



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de
Gestión Educativa Local del Santa, 2023**

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

AUTORA:

Oswaldo Salvatierra, Vanessa (orcid.org/0000-0002-3795-5906)

ASESORES:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Ruiz Gómez, Andrés Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicada a Dios, sin él nada hubiera sido posible.

A mis Padres Elvira y Nilo, por su amor, apoyo en todo momento para no rendirme y lograr cumplir mi meta profesional.

Vanessa.

AGRADECIMIENTO

A la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa por el apoyo en la realización de la presente investigación.

Mi agradecimiento al Dr. Roque, por su apoyo como asesor que permitió guiarme para la realización de la investigación.

A mi amiga Sara, por brindarme apoyo incondicional y ánimo durante el arduo proceso de elaboración de la tesis.

La autora.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa, 2023", cuyo autor es OSWALDO SALVATIERRA VANESSA, 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.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 13- 01-2024 18:41:08
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 13-01-2024 19:02:45

Código documento Trilce: TRI - 0732031





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OSWALDO SALVATIERRA VANESSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa, 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
OSWALDO SALVATIERRA VANESSA DNI: 47613635 ORCID: 0000-0002-3795-5906	Firmado electrónicamente por: OOSWALDOSA el 12- 01-2024 14:52:23

Código documento Trilce: INV - 1461830



ÍNDICE DEL CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESORES	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE AUTOR	v
ÍNDICE DEL CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de Directores de Instituciones Públicas de Educación Básica Regular según nivel y sexo.	18
Tabla 02. Relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios.	22
Tabla 03. Nivel del gobierno digital en la UGEL Santa.	24
Tabla 04. Análisis de nivel del gobierno digital en la UGEL Santa, según indicadores.	25
Tabla 05. Nivel de la satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa.	26
Tabla 06. Análisis de nivel de la satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, según indicadores.	27
Tabla 07. Relación entre la dimensión del servicio digital y satisfacción de los usuarios.	28
Tabla 08. Relación entre experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios.	29
Tabla 09. Relación entre la seguridad de la información y satisfacción de los usuarios.	30
Tabla 10. Relación entre competencias digitales y satisfacción de los usuarios.	31
Tabla 11. Relación entre infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios.	32
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios.	33
Tabla 13. Resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de gobierno digital y satisfacción de los usuarios.	34

RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo, determinar la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa, 2023. Aquí se empleó la metodología cuantitativa con un enfoque correlacional, diseño no experimental, descriptivo donde la muestra estuvo integrada con un tamaño de 146 usuarios. En la recolección de datos, se aplicó dos cuestionarios validados por expertos y para demostrar la confiabilidad se utilizó los valores de Alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados obtenidos, se determinó que, el gobierno digital es percibido por el 43,2% y 56,2% de los usuarios en nivel intermedio y avanzado; a la vez la satisfacción de los usuarios es valorada por 45,9% y 49,3% en el nivel regular y bueno de satisfecho. Finalmente se concluyó por medio de la contrastación de la hipótesis que, existe una correlación directa de nivel alto ($Rho = 0,798$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre gobierno digital y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción del usuario, las TIC, unidad de gestión educativa local.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between digital government and user satisfaction in the Local Educational Management Unit of Santa, 2023. Here the quantitative methodology was used with a correlational approach, non-experimental, descriptive design where the sample was integrated with a size of 146 users. In data collection, two questionnaires validated by experts were applied and Cronbach's Alpha values were used to demonstrate reliability. Regarding the results obtained, it was determined that digital government is perceived by 43.2% and 56.2% of users at an intermediate and advanced level; At the same time, user satisfaction is rated by 45.9% and 49.3% at the regular and good level of satisfied. Finally, it was concluded by testing the hypothesis that there is a high-level direct correlation ($Rho = 0.798$) and significant ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) between digital government and user satisfaction.

Keywords: Digital government, user satisfaction, ICT, local educational management unit.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del sector público es evidente la deficiencia en la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), por eso es importante su abordaje e implementación, según establecido en el tercer objetivo estratégico del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM 2016-2026) del Ministerio de Educación (MINEDU), que hace referencia a “Incrementar las competencias docentes para el efectivo desarrollo de los procesos de enseñanza – aprendizaje”. Siendo importante el gobierno digital, definiéndose como la integración de acciones para implementar las TIC y lograr su eficiencia, transparencia en el servicio público y la simplificación de procesos mediante las plataformas digitales (Vieira y Ribeiro, 2022).

Sin ello, serían instituciones con un funcionamiento análogo y eso impactaría negativamente en los diversos servicios que brindan a los usuarios. En ese sentido, Mediante la aplicación de las TIC da como resultado la satisfacción de los usuarios gracias al servicio del avance tecnológico, reduciendo el tiempo (Guillén, 2021). No obstante, los directivos de servicios públicos no están preparados para la fomentación adecuada de evaluar el desempeño de responsabilidad en los funcionarios o servidores públicos, ya que, no se ve reflejado por parte de los directivos, en mejorar la calidad del servicio público acaeciendo un desequilibrio total. Además, el inadecuado liderazgo del personal administrativo, gestión de trámites burocráticos, inadecuada infraestructura y la aglomeración, generan insatisfacción en usuarios por lo que se reduce la calidad de servicio en las UGEL (Chamoly y Palomino, 2021).

Dentro del contexto de la actualización de la administración pública es un desafío el proceso de implementación de nuevas tecnologías.

Guevara (2023) menciona que no se cuenta el equipamiento necesario en tecnologías donde los procesos son sistematizados, automatizados a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos. También, se carece de compromiso en funcionarios y/o administrativos que acompañen este proceso de transición para orientar de manera adecuada el manejo y uso de plataformas digitales para adaptarse a los desafíos de la digitalización, poder solucionar problemas evitando dar un mal trato a los usuarios, agilizar los

procesos que dificultan el acceso a los servicios públicos, como lo indica la norma vigente; siendo considerado un elemento esencial por tener impacto directo en la satisfacción ciudadana.

A nivel internacional; Guillén (2022) evaluó la satisfacción ciudadana del servicio de las herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba, el 70% consideran que el gobierno digital se encuentra aún en desarrollo e implementación y el 45% se encuentran medianamente satisfechos con los trámites web. A su vez, Rodríguez (2021) concluye sobre América Latina, el gobierno digital está enfocado en una relación de usuario, es decir agilizar los procesos administrativos restando burocracia, es importante la participación ciudadana activa para la mejora de políticas públicas. Por lo que hay brechas digitales, falta mucho por consolidar la gobernanza digital, porque se tiene que mejorar e invertir en la infraestructura tecnológica en las zonas rurales y el fomento de las zonas urbanas con una buena conexión a internet para el uso de servicios digitales eficientes.

A nivel nacional; Blas et al. (2022) sostienen que, en Perú, la modernización de la administración pública se enfrenta obstáculos heredados de la época colonial y que existe un sobredimensionamiento de las instituciones públicas que se utilizan como una fuente de empleo para los partidos políticos en el poder. Señalan que los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos son de mala calidad. El autor también destaca que la meritocracia y la carrera pública son inexistentes, y que las decisiones políticas y las conexiones personales son más importantes que el rendimiento laboral. Se consideran que ciertas prácticas arraigadas están obstaculizando los esfuerzos de modernización en la gestión pública peruana.

Indica Viena (2023) determinó el grado de dimensión en la UGEL San Martín es de 48.9% y 58.9% de grado medio respectivamente. Cerca de la mitad tiene acceso digital y la mayoría perciben que la Institución se esfuerza por brindar un servicio de calidad. Existiendo dificultades en implementación de las nuevas tecnologías y también habiendo brechas digitales que impiden la interacción de sistemas que proporciona el estado.

El Centro de Negocios de la Marquina et al. (2020) menciona que Perú ocupa penúltimo lugar en uso de tecnologías digitales por las instituciones y a su vez afectan negativamente en los administrativos y usuarios.

Por otro lado, según el reporte de avances sobre cumplimiento de transformación digital publicado en la Presidencia de Consejos de Ministros-PCM (2023) y la Dirección Regional de Educación de Áncash, no cumplen con la incorporación en su plan estratégico de políticas y procedimientos que permitan desarrollar un modelo de gestión digital que puedan satisfacer necesidades de los usuarios para sus trámites.

La UGEL Santa no implementa las TIC, porque MINEDU no tiene una unidad encargada de hacer el seguimiento y la evaluación respectiva para llevar a cabo la implementación a nivel nacional; siendo muy recurrente que los usuarios presenten reclamos y quejas generando largas colas por falta de respuesta inmediata ante trámites documentarios. A pesar que existe la página web institucional, Facebook y sistemas de trámites online; no es utilizado por mayoría de usuarios, porque necesitan orientación y capacitación para acceder e interpretar lo que proyecta el sistema. Al no tener implementada las tecnologías, no contar con la infraestructura adecuada en sus plataformas web que ayuden a mejorar el tiempo de espera de las gestiones administrativas, al carecer de un libro de reclamaciones virtual y los teléfonos de la entidad no funcionan y/o no responden en mayoría, esto genera incomodidad e insatisfacción del usuario.

A partir de estudios previos en gobierno digital y satisfacción de los usuarios es pilar importante para instituciones públicas; es decir, se debe brindar un servicio de calidad, pero no se ve reflejado, hay trámites administrativos que llevan años y no habiendo respuesta generan reclamos. Con finalidad de que se aplique la ley de Gobierno digital y esta mejore, es necesario analizar, buscar estrategias para que la UGEL Santa sea eficiente y reduzca la insatisfacción de los usuarios.

De la problemática surge la interrogación: ¿Cómo es la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023?

Su justificación es teórica, se busca incrementar conocimiento y profundizar la problemática en gobierno digital y satisfacción de los usuarios, contribuyendo al desarrollo de teorías y soluciones en la investigación para que el gobierno digital sea implementado. En lo práctico, porque ayuda solucionar problemas, automatizar procesos, y mejorar las plataformas digitales, los cuales se logran con la implementación de un gobierno digital para que los usuarios realicen sus trámites con eficiencia y así puedan lograr los objetivos institucionales.

Y, por último, en lo social; mejora la imagen institucional, ya que se generaría un buen servicio y mejora en la calidad de vida de los usuarios. Fortalece en el cumplimiento con lineamientos y políticas educativas que contribuya el progreso en la gestión administrativa. Promueve la transparencia y la participación ciudadana, respetando la interculturalidad y la democracia.

Se formuló en objetivo general: Determinar la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023. A su vez, objetivos específicos: Determinar el nivel de gobierno digital en la UGEL Santa; determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa; determinar la correlación entre servicios digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023; determinar la correlación entre experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023; determinar la correlación entre seguridad de la información y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023; determinar la correlación entre competencias digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023; determinar la correlación entre infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Se planteó las hipótesis, H_i : Existe una relación directa significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023; H_o : No existe una relación directa significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron como base de investigación los siguientes ámbitos:

A nivel nacional, considera Manza (2023) en su tesis aplicó metodología tipo cuantitativa, diseño no experimental correlacional, en donde usó el instrumento cuestionario a una muestra de 128 directores, alcanzando un nivel medio. Concluyendo que, si la UGEL Lima no toma las acciones con urgencia la mejora de implementación de sus sistemas de trámites y sus servicios resultará un gobierno digital deficiente y generará insatisfacción entre los usuarios, la relación encontrada en las variables fue de $(=0.568)$ según coeficiente Rho de Spearman.

Como dice Huamán y Medina (2022) en su artículo de investigación que se tiene una deficiente infraestructura de comunicaciones y tecnologías digitales inadecuadas, especialmente en zonas rurales que no tienen acceso a internet. Viéndose reflejado en pandemia 2020 con un índice de resiliencia, siendo 37.36 (sobre 100) a pesar que se tiene un desarrollo de gobierno digital de 0.65. A pesar que la SGTD facilitó los servicios digitales en todas las instituciones públicas ha resultado ser básico la implementación de las tecnologías. Concluye que uno de los principales desafíos a superar son las brechas digitales y se encuentra en proceso de implementación en todo el ámbito del país.

Tal como Rafael (2022) en su tesis analizó a 70 usuarios para evaluar correlación entre sus dos variables de estudio, empleándose como instrumento al cuestionario y la entrevista. Concluye que se debe invertir en infraestructura tecnológica, se recomienda capacitar a los funcionarios y al usuario sobre el uso de los sistemas digitales; también se debe implementar sistemas para diversos trámites del usuario, con el objetivo de potenciar los servicios que ofrece la institución y elevar la satisfacción de los usuarios, finalmente la asociación de las variables fue de (rho Spearman de 0,583).

Teniendo en cuenta a Silva (2021) su tesis tuvo enfoque cuantitativo y diseño correlacional siendo descriptivo, aplicando un cuestionario a una

muestra de 63 usuarios. Se concluyó que no se hace uso de la tecnología por lo que es de importancia utilizar herramientas digitales de acceso como página web de la institución y así lograr disminuir la insatisfacción de los usuarios.

A nivel internacional; Citando a Ye et al. (2023) realizaron un artículo de investigación cuyo objetivo es dar a conocer el gran desafío que es mejorar la satisfacción con el gobierno digital, ya que cada persona tiene sus propios intereses, los cuales podrían afectar a cualquier estado digital. En conclusión, manifiestan que los reclamos, aportes e interacción del uso de tecnología de los usuarios en los sistemas digitales llevan el desarrollo y mejora la calidad del servicio de instituciones públicas.

Tal como Cruz (2017) en su artículo de investigación tiene tres factores determinantes que impiden el éxito del gobierno digital: Cambios en naturaleza jurídica, propensión a cambios políticos y adscripción a entidades sin poder administrativo. El Autor se refiere, que existen muchos cambios o reformas en las constituciones pudiendo tener un impacto en la organización y funcionamientos de los estados; también menciona que las entidades brindan servicios, pero no tienen la autonomía plena de su funcionamiento que solo apoyan los objetivos del estado en dependencia según su sector nacional o territorial.

A juicio de Rodríguez (2021) en su artículo científico en América Latina, donde busca reducir la burocracia, agilizando procesos administrativos y fomentar la participación ciudadana en solución de problemas a través de la tecnología para mejorar la gestión pública; concluye que existe una brecha digital por no haber inversión en infraestructura para el acceso de internet que impide el usuario interactúe con el sistema y evidenciándose que en tiempos de pandemia el impacto tecnológico fue deficiente en el ámbito rural y urbano.

Como establece Lira (2020) en su tesis doctoral desarrollado en Aguascalientes con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios en el gobierno electrónico. Analizó muestra de 381 usuarios. Obteniéndose como

consecuencia servicios electrónicos ($\beta = 0.588$), diseño de páginas web ($\beta = 0.939$), calidad de servicio ($\beta = 0.909$), brecha digital ($\beta = 0.291$), seguridad y confianza ($\beta = 0.695$); Concluyendo que la implementación del gobierno electrónico es una estrategia eficaz para beneficiar tanto a la gestión administrativa como a los usuarios.

A nivel local, a raíz de la pandemia, se viene implementando los sistemas informáticos para mejorar el servicio de trámites documentarios tradicionales y burocráticos para evitar que las atenciones generen largas colas. Pero se percibe que los usuarios tienen poco acceso e información a los aplicativos webs como (AYNI) por lo que el trámite presencial va generando aglomeración.

De acuerdo como plantea Córdova (2022) en su tesis de maestría hizo el estudio cuantitativo con una muestra de 68 usuarios. Como resultado se obtuvo una correlación de Pearson de 744 entre gobierno digital y satisfacción del usuario, concluyendo que se relaciona significativamente entre ambas variables y encontrándose en un proceso de transformación e implementación generando desconfianza, resistencia en el manejo de tecnologías y los factores externos como la inaccesibilidad o deficiencia del servicio de internet.

