



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la
Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Macetas, Gissela Margarita (ORCID: 0000-0002-0581-5984)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0003-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

*Dedicado,
al Bicentenario de nuestra independencia por
un Gobierno Digital inclusivo y eficiente.*

¡viva el Perú!

Agradecer infinitamente a Dios por regalarme salud en tiempos de pandemia,

A mi familia, a mis docentes y amigos por su valiosa colaboración en esta investigación.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 9 |
| II. Marco Teórico | 12 |
| III. Metodología | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 19 |
| 3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. Resultados | 24 |
| V. Discusión | 24 |
| VI Conclusiones | 27 |
| VII. Recomendaciones | 28 |
| Referencias | 29 |
| Anexos | 37 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Publicaciones en la WEB | 54 |
| Tabla 2: Información actualizada | 55 |
| Tabla 3: Vinculación con otras páginas WEB | 56 |
| Tabla 4: Información de trámites | 57 |
| Tabla 5: Fácil entendimiento | 58 |
| Tabla 6: Realización de consultas | 59 |
| Tabla 7: Notificaciones por correo electrónico | 60 |
| Tabla 8: Asistencia virtual | 61 |
| Tabla 9: Descarga de formatos | 62 |
| Tabla 10: Mesa de partes virtual | 63 |
| Tabla 11: Trámites en línea | 64 |
| Tabla 12: Reiteración de trámite | 65 |
| Tabla 13: Página WEB adecuada al usuario | 66 |
| Tabla 14: Seguimiento de solicitudes | 67 |
| Tabla 15: Envío de información por celular | 68 |
| Tabla 16: Acceso a capacitaciones y concursos | 69 |
| Tabla 17: Interconectividad a otras entidades estatales | 70 |
| Tabla 18: Correlación 1 | 71 |
| Tabla 19: Correlación 2 | 72 |
| Tabla 20: Correlación 3 | 73 |
| Tabla 21: Correlación 4 | 74 |
| Tabla 22: Correlación 5 | 75 |
| Tabla 23: Base de datos de la variable gobierno digital | 76 |
| Tabla 24: Base de datos de la variable satisfacción del usuario | 78 |
| Tabla 25: Cuestionario de Gobierno Digital | 80 |
| Tabla 26: Cuestionario de satisfacción del usuario | 81 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Histograma publicaciones en la Web | 54 |
| Gráfico 2: Histograma información actualizada | 55 |
| Gráfico 3: Histograma vinculación con otras páginas Web | 56 |
| Gráfico 4: Histograma información de trámites | 57 |
| Gráfico 5: Histograma fácil entendimiento | 58 |
| Gráfico 6: Histograma realización de consultas | 59 |
| Gráfico 7: Histograma notificaciones por correo electrónico | 60 |
| Gráfico 8: Histograma asistencia virtual | 61 |
| Gráfico 9: Histograma descarga de formatos | 62 |
| Gráfico 10: Histograma mesa de partes virtual | 63 |
| Gráfico 11: Histograma trámites en línea | 64 |
| Gráfico 12: Histograma reiteración de trámite | 65 |
| Gráfico 13: Histograma páginas Web adecuada al usuario | 66 |
| Gráfico 14: Histograma seguimiento de solicitudes | 67 |
| Gráfico 15: Histograma envío de información por celular | 68 |
| Gráfico 16: Histograma acceso a capacitaciones y concursos | 69 |
| Gráfico 17: Histograma interconectividad a otras entidades estatales | 70 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario, como objetivos específicos establecer la relación de información, interacción, transacción y de integración con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación del Callao, durante el año 2020.

La metodología aplicada ha sido de enfoque cuantitativo, diseño aplicativo no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 214 usuarios (docentes contratados) y la muestra utilizada fue de 63, la misma que fue determinada mediante el muestreo aleatorio probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, se aplicó como instrumento dos cuestionarios formada por 17 preguntas.

El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach utilizado fue 9,37%, se obtuvo una asociación inversa baja negativa del 1% entre gobierno digital y satisfacción del usuario, dentro de las dimensiones de la primera variable y la segunda existe una relación en porcentaje que oscila entre el -2.3% y el 3.7%.

