ Resolución de problemas.</li> </ul> <p><b>Seguridad de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar Recursos humanos.</li> <li>✓ Administrar los recursos financieros.</li> </ul> <p><b>Competencias digitales</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos.</li> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Uso de medios digitales</li> </ul> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción, de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana,2023</p>
--	---

9. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Servicios digitales	
	Experiencia del usuario	
	Seguridad de la información	
	Competencias digitales	

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Hugo Valeriano Buendía Ochoa, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de la instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: Procesos Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre servicios digitales y la satisfacción del usuario en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales digitales	¿Encuentra usted con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la escuela?	4	4	4	
	¿Identifica dentro de los comunicados, canales de atención y de apoyo para realizar la matrícula u otro tramite de manera virtual?	4	4	4	
Actualización	¿La plataforma se encuentra actualizada a la fecha que indica el cronograma del proceso de matrícula virtual?	4	4	4	
Lenguaje sencillo	¿Usted comprende en qué consiste el proceso de la matrícula virtual, y lo hace fácilmente en el link indicado?	4	4	4	
	¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros tramites ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia del usuario

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	¿Encuentra en los medios virtuales información adecuada sobre el proceso de matrícula virtual u otros trámites que realiza la IE?	4	3	4	
	¿Usted puede navegar con comodidad en las plataformas virtuales de la IE? (Facebook, WhatsApp, etc.)	4	4	4	
	¿Usted recibe comunicados, información a través de medios virtuales de parte de la IE?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿En la IE te brindan canales de atención virtuales para solucionar problemas, referentes a la matrícula y otros tramites?	4	4	4	
	¿Es oportuno el tiempo que se toma la IE en brindarte solución al problema que se presenta, durante el proceso de matrícula virtual?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	¿La IE garantiza que los datos que usted brinda son de uso exclusivo para el proceso de matrícula del estudiante?	4	4	4	
	¿La IE garantiza que en caso de surgir algún problema, se comunica con usted exclusivamente y no en grupo?	4	4	4	
	¿Los documentos que presenta de manera virtual, se encuentra seguros bajo el principio de confidencialidad?	4	4	4	
Disponibilidad	¿Cuándo ha solicitado de manera virtual una Ficha única de matrícula, constancia u otro referente al proceso de matrícula, el tiempo de respuesta ha sido oportuno?	4	4	4	
	La mesa de parte virtual para el proceso de matrícula o el link que se le envía para ratificar matricula tiene un	4	4	4	



horario permanente respetando el cronograma?				
--	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Competencias digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos Capacitación	¿Usted cuenta con competencias digitales que le permiten el manejo adecuado de navegación en Facebook, WhatsApp, youtube, etc?	4	4	4	
	¿Usted puede fácilmente subir y descargar documentos a través del WhatsApp, formularios, Facebook, etc?	4	4		
	¿Usted está de acuerdo que la IE continúe empleando herramientas digitales como WhatsApp, formularios, correo electrónico, etc. Para realizar trámites referentes a la matrícula y otros?	4	3	4	
Uso de medios digitales	¿Usted considera necesario que se capacite a los padres de familia actualización sobre el uso de herramientas tecnológicas?	4	4	4	
	¿Usted considera una mejora en la atención al usuario cuando la IE emplea herramientas tecnológicas para comunicarse con los padres de familia?	4	4	4	



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DR. ADOLFO SILVA NARVASTE	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	METODOLOGIA - ESTADISTA	
<b>Institución donde labora:</b>	“Universidad Cesar Vallejo”	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana.
<b>Autora:</b>	Hugo Valeriano Buendía Ochoa
<b>Procedencia:</b>	Ate, Lima, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Instituciones Educativas de la UGEL N° 06
<b>Significación:</b>	<p>Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)</p> <p><b>Servicios digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canales digitales</li> <li>✓ Actualización.</li> <li>✓ Lenguaje sencillo.</li> </ul> <p><b>Experiencia del usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de información</li> <li>✓ Resolución de problemas.</li> </ul> <p><b>Seguridad de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar Recursos humanos.</li> <li>✓ Administrar los recursos financieros.</li> </ul> <p><b>Competencias digitales</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos.</li> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Uso de medios digitales</li> </ul> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción, de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023</p>
--	--

**14. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno electrónico	Servicios digitales	
	Experiencia del usuario	
	Seguridad de la información	
	Competencias digitales	

**15. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023 elaborado por Hugo Valeriano Buendía Ochoa, estudiante de posgrado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de la instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