En el artículo publicado por Diaz et al (2022) mencionaron que el 100% que participó en la encuesta, 24 usuarios de La Banda de Shilcayo califican los servicios gubernamentales como bajos (17%), 112 califican como medios (77%) y 9 encuestados califican (6%) como altos. Los usuarios están descontentos porque los procedimientos de servicio siguen siendo los mismos o incluso más largos, no reciben respuestas oportunas y el personal no está capacitado adecuadamente para ayudar a los usuarios.

Desde la posición de Ojeda (2021) en su tesis de maestría relacionó gobierno digital y la satisfacción, considerando una muestra de 100 usuarios aplicándose como instrumento el cuestionario 15 preguntas para cada variable. Obteniéndose como resultado que el gobierno digital tiene un nivel medio de 55% y 79% la satisfacción del usuario con los mismos porcentajes.

Concluyendo que existe relación en ambas variables, estableciéndose en nivel medio por lo que no está óptima la implementación del gobierno digital y eso genera incomodidad al usuario.

Como señala Lozano (2019) en su tesis de maestría, siendo una investigación cuantitativa que involucró a una muestra de 30 empleados. Utilizó técnica de encuesta y cuestionario de 46 ítems para evaluar las variables de gobierno electrónico y desempeño laboral. Dando a concluir que el gobierno electrónico se obtuvo 6.7% deficiente, 33.3% regular y 60% eficiente. En desempeño laboral se obtuvo 6.7% deficiente, 30% regular y 83.3% eficiente, habiendo relación en ambas variables y son dependientes de la otra, finalmente, se evidenció una significativa directa ($r = 0.705$; sig. = 0.000).

A lo que respectan las teorías relacionadas. En el Perú, para promover e implementar la transformación digital, se ha creado la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – SEGDI de la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, teniendo como ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital. El artículo 6 de la Ley de Gobierno Digital de Perú, establece el gobierno digital generalmente se asocia a la utilización de las TIC en la administración pública con propósito del beneficio público. Implica que la plataforma digital sea utilizada por personal público, ciudadanos o interesados.

PCM (2018); mediante el Decreto Legislativo N°1412 – Aprueban Ley de Gobierno Digital, estableciendo marco legal de gobierno digital, definiendo el uso de la tecnología para el desarrollo de los servicios brindados por las instituciones públicas en todo el ámbito nacional, creando valor público con el objetivo de facilitar la digitalización, fortalecer la gestión, garantizar el proceso de implementación de servicios y procesos digitales con la participación ciudadana.

MINEDU (2023), define el gobierno digital como al uso de las TIC con el propósito de mejorar la capacidad de gestión en entidades públicas.

Espinoza et al. (2023) precisan que hoy en día el uso de las tecnologías está presente en las diversas diligencias de las personas, en ese sentido que las entidades públicas que tienen a cargo brindar un servicio al ciudadano deben de desarrollar e implementar acciones que promuevan estas actividades.

Como expresa Arias y Gastaud (2018), la calidad del servicio gubernamental debe evaluarse en la organización y no externamente. La eficacia del servicio depende de la organización. La percepción del usuario evaluará y revelará la calidad de servicio brindado por la organización.

En cuanto a gobierno digital, según Lips (2019), existe recién a fines de la década de 1990, cuando recién se lanzaron a la World Wide Web las primeras aplicaciones de gobierno electrónico, por lo tanto, los gobiernos se interesaron en utilizar esta nueva tecnología llamada “internet” de manera similar para el gabinete electrónico. Por esta razón, en 1993 el gobierno estadounidense tuvo como objetivo ser el primero en presentar una visión sobre cómo crear el gobierno del futuro gracias a la internet.

Actualmente, el mundo está en constante cambio sufriendo una transformación muy profunda y rápida, es por eso que Enríquez y Sáenz (2022), explican que Gobierno digital utiliza las tecnologías digitales como parte importante de estrategias en el desarrollo de la modernización en los gobiernos, esto con el firme objetivo de crear valor público y hacerles frente a retos imprevistos, los cuales deben ser superados para lograr un gobierno que sea sustentable, incluyente y equitativo.

Además, sabemos que desde siempre un gobierno se ha caracterizado por la interacción que tiene con sus ciudadanos por lo que Salvaje (2018), explica que es una interacción bidireccional que permite establecer un vínculo

entre el usuario y el servidor o institución pública. Esto con el objetivo de crear comunicación dinámica y directa entre las partes (ciudadanos e instituciones). En conclusión, la interacción va a permitir que no solo se brinde información al ciudadano, sino que también invita a dar su opinión mediante formularios foros u otro medio digital para contribuir a la mejora de la institución.

Por otro lado, según el libro de la OECD (2018) explica que el Gobierno Digital trata de sacar todas las virtudes que trae consigo la digitalización, con la finalidad de realizar el diseño de los servicios y priorizar a la satisfacción de los ciudadanos en todos los medios digitales. En conclusión, el objetivo principal es lograr que, en el país, el gobierno sea más eficiente, accesible y con mayor transparencia. Para ejemplificar tomamos el caso de la OECD en Chile el cual busca lograr maximizar todas las ventajas de la era digital, creando el portal “Chile Atiende” la cual es una plataforma donde el ciudadano puede hacer la documentación que requiera con el estado sin necesidad que lo realice de manera presencial.

Años antes el libro OECD (2018) presenta las 6 dimensiones que tiene el Gobierno Digital las cuales son: Orientado al usuario, Proactivo, Dirigido por los datos, Digital por diseño, Gobierno como plataforma y Abierto por defecto y que nos da detalles sobre cada una de ellas. La primera dimensión “Orientado al Usuario” el cual se basa que los ciudadanos (usuarios) crean nuevas políticas y servicio basados en sus propias necesidades. Continuando con la dimensión Proactivo nos explica que nunca se debe esperar a que el usuario pida el servicio, sino ofrecer el servicio a la disposición del usuario anticipadamente para que pueda tener una mejor experiencia. En la siguiente dimensión “Dirigido por los datos” nos indica que el gobierno debería dar seguimiento de los servicios público y las políticas por medio del uso de datos y la gestión del estado e instituciones públicas. Siguiendo con la cuarta dimensión “Digital por diseño” explica que el gobierno utiliza todo el beneficio que trae consigo las tecnologías digitales desde el inicio cuando se elaboran las políticas, luego con la elaboración de procesos internos para así poder lograr un sistema eficiente, impulsado y simplificado para los ciudadanos, de

esta manera ellos puedan mantener un contacto con las autoridades públicas. La quinta dimensión proporciona una serie de herramientas para el almacenamiento de información en la nube. En la última dimensión “Abierto por defecto” como dice su nombre, el gobierno debe ser abierto, quiere decir que debe divulgar datos en forma abierta para que el ciudadano se mantenga informado de las políticas y servicios del Estado.

Con respecto a la variable de satisfacción al usuario, según Medina et al. (2021), definen a la satisfacción como una reacción psicológica positiva que las personas sienten por el uso de la tecnología de información y en un gobierno digital las razones principales de la satisfacción del ciudadano viene relacionado con los sistemas informáticos deben estar en constante implementación, para la consolidación de la democracia, pudiendo hacer sus trámites de manera remota sin la necesidad de acudir a un establecimiento de manera presencial. En conclusión, son efectivos para satisfacer sus necesidades y también para resolver sus problemas.

De acuerdo a López (2020), define que la satisfacción de los usuarios vendría a ser el objetivo al momento de darle solución a una queja o reclamo, pero muchos de los procedimientos formales internos que ofrecen las instituciones son muy limitadas. Entonces para que no se vean envueltos en esta problemática muchas de estas ellas optan por la técnica de la lectura activa (también llamada la escucha), que consiste en recoger datos en formularios que posteriormente les ayude a generar adecuados procedimientos para la conformidad en los usuarios y lograr la satisfacción de los mismos.

Teorías de los dos factores de la satisfacción del cliente; (Herzberg, 1959, citado por Cataldo et al. 2023) indican que los clientes se van a sentir satisfechos por aspectos que caracteriza al producto o servicio y que brinda una institución, pero también hace referencia a factores emocionales como el trato y la atención que se brinda.

En la satisfacción del usuario se consideraron las siguientes dimensiones:

La primera dimensión es la facilidad de uso, Dwi et al. (2017) indican que la eficaz gestión de un servicio web simplifica la recolección de datos, y para utilizar apropiadamente estas tecnologías de información, es fundamental que se cumplan ciertos criterios, como una interfaz de usuario amigable, así como portabilidad y accesibilidad.

Como segunda dimensión es la confianza de la cual mencionaremos a Pérez et al., (2020) el cual nos afirma que: los ciudadanos ya no tienen mucha confianza en la administración pública debido a los siguientes indicadores: situación económica que vive el país, la seguridad de la información y corrupción.

Desde la posición de Guillén (2022), explica cómo se miden los indicadores de satisfacción en los usuarios, algunos ejemplos de ellos pueden ser encuestas o entrevistas por portales web, vía telefónica, por correo electrónico o de manera presencial. Todas ellas requieren procesos de selección previos de muestras en donde también se identifican las ventajas, una de ellas es que va a permitir reconocer tendencias y todo esto gracias al estudio realizado de la opinión ciudadana, relacionada con la satisfacción de los trámites y servicios que ofrece un gobierno digital. Es decir, el objetivo fue poder evaluar la satisfacción de ciudadanos con respecto al uso de servicios, herramientas y trámites que estuvieran vinculados al gobierno digital. Por su parte, López (2020), también explica que las instituciones públicas deben realizar una labor de gestión adecuada para los ciudadanos, los cuales son usuarios finales de los servicios que ofrecen. Es por ello que estas instituciones cuentan con sus propios procedimientos formales para quejas y reclamos.

Expresa Díaz (2022) tuvo como principal objetivo poner en evidencia los problemas principales que debe asumir el estado en su aspecto administrativo. Además, se detalla en esta investigación la gran importancia e impacto del gobierno electrónico, todo esto por medio del estudio sobre la satisfacción de implementar un gobierno digital. El cual se realizó haciendo

uso del método cualitativo y técnica de análisis documental, estructurando la información mediante un diseño basado en teoría fundamentada. Asimismo, evidencia las cualidades que trae consigo la integración de las TIC en la administración pública, con finalidad de satisfacer a usuarios (rapidez en procesamiento de la información).

Según Pillpe (2020) el gobierno digital es un proceso progresivo a la utilidad de tecnologías de información el cual busca agilizar los procesos facilitando los trámites y los servicios sean de fácil acceso. Por lo que demostraría que un gobierno digital ya no sería tradicional, sino moderno a causa de que facilita las actividades de relación entre el usuario y el estado; por lo cual (Gil y Flores, 2020) determinan que el gobierno digital consta de 3 fases las cuales son: presencia, la interacción y la operación.

En tiempos actuales lo que todo usuario busca de un gobierno digital es la rapidez en sus trámites, la seguridad de la información; además de la automatización de los procesos; como menciona Rojas (2019). Si se busca que un gobierno electrónico sea eficaz eficiente y seguro es importante modernizar la gestión pública, es decir crear mejores procesos de servicios y comunicaciones con la implementación de mejor infraestructura de software, hardware y conectividad, además de innovar en mejores mecanismos de manejos y control de redes.

Gracias al avance de la tecnología, todo gobierno puede dar un paso a la modernización y digitalización de trámites administrativos en la gestión pública; asimismo, permite implementar un gobierno electrónico lo cual permite reducir las brechas entre las entidades públicas mediante la automatización del sistema de intercomunicación, va permitir crear una relación con el ciudadano, donde este podrá interactuar y participar con los sistemas web o llamados también online. Como lo menciona (Peralta, 2019).

A continuación, Zorrilla (2022) recomienda a la Comisión de gobierno digital garantizar una asignación presupuestaria suficiente para mejorar las

competencias digitales de los participantes. Manteniendo una formación constante mediante capacitaciones sobre la utilización de los sistemas que tiene la institución.

Hoffmann y Solarte (2022) en su artículo de investigación explica cómo el país de Estonia desarrolló en el sector público un gobierno digital innovador siendo el más eficiente del mundo. Llegando a la conclusión que les tomó décadas para llegar ser un país eficiente; siendo importante y recomienda la transparencia de los sistemas que se manejan, interoperabilidad constante del usuario, el buscar estrategias de simplificación en las gestiones, la inversión en el equipamiento de infraestructura tecnológica y la ciberseguridad, formar alianzas internacionales como hicieron con el sector de la Unión Europea y continuamente el estado trabaja implementando sistemas para ofrecer calidad de servicio para su población.

Agrega Gil y Flores (2020), cuyo objetivo es buscar soluciones para que la atención sea de calidad en las entidades públicas, implementando un programa de gobierno electrónico que este bien diseñado para poder mejorar la satisfacción de los usuarios (ciudadanos), debido a que esto genera un gran cambio en el área de la administración pública. Esto trae consigo desarrollo y además un gran impacto positivo; en ese sentido, si la UGEL Santa implementará el Gobierno digital de manera adecuada y facilitaría a los usuarios el acceso adecuado de las TIC.

Se relacionan ambas variables del gobierno digital y satisfacción de los usuarios de la siguiente manera:

Si bien es cierto la satisfacción de usuario mayormente se relaciona con empresas de ámbito privado, ya que estas implementan nuevas tecnologías, logrando agilizar sus procesos. Sin embargo, las entidades públicas también deben preocuparse por brindar un buen servicio, dado que es uno de los pilares indispensables que se debe priorizar dentro de una empresa o una institución. Por ello Luján (2019), menciona que la implementación de un

gobierno digital es una herramienta favorable y mejora un servicio de manera significativa. No obstante, los gobiernos e instituciones estatales pueden utilizar el nivel de satisfacción de sus ciudadanos para evaluar sus procesos como lo menciona OECD/CAF (2022), la satisfacción del usuario puede influir positivamente sobre la forma en cómo los trabajadores del estado perciben su misión con la administración estatal en general. En conclusión, la satisfacción del usuario puede brindar un panorama diferente del cómo el colaborador estatal está realizando su trabajo dentro de la institución pública.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que recopila datos numéricos. El análisis de estos datos se realiza para verificar las teorías relacionadas con las variables del gobierno digital y satisfacción de los usuarios. En concordancia con Ñaupás et al. (2018), se emplea un enfoque cuantitativo que implica la recopilación y análisis de datos para abordar las preguntas de investigación y poner a prueba las hipótesis formuladas. Para medir las variables y uso de herramientas de investigación, como estadísticas descriptivas e inferenciales, requieren la aplicación de métodos estadísticos, pruebas de hipótesis, un diseño de investigación formalizado y técnicas de muestreo.

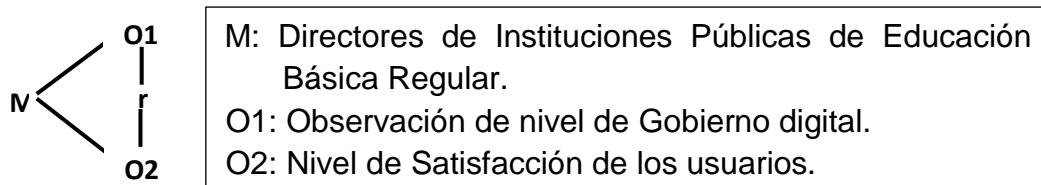
De acuerdo con su finalidad, constituye una investigación tipo básica. Esta investigación intensifica y profundiza las investigaciones que ya se hicieron previamente. En ella se realiza la indagación para que el investigador pueda mejorar y ampliar los conocimientos teóricos que ya existen en relación con las variables que son materia de estudio. También, es relevante para el avance de la ciencia como base para la investigación aplicada.