Las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado permitirán contribuir a seguir mejorando la implementación del gobierno digital en la DRE Callao para la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gobierno digital, satisfacción, usuario

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between digital government and user satisfaction and as specific objectives to establish the relationship of information, interaction, transaction and integration with user satisfaction of the Regional Directorate of Education of Callao, during the year 2020.

The applied methodology has been of a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational application design. The population consisted of 214 users (hired teachers) and the sample used was 63, the same one that was determined by probabilistic random sampling. For data collection, the survey technique was used, two questionnaires were applied as an instrument, each containing 17 questions.

The reliability coefficient of Cronbach's alpha used was 9.37%, a low negative inverse association of 1% was obtained between digital government and user satisfaction, within the dimensions of the first variable and the second there is a relationship in percentage that ranges between -2.3% and 3.7%.

The conclusions and recommendations that have been reached will allow to contribute to continue improving the digital government of the DRE Callao to achieve user satisfaction.

Keywords: Digital government, satisfaction, user

I. Introducción

A finales del siglo XX, los países en el mundo atravesaron grandes cambios socioeconómicos y tecnológicos, entre esos grandes sucesos que marcaron la transformación de la humanidad fueron, entre otros, la puesta en órbita en el espacio del primer satélite y la creación de la Advanced Research Projects Agency – ARPA o Agencia de Proyectos para la investigación Avanzada, que posteriormente evolucionó a lo que se denominó APARNET para consolidarse y finalmente dar origen a la Internet.

Paralelamente a esta emergente evolución tecnológica, surgió la necesidad de mejorar los servicios que venían brindando las entidades públicas y privadas, debido a la dependencia del papel, puesto que se había tornado indispensable al punto que sin su presentación física era imposible solicitar algún servicio. Frente a esta situación caótica, los gobernantes de los países concededores de los beneficios de la Internet decidieron implementarlo en los servicios que ofrecían para de esta manera ir dejando poco a poco la dependencia del papel físico y cambiarlo por un papel digital.

En Latinoamérica y el Caribe, las universidades de algunos estados tuvieron un rol protagónico en los inicios del desarrollo de la Internet; así tenemos, por los años de 1990 la Universidad de Chile desarrolló el primer enlace a la red, posteriormente la Universidad de los Andes de Colombia y la Universidad de la República de Uruguay por los años 1994; mientras que, en los países de El Salvador, Perú y Venezuela la implementación de la Internet estuvo a cargo de instituciones públicas dedicadas al desarrollo de las ciencias y la investigación.

Alrededor del año 2000 en el territorio peruano surgieron grandes cambios en las telecomunicaciones y con ello surgió la necesidad de reformar la gestión pública, a fin de optimizar la calidad de la atención a los usuarios de todas las entidades del Estado; es por ello que desde el Gobierno Central se inició un proceso de transformación digital enfocada a convertirse en un gobierno digital competitivo, inclusivo y eficiente que garantice la transparencia, la seguridad, la confiabilidad de la administración pública en beneficio de todos los peruanos, es por ello que empezaron por la implementación de las políticas públicas como la extensión de la Internet en todo el territorio nacional, la creación de plataformas multiservicios

interconectadas con otras entidades estatales. El gobierno peruano fue consolidando este proceso de modernización con la creación de la SEGDI o Secretaría de Gobierno Digital, quien es el órgano responsable de proponer políticas nacionales y sectoriales orientado a concretar un gobierno digital con valor público y garantista.

La actual Carta Magna señala que el Estado Peruano deberá promover la universalización, la igualdad y la calidad de la educación, es por ello que a través de la Ley General de Educación se establecieron cuatro instancias para fomentar la descentralización de la gestión educativa entre ellas se encuentra el Ministerio de Educación y las Direcciones Regionales de Educación, donde el Ministerio es el responsable de las políticas educativas nacionales mientras que, la Direcciones tienen la responsabilidad de planificar políticas y planes educativos a nivel regional, previa aprobación del Ministerio.

En la Provincia Constitucional del Callao se creó la Dirección Regional de Educación del Callao – DRE Callao, en el marco de sus propósitos está la planificación de las mejoras educativas, facilitar el acceso a la educación y como uno de sus objetivos principales es la promoción del acceso gratuito a la educación, matrícula oportuna y de esa manera mejorar la calidad de la educación pública en la región Callao, siempre priorizando las zonas de mayor pobreza con la finalidad de alcanzar una educación moderna, de calidad con equidad y transparencia.