- Primera dimensión: Procesos Servicios digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre servicios digitales y la satisfacción del usuario en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales digitales	¿Encuentra usted con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la escuela?	4	4	4	
	¿Identifica dentro de los comunicados, canales de atención y de apoyo para realizar la matrícula u otro tramite de manera virtual?	4	4	4	
Actualización	¿La plataforma se encuentra actualizada a la fecha que indica el cronograma del proceso de matrícula virtual?	4	4	4	
Lenguaje sencillo	¿Usted comprende en qué consiste el proceso de la matrícula virtual, y lo hace fácilmente en el link indicado?	4	4	4	
	¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros tramites ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Experiencia del usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de información	¿Encuentra en los medios virtuales información adecuada sobre el proceso de matrícula virtual u otros trámites que realiza la IE?	4	4	4	
	¿Usted puede navegar con comodidad en las plataformas virtuales de la IE? (Facebook, WhatsApp, etc.)	4	4	4	
	¿Usted recibe comunicados, información a través de medios virtuales de parte de la IE?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿En la IE te brindan canales de atención virtuales para solucionar problemas, referentes a la matrícula y otros tramites?	3	4	4	
	¿Es oportuno el tiempo que se toma la IE en brindarte solución al problema que se presenta, durante el proceso de matrícula virtual?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad de la información
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre experiencia del usuario y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	¿La IE garantiza que los datos que usted brinda son de uso exclusivo para el proceso de matrícula del estudiante?	4	4	4	
	¿La IE garantiza que en caso de surgir algún problema, se comunica con usted exclusivamente y no en grupo?	4	4	4	
	¿Los documentos que presenta de manera virtual, se encuentra seguros bajo el principio de confidencialidad?	4	4	4	
Disponibilidad	¿Cuándo ha solicitado de manera virtual una Ficha única de matrícula, constancia u otro referente al proceso de matrícula, el tiempo de respuesta ha sido oportuno?	4	4	4	
	La mesa de parte virtual para el proceso de matrícula o el link que se le envía para ratificar matricula tiene un horario permanente respetando el cronograma?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Competencias digitales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la satisfacción en la matrícula de las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos Capacitación	¿Usted cuenta con competencias digitales que le permiten el manejo adecuado de navegación en Facebook, WhatsApp, youtube, etc?	4	4	4	
	¿Usted puede fácilmente subir y descargar documentos a través del WhatsApp, formularios, Facebook, etc?	4	4		
	¿Usted está de acuerdo que la IE continúe empleando herramientas digitales como WhatsApp, formularios, correo electrónico, etc. Para realizar trámites referentes a la matrícula y otros?	4	3	4	
Uso de medios digitales	¿Usted considera necesario que se capacite a los padres de familia actualización sobre el uso de herramientas tecnológicas?	4	4	4	
	¿Usted considera una mejora en la atención al usuario cuando la IE emplea herramientas tecnológicas para comunicarse con los padres de familia?	4	4	4	

  
**Adolfo Silva Narvaste**  
**DNI 10041560**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

## Anexo 06: Encuesta realizado

Formulario:

([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOuRiZBU2BI7wmRq\\_NKusSnhjFdXYYhasS-hulyf8j32ojnQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOuRiZBU2BI7wmRq_NKusSnhjFdXYYhasS-hulyf8j32ojnQ/viewform))

Resultados: <https://drive.google.com/drive/folders/1kethCrGCJAjQb3GZAclbZOE1-x9JO5y6?usp=sharing>

rms/d/e/1FAIpQLSfOuRiZBU2BI7wmRq\_NKusSnhjFdXYYhasS-hulyf8j32ojnQ/view...    



## Encuesta sobre **Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023**

Se agradece anticipadamente la colaboración:

La investigación está orientada al estudio del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde serán totalmente confidencial, el cuestionario es anónima.

MARQUE

CON UN ASPA(X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM

## Gobierno electrónico

1. ¿Encuentra con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la institución educativa? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Identifica fácilmente los medios comunicación virtuales de la IE, WhatsApp, Facebook para realizar trámites? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿La plataforma se encuentra actualizada a la fecha que indica el cronograma del proceso de matrícula virtual? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca



4. ¿Usted comprende en qué consiste el proceso de la matrícula virtual, y lo hace fácilmente en el link indicado? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

5. ¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros tramites ? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. ¿Las instrucciones indican con precisión los pasos a seguir, para el proceso de matrícula y otros tramites ? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

## Cuestionario Satisfacción del usuario

21. ¿Cuándo en los servicios electrónicos de la IE? Promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

22. ¿El personal de la IE informa adecuadamente de manera virtual a los usuarios y sobre los procedimientos que se van a seguir para los diferentes trámites en especial el de la matrícula? \*

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

23. ¿Los operadores de los medios digitales, se esfuerzan por brindar buen servicio al usuario? \*

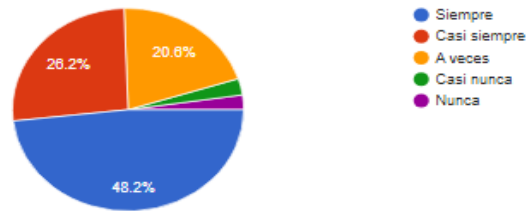
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca

## Gobierno electrónico

1. ¿Encuentra con facilidad el link de acceso a los servicios virtuales de la institución educativa?

[Copiar](#)

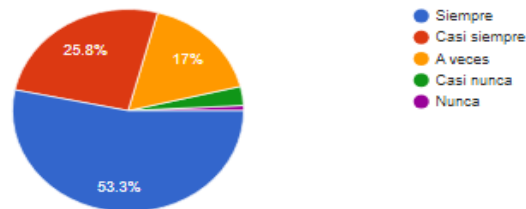
728 respuestas



2. ¿Identifica fácilmente los medios comunicación virtuales de la IE, WhatsApp, Facebook para realizar trámites?