Además, según su nivel de alcance es una investigación correlacional. Según Arenas y Alzate (2019), señalan que este método de investigación se emplea con el propósito de explicar y describir cuál es la realidad de diferentes situaciones, personas, comunidades o grupos que se quieren analizar. Además, no solo se busca recaudar y procesar datos de cada variable relacionado, sino que también tiene como meta definir el análisis y los procesos que se abarcaran en el mismo.

Del diseño de investigación es no experimental. Sánchez et al. (2018), manifiesta a la investigación no experimental se realiza en los estudios que son de carácter descriptivo y que emplean metodología de observación descriptiva, además se llama así porque no se va a manipular ninguna de las variables y solo se obtendrán resultados validados que establecen el tipo de asociación entre ambas.

Este constituye un diseño de investigación correlacional, Sánchez et al. (2018) nos menciona la finalidad de medir la correlación (o asociación) que existe entre dos o más variables y que no son dependientes una de la otra.

Su esquema es el que se presenta a continuación:



3.2. Variables y Operacionalización.

Variable de estudio: Gobierno digital

- Definición conceptual: PCM (2018), el uso de la tecnología para el desarrollo de los servicios que ofrecen las instituciones públicas en todo el ámbito nacional, creando valor público con el objetivo de facilitar la digitalización, fortalecer la gestión, garantizar el proceso de implementación de servicios y procesos digitales con la participación ciudadana.
- Definición operacional: La variable gobierno digital es medida con instrumento de medición – cuestionario gobierno Digital, utilizando las dimensiones de MINEDU: Servicios digitales, experiencia del ciudadano, seguridad de información, competencias digitales, infraestructura tecnológica.
- Indicadores: se consideraron en la variable gobierno digital fueron: canales digitales, actualización, lenguaje sencillo, disponibilidad de información, resolución de problemas, confidencialidad, disponibilidad, conocimientos, capacitación, uso de medios digitales, equipos tecnológicos y plataformas digitales.

Variable asociada: Satisfacción de los usuarios

- Definición conceptual: Tal como Medina et al. (2021), definen a la satisfacción como una reacción psicológica positiva que las personas sienten por el uso de la tecnología de información y en un gobierno digital, las razones principales de la satisfacción del ciudadano vienen relacionado con los sistemas informáticos.
- Definición operacional: La variable de Satisfacción de los usuarios es medida con instrumento – cuestionario “Satisfacción de usuarios”, utilizando las dimensiones de facilidad de uso y confianza.

Matriz de Operacionalización (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo.

Como definen Sánchez et al. (2018), la muestra es la representación de la población para poder recopilar información y utilizarla en la investigación. La investigación estuvo conformada por una población compuesta por 236 usuarios, siendo los Directores de Instituciones Públicas de Educación Básica Regular que laboraron en la UGEL Santa en el año 2023; ya sea en situación de designados o encargados en la dirección al término del año escolar.

Criterio de exclusión: Directores de Educación Básica Alternativa-Avanzado, Básica Especial y Técnico Productiva y directores encargados con menos por un periodo menor a un año académico.

Tabla 01

Distribución de la población de directores de Instituciones Públicas de Educación Básica Regular según nivel y sexo en el año 2023.

Niveles	H	M	Total
Inicial – Jardín	0	81	81
Primaria	50	42	92
Secundaria	38	25	63
Total	88	148	236

Fuente: Base de Datos de la UGEL Santa.

Respecto muestra y muestreo. Para el cálculo de muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, determinándose una muestra representativa de 146 directores usuarios de la UGEL Santa del año 2023. Visualizar (Anexo 4: Cálculo de la Muestra).

A su vez, se utilizó un muestreo probabilístico y técnica de muestreo aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Técnica utilizada: La encuesta como método para recabar datos relacionados con variables propuestas en una hipótesis, constituyendo una herramienta valiosa para adquirir información cuantitativa susceptible de análisis estadístico. En otras palabras, al administrar una encuesta a una parte representativa de la población, se logra obtener datos organizados sobre las variables de interés, posibilitando así un análisis cuantitativo riguroso de la información recopilada. La aplicación de la técnica de encuesta se considera positiva como medio efectivo para obtener información y validar hipótesis (Guzmán, 2019).

Instrumento: Es el respaldo para el investigador, facilitándole la recopilación de información para evaluar las variables del estudio (Hernández y Duana, 2020).

El cuestionario: Es una herramienta diseñada para recopilar datos, en la que se presentan preguntas con posibles respuestas que el entrevistado debe seleccionar o marcar (Guzmán, 2019).

El cuestionario “Gobierno Digital”, instrumento adaptado por cuestionarios de 2 autores Manza (2023) donde se utilizaron 4 dimensiones (Servicios digitales, Experiencia del ciudadano, seguridad de la información, Competencias digitales) y la dimensión infraestructura tecnológica se adaptó al autor (Rafael, 2022). Dicho instrumento utilizó la escala tipo Likert, la cual está representada de los siguientes niveles: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

Cuestionario “Satisfacción de los usuarios”, instrumento adaptado por el cuestionario del autor (Herzberg, 1959, citado por Cataldo et al. 2023) con sus 2

dimensiones (Facilidad de uso y confianza). Se utilizó la escala tipo Likert, la cual está representada de los siguientes niveles: 1 = Totalmente insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Algo satisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Totalmente satisfecho.

Su validez de contenido: El instrumento no depende de la confiabilidad estadística pero sí es importante que se valide por expertos o marco teórico. El fundamento teórico se refiere a la revisión de las teorías existentes sobre las variables de estudio para conocerla y medirla (Arias, 2020). Se realizó el procedimiento de juicio de expertos, donde los instrumentos fueron sometidos a la valoración de 3 profesionales con maestría en tecnologías de información que evaluaron los instrumentos (Anexo 3).

De su confiabilidad, se realizó una prueba piloto aplicada a un grupo compuesto por 10 directores de Instituciones Públicas de Educación Básica Regular. La medición confiabilidad se realizó utilizando el sistema de SPSS y la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo valores altos de confiabilidad de ambos instrumentos (0.913 y 0,955).

3.5. Procedimiento

De acuerdo a la realidad problemática de la investigación, con los estudios teóricos relacionados, se determinó un enfoque correlacional y se elaboró la matriz de las variables.

Posteriormente, mediante la presentación y coordinación a través de un documento de solicitud, se obtuvo la autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación a usuarios de la UGEL Santa. Los instrumentos fueron validados por tres expertos para obtener su fiabilidad y para su recolección fueron elaborados en formulario GoogleForm. Asimismo, el procesamiento para contrastar la hipótesis con ayuda del software estadístico SPSS y así analizar e interpretar la información obtenida para dar respuesta a la investigación propuesta.

3.6. Método de análisis de datos.

Se empleó el software IBM SPSS para llevar a cabo un análisis descriptivo de los datos mediante la generación de tablas de frecuencias y gráficos de barras. En el caso de la variable “gobierno digital”, se aplicaron categorías de clasificación, tales como avanzado, intermedio e inicial. Asimismo, en la variable “satisfacción de los usuarios”, establecieron categorías como bueno, regular y malo.

Se efectuó la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra constaba de 146 directores, con el propósito de realizar pruebas de correlación. A base de los resultados obtenidos del p-valor, se determinará la aplicación de la prueba paramétrica (Pearson) o la no paramétrica (Rho de Spearman o Tau-b de Kendall).

3.7. Aspectos éticos.

Conforme al código de ética de investigación (UCV, 2022), se aplicará los principios y recomendaciones para la elaboración de la presente investigación. Considerándose los principios:

Transparencia: la investigación garantiza información veraz, imparcial y objetiva sobre la entidad y todos los participantes involucrados, sin fines de lucro, para la toma de decisiones y acciones de gestión dentro de la entidad.

Respeto de la propiedad intelectual: en el estudio se reconoce y valora a los investigadores. Se respeta y protege los derechos de autores sin plagiar, fomentando el intercambio de conocimientos y desarrollo e innovación de nuevas ideas.

Privacidad: la recopilación del estudio es netamente para investigación y que busca proteger, preservar la autonomía de los participantes encuestados al respecto con su información personal.

IV. RESULTADOS

4.1. Del objetivo general. Determinar la correlación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 02

Relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

			Satisfacción de los Usuarios			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Gobierno Digital	Inicial	f	1	0	0	1
		%	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %
	Intermedio	f	6	53	3	62
		%	4,1 %	36,3 %	2,1 %	42,5 %
	Avanzado	f	0	14	69	83
		%	0,0 %	9,6 %	47,3 %	56,8 %
Total		f	7	67	72	146
		%	4,8 %	45,9 %	49,3 %	100,0 %

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,731	,053	13,503	,000
N de casos válidos		146			

Interpretación: En la tabla 2, el 56.8% manifiestan que el gobierno digital tiene un nivel avanzado y con relación a la satisfacción de los usuarios es de nivel bueno. Mientras, el 42.5% de los usuarios percibieron que el gobierno digital se encuentra en un nivel intermedio y con relación a la satisfacción es de nivel regular; y el 0.7% perciben que el gobierno digital se encuentra en un nivel inicial cuya satisfacción de los usuarios está en un nivel malo.

Según lo obtenido de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b Kendall indicaron relación altamente significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad considerable ($p = 0,731$) entre ambas variables de investigación.

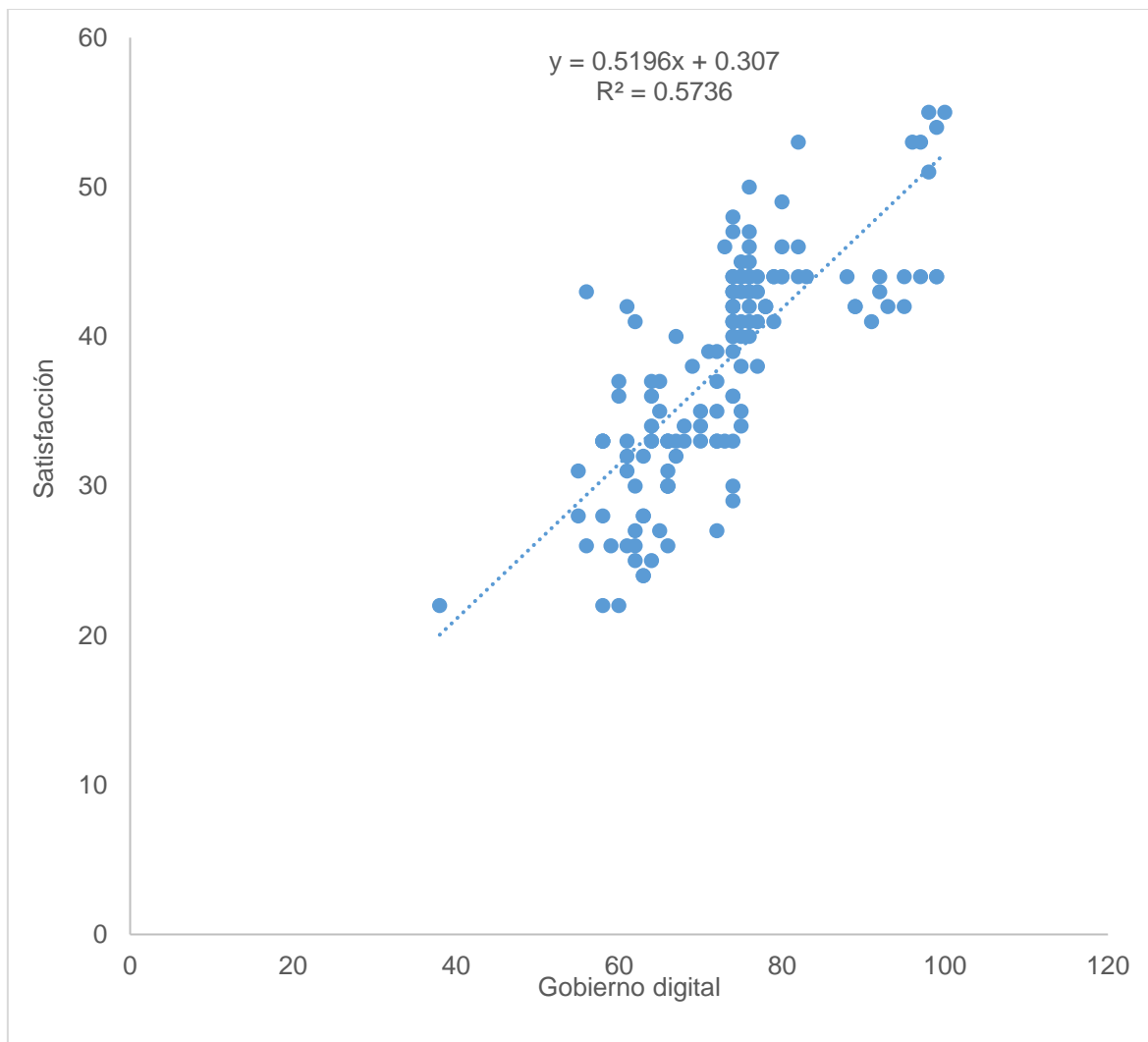


Figura 01

Dispersión de las puntuaciones de gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

Interpretación: la figura 1 describe una relación directa, pues en la medida que aumenta las puntuaciones de gobierno digital aumenta la satisfacción de los usuarios. Por tal razón, la ecuación de regresión lineal muestra un coeficiente positivo con pendiente ($m=0,5196$). Asimismo, el coeficiente determinación ($r^2 = 0,5736$) implica que el 57,4 % de la satisfacción de los usuarios está influido por el gobierno digital.

4.2. Análisis descriptivo de las variables

Del primer objetivo específico: Determinar el nivel de gobierno digital en la UGEL Santa.

Tabla 03

Nivel de gobierno digital en la UGEL Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inicial	1	0,7
Intermedio	63	43,2
Avanzado	82	56,2
Total	146	100,0

Interpretación: En la tabla 3, se obtuvo que el 56,2 % de los usuarios manifiestan que el gobierno digital está en nivel avanzado, otro grupo del 43,2 % de usuarios manifiestan que está en un nivel intermedio y un pequeño grupo de usuarios conformado por el 0,7 %, expresaron que el gobierno digital se encuentra en un nivel inicial.

Tabla 04*Análisis de nivel del gobierno digital en la UGEL Santa, según indicadores.*

Dimensión	Indicador	Punt. total	Prom.	Logro %	Nivel
Servicios digitales	Canales digitales	10	6,48	65%	Intermedio
	Actualización	10	6,61	66%	Intermedio
	Lenguaje sencillo	05	3,23	65%	Intermedio
Experiencia del ciudadano	Disponibilidad de información	10	6,04	60%	Intermedio
	Resolución de problemas	10	6,19	62%	Intermedio
Seguridad de la información	Confidencialidad	10	6,31	63%	Intermedio
	Disponibilidad	05	3,41	68%	Intermedio
Competencias digitales	Conocimientos	10	6,65	66%	Intermedio
	Capacitación	05	2,47	49%	Inicial
	Uso de medios digitales	10	5,51	55%	Intermedio
Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	05	2,20	44%	Inicial
	Plataformas digitales	10	5,76	58%	Intermedio

Interpretación: En la tabla 4, se obtuvo cada uno de los indicadores de las dimensiones del gobierno digital, encontrándose un nivel intermedio, salvo el indicador capacitación de la dimensión competencias digitales y equipos tecnológicos de la dimensión infraestructura alcanzaron nivel inicial.

Del segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa.