Con la llegada del año 2020, el mundo enfrentó una pandemia mundial denominada “COVID – 19”, a mediados de marzo se detectó el primer caso en el territorio peruano, de inmediato el gobierno dispuso medidas sanitarias a fin de evitar su propagación, entre ellas fue la suspensión de la atención presencial en todas las entidades del Estado, frente a estas nuevas disposiciones la DRE Callao tuvo que implementar medios virtuales para seguir brindando sus servicios a los integrantes de la comunidad educativa como son directores, padres de familia, estudiantes, ex alumnos, administrativos, docentes nombrados, docentes contratados y público en general.

La presente investigación gira entorno a la problemática que surgió entre los docentes contratados, quienes tuvieron que adaptarse a la nueva forma de atención encontrándose en este trayecto con diversas dificultades como fue el poco conocimiento del uso de las plataformas virtuales, la virtualización de sus

solicitudes, el desconocimiento de la información institucional publicada a través de su portal web, la poca familiaridad del uso del correo institucional y los pocos recursos económicos para acceder al servicio de internet ilimitado.

Teniendo como base la realidad problemática expuesta, la presente investigación dará respuesta a la siguiente pregunta general de qué manera el Gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020 y a las preguntas específicas (1) ¿De qué manera se relación la información con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020?, (2) ¿De qué manera se relaciona la interacción con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020?, (3) ¿De qué manera se relación la transacción con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020? (4) ¿De qué manera se relaciona la integración con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020?

Asimismo, se formuló como objetivo general, establecer la relación entre el Gobierno digital con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020. Y, como objetivos específicos, los siguientes (1) Establecer la relación entre la información con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020; (2) Establecer la relación entre la relación entre la interacción el grado de satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020; (3) Establecer la relación entre la transacción con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020, (4) Establecer la relación entre la integración con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020.

Y se formuló la siguiente hipótesis general existe relación entre el gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020; y como hipótesis específicas (1) La información tiene relación con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020, (2) La interacción la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020, (3) La transacción tiene relación con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020, (4) La integración tiene relación con la satisfacción del usuario en la DRE Callao, año 2020.

II. Marco Teórico

A efectos de respaldar la presente investigación se revisó antecedentes nacionales e internacionales a fin de analizar, comparar resultados y conclusiones; así, tenemos autores nacionales como la investigación realizada por Moreno (2021), investigó la conexión entre gobierno digital y gestión administrativa, investigación experimental de diseño básico, enfoque cuantitativo; la población empleada fueron trabajadores municipales, con una muestra de 50 colaboradores, utilizó la encuesta y el cuestionario. Los datos fueron procesados mediante el Rho Spearman obtuvo 0.870 de correlación siendo positiva alta variables estudiadas, con un valor de 0.000 siendo este menor al <0.005 , rechazándose la hipótesis nula y se aceptó la alterna, concluyendo que existe correlación.

García (2021), estudió las variables acceso a la información pública y gobierno digital, básico, transversal, no experimental, correlacional, la población fue 471, la muestra de 80, aplicó muestreo intencionado (37 servidores), aplicó la encuesta. Los resultados obtenidos le permitieron llegar a la conclusión que el gobierno digital es malo y entre las variables hay correlación.

Luna (2021), investigó la relación entre satisfacción del usuario y gobierno digital, su estudio fue básica, cuantitativo, no experimental y correlacional, 52 usuarios fue su muestra. Concluye que hay una relación significativa.

Torres (2021), enfocó su investigación en la vinculación del gobierno digital y Gestión de los Predios Estatales, SBN – 2020; básica, cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, método hipotético a deductivo; aplicó dos encuestas, dos cuestionarios. Concluyó que hay una relación significativa de las dos variables.

Portocarrero (2020), para el estudio de sus variables y la relación entre gobierno digital y rendición de viáticos, considero a su población conformada por 150 y su muestra estudiada fue de 108 servidores. Concluyó que ambas variables se relacionan significativamente positiva media.