[Copiar](#)

728 respuestas

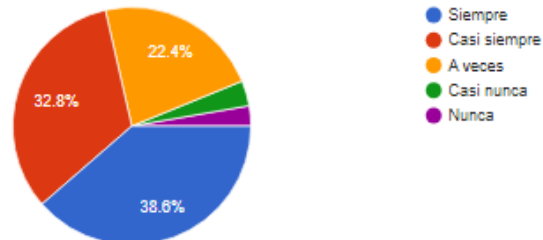


## Cuestionario Satisfacción del usuario

21. ¿Cuándo en los servicios electrónicos de la IE? Promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.?

[Copiar](#)

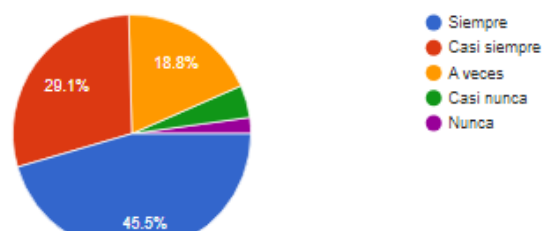
728 respuestas



22. ¿El personal de la IE informa adecuadamente de manera virtual a los usuarios y sobre los procedimientos que se van a seguir para los diferentes trámites en especial el de la matrícula?

[Copiar](#)

728 respuestas









- Resultado
  - Registro
  - Correlaciones
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Correlaciones
  - Registro
  - Correlaciones no para
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
  - Correlaciones no para
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones

	N	725	725
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	725	725

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=Gobiernoelectronico Satisfacción
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			Gobiernoelectronico	Satisfacción
Rho de Spearman	Gobiernoelectronico	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	725	725
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	725	725

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

## Anexo 07: Carta de autorización.

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 05 de mayo del 2023

**Directora:**  
**Institución Educativa N° 1143 DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO**

**N° de Carta** : 008 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

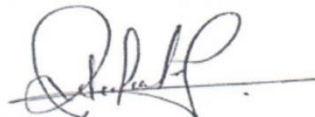
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **BUENDIA OCHOA, HUGO VALERIANO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MATRÍCULA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



**Luz Victoria De La Cruz Sulca**  
DIRECTORA  
I.E. 1143 DOMINGO F. SARMIENTO

## POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 05 de mayo del 2023

**Directora:**  
**Institución Educativa N° 1135**

**N° de Carta** : 009 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **BUENDIA OCHOA, HUGO VALERIANO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MATRÍCULA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



*Manuel...*  
Mg. Edelmira M. Cauchayo Perich  
I. E. N° 1135-DIRECTORA



**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 05 de mayo del 2023

**Señor (a):**

Dra. Consuelo, Robles Reyes

**Directora:**

**Institución Educativa N° 1273 "MI PERÚ"**

**N° de Carta** : 007 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

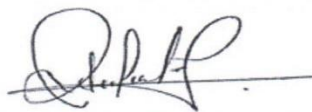
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **BUENDIA OCHOA, HUGO VALERIANO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MATRÍCULA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate





**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°06**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1273 "MI PERÚ"**  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Santa Anita, 15 de Mayo de 2023

Señor

BUENDIA OCHOA, HUGO VALERINAO

Estudiante de la UCV, en Maestría de Gestión Pública

De acuerdo a la solicitud enviada por usted le informamos que la Institución Educativa N° 1273 "MI PERÚ" está presto a colaborar con la investigación, brindando la información y autorizando la encuesta a realizarse sobre **"Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula de las Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2023"**

Cordialmente;



Mg. Consuelo Robles Reyes

Directora

*"Somos forjadores de nuevos horizontes"*



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°06  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1143 "DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO"  
EMBLEMÁTICA Y CENTENARIA  
PLAZA PRINCIPAL DE ATE S/N - VITARTE- ATE  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



## AUTORIZACIÓN

LA SEÑORA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 1143  
"DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO" DE ATE - VITARTE INTEGRANTE DE LA  
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 06, que suscribe:

### HACE CONSTAR QUE AUTORIZA:

La realización de la Investigación titulada "**Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023**", al señor: **Hugo Valeriano Buendía Ochoa**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de Universidad Cesar Vallejo- Ate.

Vitarte, 10 de mayo del 2023



Luz Victoria De La Cruz Sulca  
Directora

I.E. N° 1143 "Domingo Faustino Sarmiento"

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

## AUTORIZACIÓN

LA SEÑORA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 1135 "SANTA CLARA" DE ATE, INTEGRANTE DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 06, que suscribe:

**HACE CONSTAR QUE AUTORIZA:**

La realización de la Investigación titulada "**Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la matrícula en las instituciones educativas de Lima Metropolitana, 2023**", al señor: **Hugo Valeriano Buendía Ochoa**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de Universidad Cesar Vallejo- Ate.

Vitarte, 10 de mayo del 2023



*Edelmira M. Coachayo*  
Mg. Edelmira M. Coachayo Per. 1135-ATE  
I.E. N° 1135-DIRECTORA