Tabla 05

Nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	4,8
Regular	67	45,9
Bueno	72	49,3
Total	146	100,0

Interpretación: En la tabla 5, el 49,3 % de los usuarios afirmaron que están altamente satisfechos, considerándolo nivel bueno a la UGEL; además, 45,9 % los usuarios se sienten regularmente satisfecho, mientras que un pequeño grupo de usuarios del 4,8 % expresaron una mala satisfacción.

Tabla 06

Análisis de nivel de la satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, según indicadores.

Dimensión	Indicador	Punt total	Prom	Logro %	Nivel
Facilidad de uso	Calidad funcional	20	13,81	69 %	Regular
	Calidad técnica	10	7,02	70 %	Regular
Confianza	Valor percibido	15	10,42	69 %	Regular
	Expectativa del usuario	10	7,01	70 %	Regular

Interpretación: En la tabla 6, se obtuvo que cada uno de los indicadores de las dimensiones de satisfacción de los usuarios encontrándose a nivel regular, con porcentaje de logro de 69 % a 70 %.

4.3. Análisis correlacional

Objetivo específico 3. Determinar la correlación entre servicios digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 07

Relación entre la dimensión del servicio digital y satisfacción de los usuarios.

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Bueno	Malo	Regular	
Servicio Digital	Inicial	f	0	1	1	2
		%	0,0 %	0,7 %	0,7 %	1,4 %
	Intermedio	f	51	6	59	116
		%	34,9 %	4,1 %	40,4 %	79,5 %
	Avanzado	f	21	0	7	28
		%	14,4 %	0,0 %	4,8 %	19,2 %
Total	f	72	7	67	146	
	%	49,3 %	4,8 %	45,9 %	100,0 %	

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,210	,076	2,656	,008
N de casos válidos		146			

Interpretación: De la tabla 7, los resultados indican, el 14.4 % declara que el Servicio Digital se encuentra en nivel avanzado, también calificando en nivel bueno en satisfacción. A su vez, el 40,4 % declara que el Servicio Digital se encuentra en nivel intermedio, asimismo califica en nivel regular en satisfacción. Pero, un 0,7 % perciben que el Servicio Digital se encuentra en nivel inicial, además calificando en nivel regular y malo respectivamente en satisfacción.

Según lo obtenido de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b Kendall, concluyó relación de nivel alto significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad moderada ($T = 0,210$) entre ambas dimensiones de investigación.

Objetivo específico 4. Determinar la correlación entre experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 08

Relación entre experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios.

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Bueno	Malo	Regular	
Experiencia del ciudadano	Inicial	f	0	2	2	4
		%	0,0 %	1,4 %	1,4 %	2,7 %
	Intermedio	f	51	5	62	118
		%	34,9 %	3,4 %	42,5 %	80,8 %
	Avanzado	f	21	0	3	24
		%	14,4 %	0,0 %	2,1 %	16,4 %
Total	f	72	7	67	146	
	%	49,3 %	4,8 %	45,9 %	100,0 %	

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,276	,069	3,612	,000
N° de casos válidos		146			

Interpretación: De la tabla 8, los resultados indican, 14,4 % declara que en Experiencia del Ciudadano se encuentra en nivel avanzado, también calificando en nivel bueno en satisfacción. A su vez, el 42,5 % declara que en Experiencia del Ciudadano se encuentra en nivel intermedio, asimismo califica en nivel regular en satisfacción. Pero, un 1,4 % perciben que en Experiencia del Ciudadano se encuentra en nivel inicial, además calificando en nivel regular y malo respectivamente en satisfacción.

Según lo obtenidos de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b Kendall, llegó a la conclusión que existe relación altamente significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad moderada ($T=0,276$) entre ambas dimensiones de investigación.

Objetivo específico 5. Determinar la correlación entre seguridad de la información y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 09

Relación entre la seguridad de la información y satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Bueno	Malo	Regular		
Seguridad de la Información	Intermedio	f	15	7	53	75
		%	10,3 %	4,8 %	36,3 %	51,4 %
	Avanzado	f	57	0	14	71
		%	39,0 %	0,0 %	9,6 %	48,6 %
Total		f	72	7	67	146
		%	49,3 %	4,8 %	45,9 %	100,0 %

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,560	,067	8,478	,000
N de casos válidos		146			

Interpretación: De la tabla 9, de los resultados indican, el 39,0 % declara que en Seguridad de la Información se encuentra en nivel avanzado, también calificando en nivel bueno en satisfacción. A su vez, el 36,3 % declara que en Seguridad de la Información se encuentra en nivel intermedio, asimismo califica en nivel regular en satisfacción.

Según lo obtenido de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b Kendall, concluyó relación altamente significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad alta ($T=0,560$) entre ambas dimensiones de investigación.

Objetivo específico 6. Determinar la correlación entre competencias digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 10

Relación entre competencias digitales y satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios			Total	
			Bueno	Malo	Regular	
Competencias Digitales	Inicial	f	0	1	1	2
		%	0,0 %	0,7 %	0,7 %	1,4 %
	Intermedio	f	18	4	52	74
		%	12,3 %	2,7 %	35,6 %	50,7 %
	Avanzado	f	54	2	14	70
		%	37,0 %	1,4 %	9,6 %	47,9 %
Total	f	72	7	67	146	
	%	49,3 %	4,8 %	45,9 %	100,0 %	

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,514	,069	7,470	,000
N de casos válidos		146			

Interpretación: De la tabla 10, de los resultados indican, el 37,0% declara que en Competencias Digitales se encuentra en nivel avanzado, también calificando en nivel bueno en satisfacción. A su vez, el 35,6% declara que en Competencias Digitales se encuentra en nivel intermedio, asimismo califica en nivel regular en satisfacción. Pero, un 0,7 % perciben que en Competencias Digitales se encuentra en nivel inicial, además calificando en nivel regular y malo respectivamente en satisfacción.

Según lo obtenido de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau-b Kendall, concluyó relación altamente significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad alta ($T=0,514$) entre ambas dimensiones de investigación.

Objetivo específico 7. Determinar la correlación entre infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 11

Relación entre infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios			Total	
			Bueno	Malo	Regular	
Infraestructura Tecnológica	Inicial	f	3	6	12	21
		%	2,1 %	4,1 %	8,2 %	14,4 %
	Intermedio	f	20	1	51	72
		%	13,7 %	0,7 %	34,9 %	49,3 %
	Avanzado	f	49	0	4	53
		%	33,6 %	0,0 %	2,7 %	36,3 %
Total	f	72	7	67	146	
	%	49,3 %	4,8 %	45,9 %	100,0 %	

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,556	,064	8,487	,000
N de casos válidos		146			

Interpretación: De la tabla 11, de los resultados indican, el 33,6 % declara que en Infraestructura Tecnológica se encuentra en nivel avanzado, también calificando en nivel bueno en satisfacción. A su vez, el 34,9 % declara que en Infraestructura Tecnológica se encuentra en nivel intermedio, asimismo califica en nivel regular en satisfacción. Pero, un 8,2 % perciben que en Infraestructura Tecnológica se encuentra en nivel inicial, además calificando en nivel regular en satisfacción.

A partir de lo obtenido de la prueba estadística y del coeficiente de asociación Tau-b Kendall, concluyó relación altamente significativa ($p = 0,000 < 0,01$) y una correlación directa con una intensidad alta ($T = 0,556$) entre ambas dimensiones de investigación.

4.4. Prueba de hipótesis

La prueba estadística utilizada fue el Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra fue superior a 50 elementos.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,147	146	,000
Satisfacción de los usuarios	,136	146	,000

Formulación de la hipótesis estadística general:

Hi: Existe una relación directa significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Ho: No existe una relación directa significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	,798**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146

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

Interpretación: En la Tabla 12, se identificó correlación directa con una intensidad considerable ($Rho=0,798$) y, además, una significancia estadística ($p=0.000 < \alpha =0.05$). Debido a esto, descarta hipótesis nula y concluye que el gobierno digital guarda una asociación significativa con la satisfacción de los usuarios, tal como lo indican las percepciones de los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

Tabla 13

Resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de gobierno digital y satisfacción de los usuarios.

		Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios
Dimensiones del Gobierno Digital	Servicios digitales	Coefficiente de correlación	,342**
		Sig. (bilateral)	,000
	Experiencia del ciudadano	Coefficiente de correlación	,213**
		Sig. (bilateral)	,000
	Seguridad de la información	Coefficiente de correlación	,201**
		Sig. (bilateral)	,000
	Competencias digitales	Coefficiente de correlación	,100**
	Sig. (bilateral)	,001	
	Infraestructura tecnológica	Coefficiente de correlación	,129**
		Sig. (bilateral)	,000

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

Interpretación: En la tabla 13, determina:

Se observa una correlación directa de intensidad moderada ($Rho=0,342$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre la dimensión de Servicios digitales de Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios, según lo manifestado por las percepciones de los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

De manera similar, se registra una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,213$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre la dimensión de Experiencia del ciudadano de Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios, según lo expresado por los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

Asimismo, se evidencia una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,201$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre la dimensión de Seguridad de la información de Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios, de acuerdo con las percepciones de los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

Se constata una correlación directa de intensidad moderada ($Rho = 0,100$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre la dimensión de Competencias digitales de Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios, según lo expresado por los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

Finalmente, se nota una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,129$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre la dimensión de Infraestructura tecnológica de Gobierno digital y Satisfacción de los usuarios, según las percepciones de los 146 usuarios de la UGEL Santa en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

Mediante la aprobación de Ley de Gobierno Digital, a través del Decreto Legislativo N°1412, este marco legal tiene el objetivo de mejorar la gestión institucional y fomentar la participación ciudadana en la utilización de las TIC para el desarrollo del servicio del sector público (PCM, 2018). Para la implementar un gobierno digital se vuelve crucial debido a su capacidad para resolver problemas, agilizar procesos. Por esta razón, el gobierno digital mejora la eficacia de las plataformas digitales, muestra transparencia y simplifica los procedimientos de manera efectiva y segura, apoyando así el logro de los objetivos institucionales (OECD, 2018).

La investigación se enfocó en responder la formulación del problema: ¿Cómo es la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023? En relación entre las variables (OECD/CAF, 2022), se indica que el gobierno digital mejora positivamente cuando hay compromiso de la administración pública, juntamente con sus trabajadores para brindar un mejor servicio y así satisfacer al usuario. El propósito como objetivo general, determinar la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023. Al cotejar investigaciones anteriores, se ha concluido que el gobierno digital se encuentra en nivel avanzado, mientras que la satisfacción de los usuarios tiene nivel bueno. La hipótesis planteada existe una relación directa positiva de nivel alto ($Rho = 0,798$) entre ambas variables.

En cuanto a la validez interna, empleando el enfoque de metodología cuantitativa, siendo útil para obtener conclusiones relevantes en el análisis de datos a fin dar respuesta a las variables del presente estudio y comprobar la validez de la hipótesis (Ñaupas et al., 2018), utilizando una muestra representativa de la población y así recopilar información mediante técnica de la encuesta que es importante para la investigación (Sánchez et al., 2018). El instrumento Gobierno Digital fue adaptado por (Manza, 2023) y (Rafael, 2022) teniendo en cuenta al plan de gobierno y transformación digital para el periodo 2023 – 2025 (MINEDU). Y el instrumento Satisfacción de los usuarios fue adaptado por (Herzberg, 1959, citado por Cataldo et al. 2023). Los instrumentos a su vez fueron validados por el juicio de

expertos. Por consiguiente, se aplicó un estudio piloto conformado por 10 usuarios de la UGEL Santa, con un resultado de confiabilidad muy alta en ambas variables: gobierno digital (0.913) y satisfacción de los usuarios (0.955).

La principal limitación fue la adaptación de los instrumentos según la realidad del estudio, respecto a la variable gobierno digital, los antecedentes de casi todos los autores no están alineados al MINEDU como se indica en su plan de gobierno y transformación digital para el periodo 2023 – 2025. Al respecto de satisfacción de los usuarios, los antecedentes de casi todos los autores no guardan relación con gobierno digital. Otra limitación fue durante la ejecución de las encuestas, por ser una población finita de 236 usuarios, se obtuvo 146 usuarios de la muestra con valores obtenidos para una población finita. Por medio del WhatsApp se envió mensaje de presentación, imagen del documento donde acreditó la aplicación de encuesta y enlace de Googleform de los cuestionarios a toda mi población de investigación. Mayormente, los encuestados dejaron en visto y no respondieron mi solicitud, por lo cual tuve que pedir el apoyo del encargado de Área de Gestión Pedagógica y especialistas, mediante ellos se lograron completar las encuestas.

Al respecto a la validez externa, la investigación se realizó de manera minuciosa al elegir una muestra que representa de manera adecuada el contexto de estudio y teniendo que pasar por el proceso de confiabilidad (Arispe et al., 2020). Esta selección consideró factores como cambios temporales, evolución tecnológica y normativas actuales en el ámbito educativo. Por lo tanto, los resultados tienen la capacidad de aplicarse en otros contextos y poseen una mayor relevancia a lo largo del tiempo, lo que los hace valiosos para investigaciones futuras, siempre que se tengan en cuenta las particularidades del contexto.

Respecto a sus resultados, del objetivo general, que tuvo como propósito determinar la relación entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios de la UGEL Santa, 2023, se determinó que existe relación directa entre ambas variables con nivel alto. Asimismo, el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,5736$) de la satisfacción de los usuarios influye un 57,4% con el gobierno digital. Este resultado coincide con Manza (2023) teniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0,568, concluyendo

que se debe tomar acciones de mejora para los sistemas de trámites y el servicio que no resulte un gobierno digital deficiente, generando insatisfacción en los usuarios.

Asimismo, en el análisis realizado por Rafael (2022) podemos determinar cómo están relacionadas ambas variables: gobierno digital y satisfacción del usuario, aquí se puede mostrar claramente que su análisis de correlación fue de 0.583 (rho Spearman), concluyendo que se debe hacer inversión en infraestructuras tecnológicas como la implementación de sistemas o aplicaciones para diversos trámites que necesite realizar los usuarios, además de brindar capacitación constante a funcionarios y usuarios que van a hacer uso de estas TIC.

Del primer objetivo específico: Determinar el nivel de gobierno digital en la UGEL Santa, los usuarios manifiestan que se encuentra el 0,7 % en nivel inicial, 43,2 % en nivel intermedio y un 56,2 % en nivel avanzado. Las dimensiones se encuentra en un nivel intermedio por los usuarios. Es decir, que la mayoría de los usuarios valora al gobierno digital que está en proceso de implementación y modernización de las TIC en la UGEL Santa.

Con los estudios de Lozano (2019) los resultados asemejan que el gobierno electrónico tuvo 6.7 % deficiente, 33.3 % regular y 60 % eficiente en la UGEL Santa. Observándose desde el 2019 al 2023 no hay cambios notorios, a pesar que antes era solo al uso del correo electrónico.

Además, Viena (2023) coincide con los resultados, encontrándose que el 48.9 % y el 58.9 % corresponden niveles medio, respectivamente. Viéndose reflejado el esfuerzo de la institución en brindar un mejor servicio. Sin embargo, se identifican dificultades en la implementación de nuevas tecnologías, que limitan la interacción con los sistemas proporcionados por el Estado.

Del segundo objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, consideran el 4,8 % en nivel malo, 45,9 % en nivel regular y 49,3 % en nivel bueno al respecto de su satisfacción. Las dimensiones se encuentra en un nivel intermedio. Es decir, que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos, por lo que hay mejoras en cuanto al servicio que brinda la Institución en cuanto la implementación de gobierno digital.