Ruiz (2020), investigación de enfoque cualitativo, paradigma interpretativo y con diseño fenomenológico, su objetivo estuvo centrada en análisis del desarrollo del gobierno digital en ámbito del control migratorio para mejorar la gestión migratoria. Utilizó la entrevista como técnica. La conclusión demostró que el sistema migratorio no es efectivo en el uso la tecnologías e informática que permita

alcanzar un adecuado control migratorio que contribuya al gobierno digital.

Jara (2020), tuvo como objeto de estudio la relación a las participación ciudadana y gobierno electrónico. Aplicó el enfoque cuantitativo, transversal, diseño no experimental correlacional. Su población fue de 89 trabajadores. Los resultados obtenidos demostraron un nivel de correlación alto (Rho 0,0700 y p -valor 0, 000).

Fernández (2020), de investigación no experimental, cuantitativa, transversal y básica, estudió el grado de conocimiento que tienen sobre gobierno electrónico las oficinas de contabilidad, tesorería y logística en el JNE. la muestra fueron trabajadores de la misma institución, de diferentes áreas al culminar su investigación a la conclusión que no existe diferencias, aplicó la prueba de Kruskal Wallis, obteniendo un nivel de significancia de 0.782 rechazándose la hipótesis planteada por el investigador.

Pillpe (2020), se enfocó en la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico en el policlínico Pablo Bermúdez - Essalud, básicamente su correlación. Su investigación fue transversal, descriptiva, no experimental y correlacional. Obtuvo 0.716 como resultado lo que significa una correlación positiva alta de las dos variables.

Díaz (2019), su investigación consideró a los Organismos Públicos como instituciones que deben satisfacer las necesidades del pueblo a un costo mínimo, con objetivos y fines de alcance nacional para lograr una administración controlada y transparente de los recursos. La gestión pública digital irá de forma conjunta con iniciativas de uso responsable de las tecnologías de las informaciones en la prestación de servicios para alcanzar la satisfacción de necesidades.

Rojas (2019), su investigación fue no experimental, diseño correlacional – transversal, explicativo, cuantitativa sus variables de estudio fueron la satisfacción del usuario y el gobierno electrónico. Aplicó el muestreo probabilístico, su muestra utilizada fue de 350, utilizó el cuestionario y los resultados demostraron una correlación positiva por lo que concluyó que hay una vinculación entre las variables.

Guevara y Aquituari (2019), enfocó su estudio a la satisfacción de los usuarios con el gobierno electrónico, la población fue ciudadanos iquiteños, la muestra empleada fue 338 seleccionados a su interés, utilizó la encuesta y el cuestionario, investigación descriptiva. Concluyendo que ambas variables tienen una relación positiva alta ($Rho= 0. 998$) y significativa (p valor=0,00 menor que 0.05)

corroborando su hipótesis de investigación.

Y como autores internacionales tenemos la investigación de Torres y Augurto (2020), su investigación se enmarcó en el gobierno electrónico en los gobiernos municipales del Ecuador, tuvo como fin describir los factores, características, actores, estructura organizacional, normativa y servicios públicos del gobierno de Quijos y como están relacionados con el gobierno electrónico, para ello utilizó dos herramientas uno de ellos, el Índice de Transparencia Activa (ITA) con la finalidad que el Municipio se acerque a un gobierno electrónico y el segundo para determinar cuál de los servicios públicos podrían ser digitalizarlos para ello empleó el modelo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aplicado a los gobiernos locales. Lo que permitirá colocar las bases para el diseño de estrategias de gobierno no presencial al servicio del público.

Sepúlveda (2017), el autor en esta investigación se trazó como objetivo analizar la brecha digital que existe en el acceso a los servicios municipales en la región metropolitana de Chile, enfocándose al estudio de las variables influyentes para determinar los factores que pueden generar la brecha digital en los ciudadanos. Utilizó la metodología cuantitativa, de modelo lógico ordinal, usó la encuesta; llegando a la conclusión que algunas variables socioeconómicas como el ingreso y el acceso a internet, influyen en la probabilidad de usar plataformas digitales de los municipios, recomendando la revalorización y priorización del Gobierno electrónico para el desarrollo municipal.

Tirenti (2019) quien investigó al sector público de Argentina y su experiencia en relación al gobierno documental electrónico y la transparencia. La metodología utilizada fue correlacional - descriptiva, transversal - cuantitativa. La investigación concluye que la implementación genera un cambio en los servidores públicos y uno de los beneficios de este sistema fue la implementación de la gestión documental, lo que facilitará realizar varios trámites en la entidad estatal y dotar de transparencia a la gestión pública.