Confirma Diaz et al (2022) que todos los participantes en su investigación califican 17 % bajo, 77 % medio y 6 % alto en cuanto al servicio de la entidad. La insatisfacción se ve reflejado por la falta de respuesta oportuna a las consultas y la capacitación inadecuada brindada por el personal de la institución.

Por su parte, Blas et al. (2022) menciona que los servicios ofrecidos por las instituciones presentan carencias en términos de calidad, ya que la modernización del Estado se ve confrontada con desafíos vinculados a las decisiones políticas.

Del tercer objetivo específico: Determinar la correlación entre servicios digitales y satisfacción de los usuarios, el 40,4 % afirman que en servicio digital se está en un nivel intermedio, y a su vez, califica que se encuentra en un nivel regular en cuanto a la satisfacción. Sin embargo, el 34,9 % está en un nivel bueno en satisfecho considerando un nivel intermedio el servicio digital. También se corroboró con Tau-b Kendall ($T= 0,210$) tiene una relación positiva de intensidad moderada.

De los resultados, se guarda relación con (Guillén, 2022) quien concluye que los servicios digitales está en proceso de desarrollo e implementación, y un 45 % de la población evaluó regularmente satisfecho con los trámites virtuales.

Del mismo modo, en su artículo de investigación Huamán y Medina (2022) confirman que existe una precaria infraestructura de comunicaciones; además las tecnologías digitales son obsoletas o inadecuadas, a pesar de que la SGTD facilitó en la mayoría de instituciones públicas la implementación de estas tecnologías, por lo que finalmente llegan a la conclusión que uno de los principales retos es superar estas brechas digitales que afortunadamente ya se encuentran encaminados al proceso de ser implementados en todo el ámbito del país.

Del cuarto objetivo específico: Determinar la correlación entre experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios, el 42,5 %, afirman que en experiencia del ciudadano se está en un nivel intermedio, y a su vez, califican que se encuentran en un nivel regular en cuanto a la satisfacción. Sin embargo, el 34,9 % está en nivel bueno en satisfecho considerando un nivel intermedio la experiencia del ciudadano.

Por consiguiente, (Córdova, 2022) menciona que el proceso de implementación genera desconfianza y resistencia en el manejo de tecnologías, hacen que los usuarios no accedan a las plataformas digitales.

De los resultados, se guarda relación con Ye et al. (2023) quienes en su artículo de investigación concluyen que los reclamos, aportes o la interacción en cuanto al uso de tecnologías por parte de los usuarios sobre los sistemas digitales conllevan a una mejora significativa, ya que promueven el desarrollo y la mejora continua de la calidad de servicios que brindan las instituciones públicas.

Del quinto objetivo específico: Determinar la correlación entre seguridad de la información y satisfacción de los usuarios, el 39 % afirman que en seguridad de la información se está en un nivel avanzado, y a su vez, califica que se encuentra en un nivel bueno en cuanto a la satisfacción. Sin embargo, el 36,3 % está regularmente satisfecho, considerando un nivel intermedio la seguridad de la información.

Según, (Hoffmann y Solarte, 2022) sugieren que es muy importante fortalecer la ciberseguridad de toda la información que cuenta la entidad para ofrecer un servicio de calidad a su población con seguridad en su información. Además, Pérez et al., (2020) sostienen que la confianza de los ciudadanos ha disminuido notablemente, siendo afectada por factores como la situación económica del país, la seguridad en el manejo de datos y la presencia de corrupción.

Del sexto objetivo específico: Determinar la correlación entre competencias digitales y satisfacción de los usuarios, el 37,0 % afirman que en competencias digitales está en nivel avanzado, y a su vez, que se encuentra en un nivel bueno en cuanto a la satisfacción. Sin embargo, el 35,6 % está regularmente satisfecho, considerando un nivel intermedio las competencias digitales.

Según Zorrilla (2022) señala que esto se ve reflejado en el aprendizaje continuo a través de las capacitaciones en el uso de los sistemas informáticos. La comisión de gobierno digital asegura las asignaciones presupuestarias para mejorar las competencias digitales. Por consiguiente, Peralta (2019) menciona que las organizaciones gubernamentales al automatizar las TIC permitirá crear

relaciones con los ciudadanos para que puedan interactuar y participar activamente con los sistemas.

Del séptimo objetivo específico: Determinar la correlación entre infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios, el 34,9 % afirman que en infraestructura tecnológica se está en un nivel intermedio y se encuentra en un nivel regular en cuanto a la satisfacción. Sin embargo, el 33,6 % está en un nivel bueno en satisfacción considerando un nivel intermedio en la infraestructura tecnológica. En el estudio realizado por Guevara (2023) concuerda que la falta de equipamiento se convierte en un obstáculo para el desarrollo de tecnologías y mientras no haya un compromiso por parte de los funcionarios para invertir en las TIC, esto se va ver reflejado en la satisfacción de los usuarios. Por su parte, Rojas (2019) también menciona que, para lograr la eficacia, eficiencia y seguridad de un gobierno digital, es esencial llevar a cabo la modernización de la gestión pública. Esto implica la implementación de una infraestructura avanzada asegurando un funcionamiento óptimo.

Para la contrastación de hipótesis, se empleó la prueba paramétrica rho de Spearman $Rho=0,798$ y $p=0.000$, confirmando que tiene una correlación directa significativa entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios. Coincide con las investigaciones de Manza (2023), Viena (2023) y Silva (2022) con una relación directa significativa entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Lima, UGEL San Martín y DRE Callao.

Por lo expuesto, se busca validar la investigación de acuerdo a los lineamientos teóricos de gestión pública que se exploraron para ambas variables de estudio en la UGEL Santa.

Por último, es importante señalar que en el Perú existe poca investigación o estudios que puedan profundizar respecto al gobierno digital y sus principios relacionados con los procedimientos de su plan de gobierno del MINEDU. Dado que este conocimiento no se practica en la mayoría de instituciones del sector educación, como se ha constatado en el análisis de la problemática afectando a los usuarios al momento que realizan los trámites administrativos.

VI. CONCLUSIONES:

Primera. Del objetivo general, determina la existencia de correlación directa de nivel alto ($Rho = 0,798$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) entre gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa, 2023. Lo que indica que la entidad evidencia la aplicación de la Ley de gobierno digital, establecido por el MINEDU en plan de gobierno y transformación digital, relacionando directamente a la satisfacción de los usuarios, debido a que se realizan implementaciones de trámites para brindar un mejor servicio en el ámbito educativo.

Segunda. Del primer objetivo específico. El nivel de gobierno digital, se ubica en un nivel avanzado de 56,2 % con tendencia al nivel intermedio de 43,2 % .Por consiguiente, las dimensiones servicio digital, experiencia del ciudadano, seguridad de la información, competencias digitales, infraestructura tecnológica son valorados como intermedio.

Tercera. Del segundo objetivo específico. El nivel de satisfacción de los usuarios, se ubica en un nivel bueno de 49,3 % con tendencia al nivel regular de 45,9 %. Por consiguiente, las dimensiones confianza y facilidad de uso son valorados como regular.

Cuarta. Del tercer objetivo específico. Servicios digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa son valorados en un 79,5 %, encontrándose en un nivel intermedio. Además, evalúan un nivel bueno y regular en cuanto a satisfacción. Existiendo correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,342$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). De este modo, la dimensión de servicios digitales se evidencia un nivel intermedio, demostrando que la entidad debe mejorar en sus sistemas informáticos de trámites.

Quinta. Del cuarto objetivo específico. Experiencia del ciudadano y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa son valorados en un 80,8 % encontrándose en un nivel intermedio. Además, evaluaron un nivel bueno y regular en cuanto a satisfacción. Existiendo correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,213$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). De esta manera, evidencia que dimensión de experiencia del ciudadano se encuentra en nivel intermedio, debiéndose a

que los usuarios no reflejan que no hay muchas mejoras en los sistemas de trámites.

Sexta. Del quinto objetivo específico. Seguridad de la información y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa son valorados en un 51,4 %, encontrándose en un nivel intermedio con tendencia al nivel avanzado 48,6 %. Además, evaluaron un nivel regular en cuanto a satisfacción. Existiendo correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,201$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). Esto quiere decir, que la dimensión de seguridad de la información se encuentra en un nivel intermedio, demostrando que en la entidad hay usuarios que sienten desconfianza al utilizar los sistemas de trámites y al no enviarse correctamente, su información puede ser vulnerada para otros fines.

Octava. Del sexto objetivo específico. Competencias digitales y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa son valorados en un 50,7 %, encontrándose en un nivel intermedio con tendencia al nivel avanzado 47,9 %. Además, evaluaron un nivel regular en cuanto a satisfacción. Existiendo correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,100$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). Esto demuestra, que la dimensión de competencias digitales se encuentra en un nivel intermedio, reflejando que los usuarios aún están en proceso de aprendizaje al uso de tecnologías de los sistemas de trámites de la entidad.

Novena. Del séptimo objetivo específico. Infraestructura tecnológica y satisfacción de los usuarios en la UGEL Santa son valorados en un 49,3 %, encontrándose en un nivel intermedio. Además, evaluaron un nivel regular en cuanto a satisfacción. Existiendo correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,129$) y significativa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$). Evidencia, que dimensión de infraestructura tecnológica, demostrando que falta inversión y mejora de la implementación de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Al Jefe de Personal de la UGEL Santa:

Primera. Se recomienda proporcionar capacitación al personal administrativo de la UGEL Santa, mediante el Plan de Desarrollo de las Personas, alineado con la Ley de Gobierno Digital N° 1412 y el plan de gobierno y transformación digital correspondiente al periodo 2023 - 2025 del MINEDU. Esta medida busca asegurar que el personal esté debidamente preparado para utilizar las plataformas digitales mejorando la satisfacción de los usuarios.

A la directora de la UGEL Santa:

Segunda. Implementar mejoras para agilizar el proceso de trámites, enfocándose especialmente en reducir tiempo de respuesta que los usuarios deben afrontar para completar su trámite.

Tercera. Fortalecer la democracia y la participación ciudadana de los usuarios con el fin de conocer y comprender sus necesidades, utilizando diferentes estrategias, como seminarios, talleres, charlas u otros medios. Para mantener una comunicación activa y mejorar la imagen de la institución; asimismo, potenciar y mejorar las competencias digitales de los usuarios para que conozcan las funcionalidades de las plataformas digitales y difundan la importancia de las tecnologías, conllevando a la mejora e implementación del gobierno digital en la UGEL Santa.

Cuarta. Invertir y mejorar la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones, las mismas que deben estar a la vanguardia con el cual se brindarían mejores servicios a los usuarios y público en general.

Al responsable de la Oficina de Informática:

Quinta. Mejorar los sistemas de trámite y mediante estrategias de difusión promover el uso de plataformas digitales. Donde los usuarios realicen diversos trámites eficientes y rápidos, evitando que se apersonen y generen aglomeraciones o largas colas dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Arenas, S. y Alzate, V. (2019). Políticas públicas como tecnologías de gubernamentalidad: una propuesta investigativa a partir del estudio de la lucha anticorrupción. *Opera*, (25), 55–74. <https://doi.org/10.18601/16578651.n25.04>.
- Arias, M. y Gastaud, A. (2018, 4-6 de abril). Teoría y Práctica de la Gobernanza Electrónica [Conferencia]. Galway, Irlanda. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting EIRL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios posgrado. Universidad Internacional del Ecuador*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>.
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, R., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(5), 290-301. <https://doi.org/10.31876/racs.v28i.38164>
- Cataldo, A., Bravo, N., Lara, A., & Rojas, J. (2022). Factors influencing the post-implementation user satisfaction of SAP-ERPS. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 30(3), 574–591. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052022000300574>.
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239

- Córdova, A. (2022). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Ancash 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94916>
- Cruz, R. (2018). *Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica*. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 101–118. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Díaz, A. (2022). *El gobierno digital como estrategia para innovar el sistema fiscal en México*. [Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/8505
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., y Pizzán, S. (2022). *Servicios de gobierno electrónico y satisfacción del usuario en un municipio*. *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Dwi, T., Mira, M. y Hafidz, I. (2017). User acceptance of e-Government citizen report system (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124(2017), 560–568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. *Serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México N° 196* <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/08f66426-7dde-4dfe-869c-0186dae54534/content>
- Espinoza, B., Ramos, E., & Orosco-Fabian, R. (2023). *Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos*. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>

- Gil, R., & Flores, M. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Guevara, C. (2023). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119557>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Guillén, R. (2021). *Gobierno electrónico y Gestión de tesorería en la administración Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60159>
- Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo. Unidades de Apoyo para el Aprendizaje*. Facultad de Contaduría y Administración. <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hoffmann, T. & Solarte, M. (2022). The estonian e-residency programme and its role beyond the country's digital public sector ecosystem. *Revista CES Derecho*, 13(2), 184-204. <https://dx.doi.org/10.21615/cesder.6772>
- Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- Lips, M. (2019). *Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era*. Taylor & Francis. <https://books.google.com.pe/books?id=hQyjDwAAQBAJ>
- Lira, J. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes*. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes]. <http://hdl.handle.net/11317/1961>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://books.google.es/books?id=jpzODwAAQBAJ>
- Lozano, A. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local de Santa – Ancash – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36997>
- Lujan, A. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52063>
- Manza, S. (2023). *Gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de una unidad de gestión educativa local, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110059>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=456065109004>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2023, 16 de febrero). *Plan de gobierno y transformación digital para el periodo 2023-2025 del Ministerio de Educación*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8779>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5ª. Ed.) Ediciones de la U.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico/Corporación Andina del Fomento [OECD]. (2022). *Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe*. Estudios de la OCDE sobre Gobernanza pública. <https://doi.org/10.1787/5b189cb4-es>

OCDE/CAF (2022), *Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe*, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, OECD Publishing, París, <https://doi.org/10.1787/5b189cb4-es>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018). *Revisión del Gobierno Digital en Colombia: Hacia un Sector Público Impulsado por el Ciudadano*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264292147-1-es>

Ojeda, V. (2021). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>

Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39539>

Pérez, R., Pontones, C. y Núñez, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting & Social Change*, 154(5), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>

- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49465>
- Marquina, P., Avolio, B., Del Carpio, L., & Fajardo, V. (2023). *Resultados del Ranking de Competitividad Mundial 2023*. Centrum PUCP- Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/194900>
- Presidencia de Consejos de Ministros [PCM]. (2023, 30 de setiembre). *Reporte de avances sobre la incorporación del objetivo estratégico o acción estratégica de transformación digital en su Plan Estratégico Institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2605505-reporte-de-avances-sobre-la-incorporacion-del-objetivo-estrategico-o-accion-estrategica-de-transformacion-digital-en-su-plan-estrategico-institucional>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2018, 13 de septiembre). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. *El peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Rafael, F. (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92977>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature*, 563(7733), S136. <https://doi.org/10.1038/D41586-018-07502-X>
- Silva, G. (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680>
- UCV (2022). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos profesionales*. Lima: Vicerrectorado de investigación.
- Vieira, T. y Ribeiro, P. (2022). E-Government e Sociedade Digital/E-Government and Digital Society. *Synesis*, 14(1), 1-84. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_gale_infotrasmisc_A738847273
- Viena, R. (2023). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119492>
- Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Mathematics* 2023, 11(14), 3122. <https://doi.org/10.3390/math11143122>
- Zorrilla, Y. (2022). *Gobierno digital y competencias digitales de los servidores y servidoras públicas de un organismo constitucional autónomo, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95128>

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de las variables.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° ITEM	INSTRU	ESCALA
Gobierno digital	PCM (2018), es el marco legal de la gobernanza de gobierno digital del uso de la tecnología para el desarrollo de los servicios que brindan las entidades públicas en todo el ámbito nacional, creando valor público con el objetivo de facilitar la digitalización, fortalecer la gestión, garantizar el proceso de implementación de servicios y procesos digitales con la participación ciudadana.	La variable Gobierno digital es medida con instrumento de medición - cuestionario, utilizando las dimensiones MINEDU: Servicios digitales, Experiencia del ciudadano, Seguridad de información, Competencias digitales, Infraestructura tecnológica.	Servicios digitales	Canales digitales	1,2	Escala valorativa "Gobierno digital"	Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre Rangos: Avanzado: 74 – 100 Intermedio: 47 – 73 Inicial: 20 – 46
				Actualización	3,4		
				Lenguaje sencillo	5		
			Experiencia del ciudadano	Disponibilidad de información	6,7		
				Resolución de problemas	8,9		
			Seguridad de la información	Confidencialidad	10,11		
				Disponibilidad	12		
			Competencias digitales	Conocimientos	13,14		
				Capacitación	15		
				Uso de medios digitales	16,17		
Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	18					
	Plataformas digitales	19,20					
Satisfacción de los usuarios	Medina et al. (2021), definen a la satisfacción del usuario como una relación psicológica positiva que las personas sienten por el uso de la tecnología de información.	La variable satisfacción en usuarios es medida con instrumento de medición - cuestionario, utilizando dimensiones: Facilidad de uso y Confianza.	Facilidad de uso	Calidad funcional	1,2,3,4	Escala valorativa "Satisfacción de los usuarios"	Ordinal tipo Likert de cinco niveles 1 = Totalmente insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Algo satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Totalmente satisfecho Rangos: Bueno: 41 – 55 Regular: 26 – 40 Malo: 11 – 25
				Calidad técnica	5,6		
			Confianza	Valor percibido	7,8,9		
				Expectativa del usuario	10,11		

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de gobierno digital

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado director, el presente cuestionario es anónimo y confidencial que tiene la finalidad de obtener información sobre la relación entre el gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa, 2023. Para lo cual, le solicitamos su colaboración respondiendo con veracidad todas las preguntas.

Por favor, siga usted las siguientes instrucciones:

- Leer detenidamente los enunciados.
- Marque con un aspa (X) solamente en uno de los recuadros de cada enunciado, de acuerdo a la siguiente clasificación:

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

N°	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Facilidad de uso / Calidad funcional						
1	La UGEL Santa difunde información asociada al sector educativo por medio de diversas plataformas digitales, como: página web, correo institucional, YouTube, Redes sociales.					
2	La UGEL Santa a través de su página web pone a disposición enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado vinculados a la educación.					
Servicios digitales / Actualización						
3	La UGEL Santa le permite realizar trámites y operaciones en línea a través de diversas plataformas digitales asociadas a la educación como: SIAGIE, ESCALE, SISEVE, AYNÍ, Etc. los cuales están actualizados y optimizados.					
4	La UGEL Santa actualiza constantemente sus servicios por medio de sus plataformas digitales.					
Servicios digitales / Lenguaje sencillo						
5	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa contienen en su estructura información clara, ordenada y de fácil comprensión.					
Experiencia del ciudadano / Disponibilidad de información						
6	Los espacios digitales de la UGEL Santa le permiten acceder de manera fácil y rápida a la información que necesita.					

7	Las plataformas digitales de la UGEL Santa le permiten realizar consultas y/o reclamos de sus trámites de forma rápida.					
Experiencia del ciudadano / Resolución de problemas						
8	Las plataformas digitales de la UGEL Santa ayudan a la resolución de problemas relacionados a sus trámites y operaciones en línea.					
9	La plataforma de la UGEL Santa permite hacer seguimiento virtual al estado de las solicitudes que se presentaron previamente.					
Seguridad de la información / Confidencialidad						
10	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa, se muestra claramente las políticas de seguridad con el fin de brindarle confianza con respecto al manejo de sus datos.					
11	Se siente seguro al registrar su información a través de los formularios en las plataformas digitales que usa la UGEL Santa, entendiendo que la información registrada solo es usada para los trámites en la UGEL Santa.					
Seguridad de la información / Disponibilidad						
12	Al hacer uso de las plataformas digitales por medio de su usuario y contraseña puede acceder solo a su información personal en cualquier momento.					
Competencias digitales / Conocimientos						
13	¿Sus conocimientos en cuanto a las TIC te permiten hacer uso de estas plataformas digitales de la UGEL Santa de manera correcta?					
14	Utilizas herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.					
Competencias digitales / Capacitación						
15	Con que frecuencia recibe capacitaciones mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre el uso de sus espacios digitales que tiene la UGEL Santa.					
Competencias digitales / Uso de medios digitales						
16	¿Con que frecuencia se transmite información multimedia por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?					
17	¿Con que frecuencia puede contactarse con colegas que se encuentran en diferentes partes del Perú por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?					
Infraestructura tecnológica / Equipos tecnológicos						
18	La UGEL Santa realiza un buen equipamiento tecnológico de sus ambientes para poder brindar un adecuado servicio.					
Infraestructura tecnológica / Plataformas digitales						
19	La UGEL Santa hace un adecuado mantenimiento de su centro de datos, servidores y demás equipos tecnológicos.					
20	La UGEL Santa se preocupa por llevar equipamiento y conectividad a sus instalaciones para un mejor aprovechamiento de la tecnología.					

Gracias por su participación.

Cuestionario de satisfacción del usuario

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estimado director:

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, la cual tiene por finalidad valorar su nivel de satisfacción respecto a las plataformas digitales que dispone la UGEL Santa en su atención al usuario. A partir del cual, se estará identificando algunas necesidades de mejora, a fin de ofrecerte un mejor servicio. Para lo cual, le solicitamos su colaboración respondiendo con veracidad todas las preguntas.

Por favor, siga usted las siguientes instrucciones:

- Leer detenidamente los enunciados.
- Marque con un aspa (X) solamente en uno de los recuadros de cada enunciado, de acuerdo a la siguiente valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

N°	¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con cada uno de los siguientes aspectos del Gobierno digital de la UGEL Santa?	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Facilidad de uso / Calidad funcional						
1	Con la funcionalidad de las plataformas digitales que posee la UGEL Santa.					
2	Con el nivel de profesionalismo que se muestra a través de los canales de atención que brinda la UGEL Santa.					
3	Con el sistema de trámites que brinda la UGEL Santa.					
4	Con la atención que se le brinda cuando realiza algún reclamo ante algún inconveniente.					
Facilidad de uso / Calidad técnica						
5	Con la capacidad implementada en las diversas plataformas digitales que ofrece la UGEL Santa.					
6	Con la calidad de las herramientas brindadas por la UGEL Santa por medio de sus plataformas digitales.					
Confianza / Valor percibido						
7	Con el proceso del trámite u operación en línea que realiza en las plataformas digitales de la UGEL Santa.					
8	Con el tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite y/o reclamo en la UGEL.					
9	Con la confianza que brinda las plataformas digitales de la UGEL Santa, respecto a la confidencialidad de la información.					

Confianza / Expectativa del usuario					
10	Con sus trámites realizados y/o operaciones en línea que esperaba.				
11	Con las expectativas satisfechas en el uso de las plataformas digitales de la UGEL Santa.				

Gracias por su participación.

ANEXO 3: Validez y confiabilidad de instrumentos

Nombre del instrumento: Cuestionario "Gobierno Digital"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Servicios digitales			Si	No	Si	No	Si	No	
Canales digitales	1	La UGEL Santa difunde información asociada al sector educativo por medio de diversas plataformas digitales, como: página web, correo institucional, YouTube, Redes sociales.	X		X		X		
	2	La UGEL Santa a través de su página web pone a disposición enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado vinculados a la educación.	X		X		X		
Actualización	3	La UGEL Santa le permite realizar trámites y operaciones en línea a través de diversas plataformas digitales asociadas a la educación como: SIAGIE, ESCALE, SISEVE, AYNI, etc. los cuales están actualizados y optimizados.	X		X		X		
	4	La UGEL Santa actualiza constantemente sus servicios por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		

Lenguaje sencillo	5	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa contienen en su estructura información clara, ordenada y de fácil comprensión.	X		X		X		
Dimensión 2 : Experiencia del ciudadano			Si	No	Si	No	Si	No	
Disponibilidad de información	6	Los espacios digitales de la UGEL Santa le permiten acceder de manera fácil y rápida a la información que necesita.	X		X		X		
	7	Las plataformas digitales de la UGEL Santa le permiten realizar consultas y/o reclamos de sus trámites de forma rápida.	X		X		X		
Resolución de problemas	8	Las plataformas digitales de la UGEL Santa ayudan a la resolución de problemas relacionados a sus trámites y operaciones en línea.	X		X		X		
	9	La plataforma de la UGEL Santa permite hacer seguimiento virtual al estado de las solicitudes que se presentaron previamente.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad de la información			Si	No	Si	No	Si	No	
Confidencialidad	10	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa, se muestra claramente las políticas de seguridad con el fin de brindarle confianza con respecto al manejo de sus datos.	X		X		X		
	11	Se siente seguro al registrar su información a través de los	X		X		X		

		formularios en las plataformas digitales que usa la UGEL Santa entendiendo que la información registrada solo es usada para los trámites en la UGEL Santa.							
Disponibilidad	12	Al hacer uso de las plataformas digitales por medio de su usuario y contraseña puede acceder solo a su información personal en cualquier momento.	X		X		X		
Dimensión 4: Competencias digitales			Si	No	Si	No	Si	No	
Conocimientos	13	¿Sus conocimientos en cuanto a TICS te permiten hacer uso de estas plataformas digitales de la UGEL Santa de manera correcta?	X		X		X		
	14	Utiliza herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
Capacitación	15	Con que frecuencia recibe capacitaciones mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre el uso de sus espacios digitales que tiene la UGEL Santa.	X		X		X		
Uso de medios digitales	16	¿Con que frecuencia se transmite información multimedia por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?	X		X		X		
	17	¿Con que frecuencia puede contactarse con colegas que se encuentran en diferentes partes del	X		X		X		

		Perú por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?							
Dimensión 5: Infraestructura tecnológica			Si	No	Si	No	Si	No	
Equipos tecnológicos	18	La UGEL Santa realiza un buen equipamiento tecnológico de sus ambientes para poder brindar un adecuado servicio.	X		X		X		
Plataformas digitales	19	La UGEL Santa hace un adecuado manteniendo de sus centro de datos, servidores y demás equipos tecnológicos.	X		X		X		
	20	La UGEL Santa se preocupa por llevar equipamiento y conectividad a sus instalaciones para un mejor aprovechamiento de la tecnología.	X		X		X		

Nota: Items apropiados para las dimensiones seleccionadas.

Chimbote, 8 de Noviembre del 2023.

Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna
DNI N° 44939310
CEL. 993833435

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de
Gobierno Digital**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Borja Reyna Whiston Kendrick

DNI: 44939310

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado/Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2016	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Cesar Vallejo	5	Docente de la EPG UCV Chimbote
02	Universidad Nacional del Santa	6	Docente de la EPG UNS

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

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

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

Chimbote, 8 de Noviembre del 2023.



Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna

DNI N° 44939310

Nombre del instrumento: Cuestionario "Satisfacción de los usuarios"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Facilidad de uso			Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad funcional	1	Con la funcionalidad de las plataformas digitales que posee la UGEL Santa.	X		X		X		
	2	Con el nivel de profesionalismo que se muestra a través de los canales de atención que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	3	Con el sistema de trámites que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	4	Con la atención que se le brinda cuando realiza algún reclamo ante algún inconveniente.	X		X		X		
Calidad técnica	5	Con la capacidad implementada en las diversas plataformas digitales que ofrece la UGEL Santa.	X		X		X		
	6	Con la calidad de las herramientas brindadas por la UGEL Santa por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		
Dimensión 2: Confianza			Si	No	Si	No	Si	No	
Valor percibido	7	Con el proceso del trámite u operación en línea que realiza en las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		

	8	Con el tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite y/o reclamo en la UGEL.	X		X		X		
	9	Con la confianza que brinda las plataformas digitales de la UGEL Santa, respecto a la confidencialidad de la información.	X		X		X		
Expectativa del usuario	10	Con sus trámites realizados y/o operaciones en línea que esperaba.	X		X		X		
	11	Con las expectativas satisfechas en el uso de las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		

Nota: Items apropiados para las dimensiones seleccionadas.

Chimbote, 8 de Noviembre del 2023.



Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna
DNI N° 44939310
CEL. 993833435

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de los usuarios

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Ing. Borja Reyna Whiston Kendrick

DNI: 44939310

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2016	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Cesar Vallejo	5	Docente de la EPG UCV Chimbote
02	Universidad Nacional del Santa	6	Docente de la EPG UNS

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

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

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

Chimbote, 8 de Noviembre del 2023.



Mg. Ing. Whiston Kendrick Borja Reyna

DNI N° 44939310

Nombre del instrumento: Cuestionario "Gobierno Digital"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Servicios digitales									
Canales digitales	1	La UGEL Santa difunde información asociada al sector educativo por medio de diversas plataformas digitales, como: página web, correo institucional, YouTube, Redes sociales.	X		X		X		
	2	La UGEL Santa a través de su página web pone a disposición enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado vinculados a la educación.	X		X		X		
Actualización	3	La UGEL Santa le permite realizar trámites y operaciones en línea a través de diversas plataformas digitales asociadas a la educación como: SIAGIE, ESCALE, SISEVE, AYNI, etc. los cuales están actualizados y optimizados.	X		X		X		
	4	La UGEL Santa actualiza constantemente sus servicios por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		

Lenguaje sencillo	5	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa contienen en su estructura información clara, ordenada y de fácil comprensión.	X		X		X		
Dimensión 2 : Experiencia del ciudadano			Si	No	Si	No	Si	No	
Disponibilidad de información	6	Los espacios digitales de la UGEL Santa le permiten acceder de manera fácil y rápida a la información que necesita.	X		X		X		
	7	Las plataformas digitales de la UGEL Santa le permiten realizar consultas y/o reclamos de sus trámites de forma rápida.	X		X		X		
Resolución de problemas	8	Las plataformas digitales de la UGEL Santa ayudan a la resolución de problemas relacionados a sus trámites y operaciones en línea.	X		X		X		
	9	La plataforma de la UGEL Santa permite hacer seguimiento virtual al estado de las solicitudes que se presentaron previamente.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad de la información			Si	No	Si	No	Si	No	
Confidencialidad	10	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa, se muestra claramente las políticas de seguridad con el fin de brindarle confianza con respecto al manejo de sus datos.	X		X		X		
	11	Se siente seguro al registrar su información a través de los	X		X		X		

		formularios en las plataformas digitales que usa la UGEL Santa entendiendo que la información registrada solo es usada para los trámites en la UGEL Santa.							
Disponibilidad	12	Al hacer uso de las plataformas digitales por medio de su usuario y contraseña puede acceder solo a su información personal en cualquier momento.	X		X		X		
Dimensión 4: Competencias digitales			Si	No	Si	No	Si	No	
Conocimientos	13	¿Sus conocimientos en cuanto a TICS te permiten hacer uso de estas plataformas digitales de la UGEL Santa de manera correcta?	X		X		X		
	14	Utiliza herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
Capacitación	15	Con que frecuencia recibe capacitaciones mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre el uso de sus espacios digitales que tiene la UGEL Santa.	X		X		X		
Uso de medios digitales	16	¿Con que frecuencia se transmite información multimedia por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?	X		X		X		
	17	¿Con que frecuencia puede contactarse con colegas que se encuentran en diferentes partes del	X		X		X		

		Perú por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?							
Dimensión 5: Infraestructura tecnológica			Si	No	Si	No	Si	No	
Equipos tecnológicos	18	La UGEL Santa realiza un buen equipamiento tecnológico de sus ambientes para poder brindar un adecuado servicio.	X		X		X		
Plataformas digitales	19	La UGEL Santa hace un adecuado manteniendo de sus centro de datos, servidores y demás equipos tecnológicos.	X		X		X		
	20	La UGEL Santa se preocupa por llevar equipamiento y conectividad a sus instalaciones para un mejor aprovechamiento de la tecnología.	X		X		X		

Chimbote, 8 de Noviembre del 2023.

Mg. Ing. Gerardo Jhair Castillo Tinocco
DNI N° 45074529
CEL. 941945238

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de
Gobierno Digital**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Gerardo Jhair Castillo Tinocco

DNI: 45074529

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2018	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	7	Analista de Sistemas Administrador de BD
02			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Chimbote, 09 de noviembre del 2023



Mg. Ing. Gerardo Jhair Castillo Tinocco

DNI N° 45074529

Nombre del instrumento: Cuestionario "Satisfacción de los usuarios"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Facilidad de uso			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Calidad funcional	1	Con la funcionalidad de las plataformas digitales que posee la UGEL Santa.	X		X		X		
	2	Con el nivel de profesionalismo que se muestra a través de los canales de atención que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	3	Con el sistema de trámites que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	4	Con la atención que se le brinda cuando realiza algún reclamo ante algún inconveniente.	X		X		X		
Calidad técnica	5	Con la capacidad implementada en las diversas plataformas digitales que ofrece la UGEL Santa.	X		X		X		
	6	Con la calidad de las herramientas brindadas por la UGEL Santa por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		
Dimensión 2: Confianza			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Valor percibido	7	Con el proceso del trámite u operación en línea que realiza en las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		

	8	Con el tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite y/o reclamo en la UGEL.	X		X		X		
	9	Con la confianza que brinda las plataformas digitales de la UGEL Santa, respecto a la confidencialidad de la información.	X		X		X		
Expectativa del usuario	10	Con sus trámites realizados y/o operaciones en línea que esperaba.	X		X		X		
	11	Con las expectativas satisfechas en el uso de las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		



Chimbote, 09 de noviembre del 2023

Mg. Ing. Gerardo Jhair Castillo Tinocco
DNI N° 45074529
CEL. 941945238

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de los usuarios

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Gerardo Jhalr Castillo Tinocco

DNI: 45074529

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado/Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2018	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	7	Analista de Sistemas Administrador de BD
02			

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

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

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

Chimbote, 09 de noviembre del 2023



Mg. Ing. Gerardo Jhalr Castillo Tinocco

DNI N° 45074529

Nombre del instrumento: Cuestionario "Gobierno Digital"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Servicios digitales									
Canales digitales	1	La UGEL Santa difunde información asociada al sector educativo por medio de diversas plataformas digitales, como: página web, correo institucional, YouTube, Redes sociales.	X		X		X		
	2	La UGEL Santa a través de su página web pone a disposición enlaces activos que redireccionan a otros portales del estado vinculados a la educación.	X		X		X		
Actualización	3	La UGEL Santa le permite realizar trámites y operaciones en línea a través de diversas plataformas digitales asociadas a la educación como: SIAGIE, ESCALE, SISEVE, AYNI, etc. los cuales están actualizados y optimizados.	X		X		X		
	4	La UGEL Santa actualiza constantemente sus servicios por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		

Lenguaje sencillo	5	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa contienen en su estructura información clara, ordenada y de fácil comprensión.	X		X		X		
Dimensión 2 : Experiencia del ciudadano			Si	No	Si	No	Si	No	
Disponibilidad de información	6	Los espacios digitales de la UGEL Santa le permiten acceder de manera fácil y rápida a la información que necesita.	X		X		X		
	7	Las plataformas digitales de la UGEL Santa le permiten realizar consultas y/o reclamos de sus trámites de forma rápida.	X		X		X		
Resolución de problemas	8	Las plataformas digitales de la UGEL Santa ayudan a la resolución de problemas relacionados a sus trámites y operaciones en línea.	X		X		X		
	9	La plataforma de la UGEL Santa permite hacer seguimiento virtual al estado de las solicitudes que se presentaron previamente.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad de la información			Si	No	Si	No	Si	No	
Confidencialidad	10	Las plataformas digitales que usa la UGEL Santa, se muestra claramente las políticas de seguridad con el fin de brindarle confianza con respecto al manejo de sus datos.	X		X		X		
	11	Se siente seguro al registrar su información a través de los	X		X		X		

		formularios en las plataformas digitales que usa la UGEL Santa entendiendo que la información registrada solo es usada para los trámites en la UGEL Santa.							
Disponibilidad	12	Al hacer uso de las plataformas digitales por medio de su usuario y contraseña puede acceder solo a su información personal en cualquier momento.	X		X		X		
Dimensión 4: Competencias digitales			Si	No	Si	No	Si	No	
Conocimientos	13	¿Sus conocimientos en cuanto a TICS te permiten hacer uso de estas plataformas digitales de la UGEL Santa de manera correcta?	X		X		X		
	14	Utiliza herramientas y/o aplicaciones tecnológicas de forma autónoma.	X		X		X		
Capacitación	15	Con que frecuencia recibe capacitaciones mediante seminarios, webinar, charlas, cursos, talleres u otras modalidades sobre el uso de sus espacios digitales que tiene la UGEL Santa.	X		X		X		
Uso de medios digitales	16	¿Con que frecuencia se transmite información multimedia por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?	X		X		X		
	17	¿Con que frecuencia puede contactarse con colegas que se encuentran en diferentes partes del	X		X		X		

		Perú por medio de las plataformas digitales de la UGEL Santa?							
Dimensión 5: Infraestructura tecnológica			Si	No	Si	No	Si	No	
Equipos tecnológicos	18	La UGEL Santa realiza un buen equipamiento tecnológico de sus ambientes para poder brindar un adecuado servicio.	X		X		X		
Plataformas digitales	19	La UGEL Santa hace un adecuado mantenimiento de sus centro de datos, servidores y demás equipos tecnológicos.	X		X		X		
	20	La UGEL Santa se preocupa por llevar equipamiento y conectividad a sus instalaciones para un mejor aprovechamiento de la tecnología.	X		X		X		

Chimbote, 13 de Noviembre del 2023.



Mg. Ing. Humberto Angel Ninaquispe Matame
 DNI N° 32984709
 CEL. 959480308

**Certificado de validez de contenido del Instrumento: Cuestionario de
Gobierno Digital**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Humberto Ángel Ninaquispe Matame

DNI: 32984709

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2023	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	15	Coordinador de la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información de la UNS
02			

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

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

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

Chimbote, 13 de noviembre del 2023



Mg. Ing. Humberto Ángel Ninaquispe Matame

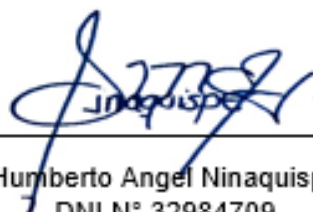
DNI N° 32984709

Nombre del instrumento: Cuestionario "Satisfacción de los usuarios"

Indicadores	Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Facilidad de uso			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Calidad funcional	1	Con la funcionalidad de las plataformas digitales que posee la UGEL Santa.	X		X		X		
	2	Con el nivel de profesionalismo que se muestra a través de los canales de atención que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	3	Con el sistema de trámites que brinda la UGEL Santa.	X		X		X		
	4	Con la atención que se le brinda cuando realiza algún reclamo ante algún inconveniente.	X		X		X		
Calidad técnica	5	Con la capacidad implementada en las diversas plataformas digitales que ofrece la UGEL Santa.	X		X		X		
	6	Con la calidad de las herramientas brindadas por la UGEL Santa por medio de sus plataformas digitales.	X		X		X		
Dimensión 2: Confianza			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Valor percibido	7	Con el proceso del trámite u operación en línea que realiza en las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		

	8	Con el tiempo de respuesta a la hora de realizar algún trámite y/o reclamo en la UGEL.	X		X		X		
	9	Con la confianza que brinda las plataformas digitales de la UGEL Santa, respecto a la confidencialidad de la información.	X		X		X		
Expectativa del usuario	10	Con sus trámites realizados y/o operaciones en línea que esperaba.	X		X		X		
	11	Con las expectativas satisfechas en el uso de las plataformas digitales de la UGEL Santa.	X		X		X		

Chimbote, 13 de Noviembre del 2023.



Mg. Ing. Humberto Angel Ninaquispe Matame
DNI N° 32984709
CEL. 959480308

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de los usuarios

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Humberto Ángel Ninaquispe Matame

DNI: 32984709

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Grado/Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Ingeniería de Sistemas e Informática mención Gestión de Tecnologías de la Información.	2023	Universidad Nacional del Santa

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de Investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Carga/Función
01	Universidad Nacional del Santa	15	Coordinador de la Unidad de Desarrollo, Evaluación y Mantenimiento de Sistemas de Información de la UNS
02			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Chimbote, 13 de noviembre del 2023


Mg. Ing. Humberto Ángel Ninaquispe Matame
DNI N° 32984709

Data del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos
Instrumento: Cuestionario “Gobierno Digital”

ENCUESTADOS	ÍTEMS																				SUMA DE ÍTEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	80
E2	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	3	3	1	1	3	3	70
E3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	66
E4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	3	88
E5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	78
E6	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	78
E7	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	78
E8	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	62
E9	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	65
E10	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	71

Cuestionario “Gobierno Digital”.

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0.913

20

Interpretación. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.913); por lo tanto, se tiene que proceder a aplicar el instrumento.

Data del análisis de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario “Satisfacción de los usuarios”

ENCUESTADOS	ÍTEMS											SUMA DE ÍTEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
E1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	37
E2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	21
E3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	29
E4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	38
E5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	35
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
E8	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25
E9	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	27
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33

Cuestionario “Satisfacción de los usuarios”.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.955	11

Interpretación. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.955); por lo tanto, se tiene que proceder a aplicar el instrumento.

ANEXO 4: Cálculo de la Muestra

Como definen Sánchez et al. (2018), La muestra es un subconjunto de la población para que podamos recopilar información para poder usar en una investigación, mientras que el muestreo es el procedimiento o la técnica que va a permitir determinar si dos aspectos son incluyentes entre sí: el primero de orden cualitativo (236), y el segundo de orden cualitativo (directores de Instituciones Públicas de Educación Básica Regular).

A continuación, se muestra la fórmula para obtención de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

N: 236 directores de EBR

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza, se tomó en cuenta el 95 % que equivale a 1.96

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error máximo que se tolera en las mediciones (0.05)

Se obtuvo una muestra $n = 146.427 \approx 146$ **directores**

ANEXO 5: Autorización de la Institución donde se aplicó la Investigación.



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO "

AUTORIZACION

EL QUE SUSCRIBE :

DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I DE LA UGEL SANTA

Otorga la presente autorización a la Srta. **VANESSA OSWALDO SALVATIERRA**, estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad **"CESAR VALLEJO"** quien se encuentra desarrollando el trabajo de Investigación:

GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DEL SANTA, 2023

En tal sentido la presente autoriza a la referida presentarse a las directivos de la diferentes instituciones educativas públicas de la jurisdicción y personal de la sede administrativa para solicitarles les otorgue las facilidades para que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle información para al respectivo análisis documental relacionado al estudio de investigación.

Nuevo Chimbote, 08 de noviembre del 2023

Ref:
Esp 30133-23


Abog. Aquiles Soria Palma
DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO
I DE LA ADMINISTRACIÓN

ANEXO 6: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20198130967
UGEL SANTA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: ROMY CARTEN LUISA SALDAÑA TAVARA	DNI: 32909547

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GOBIERNO DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DEL SANTA, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor:	DNI:
OSWALDO SALVATIERRA VANESSA	47613635

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: NUEVO CHIMBOTE, 06/12/2023.

Firma: 

(Titular o Representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

ANEXO 7: Matriz de puntuaciones y niveles del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

ID	GOBIERNO DIGITAL											SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
	DIM1		DIM2		DIM3		DIM4		DIM5		TOTAL		DIM1		DIM2		TOTAL	
1	17	Medio	10	Medio	8	Medio	19	Alto	9	Medio	63	Medio	13	Bajo	11	Bajo	24	Bajo
2	18	Medio	14	Medio	10	Medio	14	Medio	9	Medio	65	Medio	20	Medio	15	Medio	35	Medio
3	18	Medio	15	Medio	13	Alto	19	Alto	10	Medio	75	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
4	17	Medio	13	Medio	11	Medio	22	Alto	12	Alto	75	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
5	24	Alto	20	Alto	14	Alto	20	Alto	13	Alto	91	Alto	23	Alto	18	Medio	41	Alto
6	17	Medio	12	Medio	9	Medio	15	Medio	8	Medio	61	Medio	17	Medio	15	Medio	32	Medio
7	15	Medio	13	Medio	11	Medio	17	Medio	8	Medio	64	Medio	20	Medio	17	Medio	37	Medio
8	18	Medio	12	Medio	14	Alto	23	Alto	12	Alto	79	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
9	18	Medio	15	Medio	10	Medio	20	Alto	12	Alto	75	Alto	22	Medio	18	Medio	40	Medio
10	25	Alto	20	Alto	15	Alto	25	Alto	15	Alto	100	Alto	30	Alto	25	Alto	55	Alto
11	14	Medio	10	Medio	10	Medio	18	Medio	6	Bajo	58	Medio	13	Bajo	15	Medio	28	Medio
12	17	Medio	12	Medio	10	Medio	10	Bajo	6	Bajo	55	Medio	16	Medio	15	Medio	31	Medio
13	17	Medio	14	Medio	15	Alto	20	Alto	14	Alto	80	Alto	29	Alto	20	Alto	49	Alto
14	18	Medio	12	Medio	11	Medio	13	Medio	7	Medio	61	Medio	14	Medio	12	Medio	26	Medio
15	17	Medio	15	Medio	11	Medio	22	Alto	15	Alto	80	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
16	25	Alto	20	Alto	15	Alto	24	Alto	15	Alto	99	Alto	30	Alto	24	Alto	54	Alto
17	17	Medio	11	Medio	11	Medio	16	Medio	9	Medio	64	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
18	16	Medio	15	Medio	14	Alto	19	Alto	10	Medio	74	Alto	21	Medio	19	Alto	40	Medio
19	25	Alto	14	Medio	15	Alto	21	Alto	13	Alto	88	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
20	15	Medio	12	Medio	11	Medio	15	Medio	9	Medio	62	Medio	16	Medio	11	Bajo	27	Medio
21	18	Medio	12	Medio	12	Alto	21	Alto	10	Medio	74	Alto	16	Medio	14	Medio	30	Medio
22	25	Alto	20	Alto	15	Alto	24	Alto	13	Alto	97	Alto	30	Alto	23	Alto	53	Alto
23	18	Medio	12	Medio	9	Medio	13	Medio	10	Medio	62	Medio	23	Alto	18	Medio	41	Alto
24	15	Medio	12	Medio	10	Medio	18	Medio	11	Medio	66	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
25	22	Alto	16	Alto	15	Alto	22	Alto	14	Alto	89	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
26	18	Medio	15	Medio	12	Alto	18	Medio	10	Medio	74	Alto	20	Medio	16	Medio	36	Medio
27	17	Medio	15	Medio	11	Medio	19	Alto	12	Alto	74	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
28	15	Medio	12	Medio	9	Medio	21	Alto	9	Medio	66	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
29	18	Medio	14	Medio	15	Alto	21	Alto	12	Alto	80	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
30	13	Medio	12	Medio	9	Medio	15	Medio	9	Medio	58	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
31	16	Medio	15	Medio	11	Medio	23	Alto	12	Alto	77	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
32	18	Medio	15	Medio	15	Alto	18	Medio	12	Alto	78	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
33	18	Medio	14	Medio	11	Medio	19	Alto	12	Alto	74	Alto	27	Alto	20	Alto	47	Alto
34	18	Medio	15	Medio	9	Medio	16	Medio	8	Medio	66	Medio	19	Medio	11	Bajo	30	Medio

35	25	Alto	19	Alto	15	Alto	23	Alto	15	Alto	97	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
36	18	Medio	13	Medio	15	Alto	22	Alto	8	Medio	76	Alto	25	Alto	18	Medio	43	Alto
37	17	Medio	15	Medio	14	Alto	17	Medio	13	Alto	76	Alto	22	Medio	19	Alto	41	Alto
38	18	Medio	10	Medio	11	Medio	18	Medio	4	Bajo	61	Medio	16	Medio	15	Medio	31	Medio
39	24	Alto	14	Medio	11	Medio	19	Alto	6	Bajo	74	Alto	15	Medio	14	Medio	29	Medio
40	16	Medio	12	Medio	9	Medio	17	Medio	6	Bajo	60	Medio	19	Medio	17	Medio	36	Medio
41	24	Alto	20	Alto	15	Alto	22	Alto	14	Alto	95	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
42	18	Medio	15	Medio	14	Alto	19	Alto	9	Medio	75	Alto	17	Medio	17	Medio	34	Medio
43	18	Medio	13	Medio	14	Alto	23	Alto	12	Alto	80	Alto	26	Alto	20	Alto	46	Alto
44	18	Medio	14	Medio	14	Alto	20	Alto	9	Medio	75	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
45	16	Medio	15	Medio	11	Alto	21	Alto	12	Alto	75	Alto	24	Alto	21	Alto	45	Alto
46	17	Medio	15	Medio	14	Alto	16	Medio	12	Alto	74	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
47	18	Medio	13	Medio	15	Alto	22	Alto	14	Alto	82	Alto	24	Alto	22	Alto	46	Alto
48	18	Medio	12	Medio	15	Alto	22	Alto	9	Medio	76	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
49	17	Medio	13	Medio	11	Medio	16	Medio	8	Medio	65	Medio	20	Medio	17	Medio	37	Medio
50	21	Alto	16	Alto	12	Alto	18	Medio	7	Medio	74	Alto	22	Medio	19	Alto	41	Alto
51	18	Medio	12	Medio	11	Medio	22	Alto	14	Alto	77	Alto	22	Medio	16	Medio	38	Medio
52	16	Medio	13	Medio	11	Medio	15	Medio	12	Alto	67	Medio	22	Medio	18	Medio	40	Medio
53	25	Alto	20	Alto	15	Alto	23	Alto	15	Alto	98	Alto	27	Alto	24	Alto	51	Alto
54	18	Medio	15	Medio	10	Medio	21	Alto	12	Alto	76	Alto	26	Alto	20	Alto	46	Alto
55	25	Alto	19	Alto	15	Alto	24	Alto	12	Alto	95	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
56	17	Medio	12	Medio	11	Medio	13	Medio	10	Medio	63	Medio	14	Medio	14	Medio	28	Medio
57	18	Medio	10	Medio	11	Medio	17	Medio	8	Medio	64	Medio	18	Medio	16	Medio	34	Medio
58	16	Medio	9	Bajo	9	Medio	15	Medio	6	Bajo	55	Medio	16	Medio	12	Medio	28	Medio
59	22	Alto	14	Medio	12	Alto	15	Medio	9	Medio	72	Medio	18	Medio	17	Medio	35	Medio
60	25	Alto	18	Alto	15	Alto	22	Alto	12	Alto	92	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
61	17	Medio	15	Medio	12	Alto	20	Alto	12	Alto	76	Alto	24	Alto	18	Medio	42	Alto
62	18	Medio	11	Medio	9	Medio	15	Medio	8	Medio	61	Medio	23	Alto	19	Alto	42	Alto
63	17	Medio	14	Medio	15	Alto	24	Alto	13	Alto	83	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
64	22	Alto	15	Medio	11	Medio	17	Medio	9	Medio	74	Alto	22	Medio	18	Medio	40	Medio
65	18	Medio	15	Medio	10	Medio	21	Alto	11	Medio	75	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
66	16	Medio	14	Medio	14	Alto	20	Alto	12	Alto	76	Alto	27	Alto	23	Alto	50	Alto
67	18	Medio	11	Medio	10	Medio	18	Medio	7	Medio	64	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
68	17	Medio	14	Medio	13	Alto	24	Alto	14	Alto	82	Alto	30	Alto	23	Alto	53	Alto
69	18	Medio	18	Alto	14	Alto	18	Medio	6	Bajo	74	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
70	17	Medio	15	Medio	10	Medio	22	Alto	12	Alto	76	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
71	16	Medio	15	Medio	15	Alto	21	Alto	11	Medio	78	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
72	18	Medio	15	Medio	12	Alto	16	Medio	11	Medio	72	Medio	20	Medio	17	Medio	37	Medio

73	18	Medio	15	Medio	15	Alto	20	Alto	11	Medio	79	Alto	24	Alto	17	Medio	41	Alto
74	18	Medio	11	Medio	11	Medio	17	Medio	7	Medio	64	Medio	18	Medio	18	Medio	36	Medio
75	17	Medio	15	Medio	13	Alto	22	Alto	12	Alto	79	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
76	19	Alto	14	Medio	12	Alto	17	Medio	11	Medio	73	Medio	17	Medio	16	Medio	33	Medio
77	18	Medio	15	Medio	15	Alto	22	Alto	12	Alto	82	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
78	18	Medio	15	Medio	13	Alto	16	Medio	12	Alto	74	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
79	25	Alto	15	Medio	12	Alto	21	Alto	3	Bajo	76	Alto	24	Alto	21	Alto	45	Alto
80	18	Medio	14	Medio	13	Alto	17	Medio	12	Alto	74	Alto	22	Medio	20	Alto	42	Alto
81	17	Medio	14	Medio	11	Medio	20	Alto	12	Alto	74	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
82	17	Medio	14	Medio	13	Alto	19	Alto	12	Alto	75	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
83	18	Medio	14	Medio	11	Medio	18	Medio	13	Alto	74	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
84	17	Medio	12	Medio	14	Alto	20	Alto	11	Medio	74	Alto	22	Medio	17	Medio	39	Medio
85	25	Alto	17	Alto	14	Alto	24	Alto	13	Alto	93	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
86	18	Medio	14	Medio	12	Alto	20	Alto	8	Medio	72	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
87	11	Bajo	7	Bajo	8	Medio	9	Bajo	3	Bajo	38	Bajo	12	Bajo	10	Bajo	22	Bajo
88	18	Medio	15	Alto	12	Alto	18	Medio	11	Medio	74	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
89	18	Medio	12	Medio	11	Medio	18	Medio	8	Medio	67	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
90	17	Medio	16	Alto	12	Alto	17	Medio	10	Medio	72	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
91	22	Alto	15	Medio	14	Alto	15	Medio	9	Medio	75	Alto	20	Medio	15	Medio	35	Medio
92	18	Medio	15	Medio	13	Alto	18	Medio	12	Alto	76	Alto	21	Medio	19	Alto	40	Medio
93	17	Medio	17	Alto	15	Alto	20	Alto	4	Bajo	73	Medio	24	Alto	22	Alto	46	Alto
94	16	Medio	10	Medio	9	Medio	14	Medio	7	Medio	56	Medio	24	Alto	19	Alto	43	Alto
95	19	Alto	17	Alto	12	Alto	17	Medio	10	Medio	75	Alto	21	Medio	17	Medio	38	Medio
96	17	Medio	10	Medio	7	Medio	19	Alto	5	Bajo	58	Medio	12	Bajo	10	Bajo	22	Bajo
97	18	Medio	15	Medio	11	Medio	21	Alto	9	Medio	74	Alto	22	Medio	20	Alto	42	Alto
98	18	Medio	9	Bajo	11	Medio	16	Medio	6	Bajo	60	Medio	13	Bajo	9	Bajo	22	Bajo
99	23	Alto	20	Alto	15	Alto	25	Alto	15	Alto	98	Alto	30	Alto	25	Alto	55	Alto
100	18	Medio	15	Medio	11	Medio	17	Medio	9	Medio	70	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
101	16	Medio	14	Medio	15	Alto	20	Alto	9	Medio	74	Alto	24	Alto	24	Alto	48	Alto
102	17	Medio	15	Medio	14	Alto	21	Alto	9	Medio	76	Alto	23	Alto	20	Alto	43	Alto
103	16	Medio	12	Medio	9	Medio	15	Medio	9	Medio	61	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
104	18	Medio	12	Medio	10	Medio	18	Medio	9	Medio	67	Medio	18	Medio	14	Medio	32	Medio
105	15	Medio	12	Medio	11	Medio	22	Alto	11	Medio	71	Medio	20	Medio	19	Alto	39	Medio
106	18	Medio	15	Medio	14	Alto	17	Medio	10	Medio	74	Alto	23	Alto	18	Medio	41	Alto
107	25	Alto	20	Alto	15	Alto	24	Alto	15	Alto	99	Alto	25	Alto	19	Alto	44	Alto
108	24	Alto	15	Medio	12	Alto	18	Medio	9	Medio	78	Alto	22	Medio	20	Alto	42	Alto
109	15	Medio	12	Medio	10	Medio	21	Alto	8	Medio	66	Medio	15	Medio	15	Medio	30	Medio
110	17	Medio	15	Medio	11	Medio	16	Medio	9	Medio	68	Medio	19	Medio	15	Medio	34	Medio

111	22	Alto	18	Alto	14	Alto	22	Alto	13	Alto	89	Alto	23	Alto	19	Alto	42	Alto
112	18	Medio	15	Medio	15	Alto	18	Medio	11	Medio	77	Alto	21	Medio	20	Alto	41	Alto
113	15	Medio	10	Medio	9	Medio	15	Medio	9	Medio	58	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
114	18	Medio	7	Bajo	8	Medio	13	Medio	10	Medio	56	Medio	13	Bajo	13	Medio	26	Medio
115	25	Alto	20	Alto	15	Alto	23	Alto	13	Alto	96	Alto	29	Alto	24	Alto	53	Alto
116	15	Medio	15	Medio	13	Alto	21	Alto	12	Alto	76	Alto	24	Alto	23	Alto	47	Alto
117	18	Medio	14	Medio	13	Alto	18	Medio	13	Alto	76	Alto	25	Alto	19	Alto	44	Alto
118	17	Medio	14	Medio	12	Alto	22	Alto	12	Alto	77	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
119	25	Alto	20	Alto	15	Alto	21	Alto	11	Medio	92	Alto	24	Alto	19	Alto	43	Alto
120	18	Medio	15	Medio	11	Medio	19	Alto	9	Medio	72	Medio	15	Medio	12	Medio	27	Medio
121	17	Medio	13	Medio	10	Medio	16	Medio	6	Bajo	62	Medio	12	Bajo	13	Medio	25	Bajo
122	11	Bajo	13	Medio	11	Medio	17	Medio	6	Bajo	58	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
123	17	Medio	14	Medio	11	Medio	17	Medio	7	Medio	66	Medio	17	Medio	16	Medio	33	Medio
124	18	Medio	13	Medio	11	Medio	15	Medio	6	Bajo	63	Medio	15	Medio	13	Medio	28	Medio
125	18	Medio	13	Medio	11	Medio	17	Medio	6	Bajo	65	Medio	15	Medio	12	Medio	27	Medio
126	17	Medio	13	Medio	10	Medio	17	Medio	9	Medio	66	Medio	13	Bajo	13	Medio	26	Medio
127	17	Medio	12	Medio	9	Medio	15	Medio	6	Bajo	59	Medio	13	Bajo	13	Medio	26	Medio
128	18	Medio	15	Medio	10	Medio	17	Medio	9	Medio	69	Medio	20	Medio	18	Medio	38	Medio
129	12	Medio	18	Alto	15	Alto	18	Medio	12	Alto	75	Alto	22	Medio	19	Alto	41	Alto
130	15	Medio	13	Medio	11	Medio	16	Medio	7	Medio	62	Medio	16	Medio	14	Medio	30	Medio
131	18	Medio	15	Medio	11	Medio	14	Medio	6	Bajo	64	Medio	12	Bajo	13	Medio	25	Bajo
132	16	Medio	15	Medio	12	Alto	20	Alto	12	Alto	75	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
133	17	Medio	12	Medio	10	Medio	18	Medio	3	Bajo	60	Medio	19	Medio	18	Medio	37	Medio
134	18	Medio	14	Medio	10	Medio	17	Medio	9	Medio	68	Medio	18	Medio	15	Medio	33	Medio
135	17	Medio	14	Medio	11	Medio	20	Alto	10	Medio	72	Medio	23	Alto	16	Medio	39	Medio
136	18	Medio	13	Medio	11	Medio	17	Medio	11	Medio	70	Medio	18	Medio	16	Medio	34	Medio
137	25	Alto	20	Alto	15	Alto	24	Alto	15	Alto	99	Alto	24	Alto	20	Alto	44	Alto
138	18	Medio	14	Medio	11	Medio	14	Medio	9	Medio	66	Medio	18	Medio	12	Medio	30	Medio
139	16	Medio	15	Medio	14	Alto	18	Medio	11	Medio	74	Alto	23	Alto	18	Medio	41	Alto
140	17	Medio	15	Medio	11	Medio	18	Medio	9	Medio	70	Medio	18	Medio	17	Medio	35	Medio
141	18	Medio	13	Medio	10	Medio	15	Medio	6	Bajo	62	Medio	13	Bajo	13	Medio	26	Medio
142	18	Medio	14	Medio	11	Medio	14	Medio	9	Medio	66	Medio	18	Medio	13	Medio	31	Medio
143	17	Medio	16	Alto	13	Alto	17	Medio	11	Medio	74	Alto	18	Medio	15	Medio	33	Medio
144	20	Alto	15	Medio	11	Medio	19	Alto	9	Medio	74	Alto	20	Medio	16	Medio	36	Medio
145	17	Medio	13	Medio	11	Medio	16	Medio	6	Bajo	63	Medio	13	Bajo	11	Bajo	24	Bajo
146	18	Medio	13	Medio	10	Medio	15	Medio	7	Medio	63	Medio	18	Medio	14	Medio	32	Medio

Fuente: Resultados de la aplicación de los instrumentos

Al analizar cada una de las variables de investigación se consideraron los siguientes niveles y rangos:

De la variable asociada Satisfacción de los usuarios:

Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción	[11 – 25]	[26 – 40]	[41 – 55]
Dim1. Facilidad de uso	[06 – 13]	[14 – 22]	[23 – 30]
Dim2. Confianza	[05 – 11]	[12 – 18]	[19 – 25]

De la variable de estudio Gobierno:

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Gobierno digital	[20 – 46]	[47 – 73]	[74 – 100]
Dim1. Servicios digitales	[5- 11]	[12 – 18]	[19 – 25]
Dim2. Experiencia del ciudadano	[4 – 9]	[10 – 15]	[16 – 20]
Dim3. Seguridad de la información	[3 – 6]	[7- 11]	[12 – 15]
Dim4. Competencias digitales	[5 – 11]	[12- 18]	[19 – 25]
Dim5. Infraestructura tecnológica	[3 – 6]	[7 – 11]	[12 – 15]