Bautista (2018) tuvo como propósito describir y correlacionar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en Ecuador, el fin de la investigación fue describir la incidencia que existe entre las variables, empleó para tal fin la encuesta que le permitió determinar la satisfacción de los usuarios. Concluyendo que las herramientas tecnológicas permitirán optimizar los servicios en función de calidad

para los ciudadanos con mejoras en el tiempo y descongestión en la atención, pero por otro lado la alta demanda de realización de documentaciones afecta a la institución, de acuerdo con el análisis correlacional de Pearson se determinó que en el contexto de documentación el nivel de satisfacción es bajo en los usuarios.

Zamora, Arrobo y Cornejo (2017) tuvieron como objetivo diagnosticar la gobernanza ecuatoriana, utilizaron el método del análisis exploratorio descriptivo de la variable gobierno electrónico, llegó a la conclusión que el gobierno electrónico es un medio importante e innovador que permitirá alcanzar las mejoras estructurales transparencia en la democracia y en la adopción de políticas públicas en su país.

Soto (2017) quien investigó la incidencia del derecho a la información en el gobierno electrónico, estudiando la variable acceso a la información pública, concluyendo que la tecnología aplicada en la administración pública permitirá sean más eficaces, eficientes los servicios al ciudadano, garantizando el derecho a la transparencia y la información.

Fabiani (2017) quien tuvo el propósito de analizar correlación entre gobernanza electrónica y la rendición de cuentas en universidades públicas del Ecuador, utilizó las opiniones de los trabajadores del área administrativa como a los profesores. Concluyen que es muy importante el uso de la Tecnología de la Información (TIC's) a través del componente informático, las redes de internet, plataforma, equipamiento de hardware y software, la base de datos, servicios en línea, los espacios disponibles para la interactividad siendo imprescindible también para la mejora institucional ya que optimiza tanto los procesos administrativos como en el ámbito académico de la universidad. Al respecto, el 37% y 25% de los informantes, indican que el Gobierno electrónico será la herramienta que facilitará la gestión y organización institucional, permitiendo la planeación estratégica de una entidad.

Sobre las definiciones de Gobierno Digital tenemos, a lo señalado por el Gobierno Mexicano que lo define como el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión al interior del servicio de la administración pública y de esa forma fortalecer la obtención de información y la transparencia.

Barros (2020), quien señala que ya no se debería denominar Gobierno

Electrónico sino debe ser denominado Gobierno digital porque se está dejando de lado lo transaccional e incorporar otros componentes, así también refiere que durante la pandemia del Covid-19 entre los países sudamericanos en el sector público destacó el país de Uruguay.

Juárez (2021), refiere que para definir Gobierno Digital se debe partir de la revisión de la organización estructural, cultural y el proceso para lograr la implementación de una ventanilla electrónica, uso de la firma electrónica y el personal sea capacitado en habilidades digitales.

U-GOB (2021), define al Gobierno Digital como la digitalización total del Sector Público para lograr la optimización de los servicios a los ciudadanos facilitando la transformación de servicios para hacerlas más abiertas y orientadas al usuario.

The world bank (2019), gobierno digital es la utilización de la tecnología y la interacción con los ciudadanos promoviendo la transparencia y eficacia de los servicios; asimismo, permitirá al mundo un rápido desarrollo socioeconómico, de acercamiento al ciudadano con los servicios para un futuro mejor.

La Organización de las Naciones Unidas, gobierno digital es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones públicas para hacerlas más inclusivas, eficientes, fiables y bien implementadas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2014) lo define como parte integral la aplicación de las tecnologías digitales en las estrategias de modernización de los gobiernos con valor público. Conjunto equilibrado integrado por representantes estatales, sector privado, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, personas encargadas de la producción, el acceso a datos y servicios a través de interacciones con el gobierno”

En nuestro territorio peruano, en el sector público se ido ha implementado una plataforma de servicios para todas las personas naturales y jurídicas, convirtiéndolo en uno de los pioneros del continente latinoamericano porque se está adaptando rápidamente a los cambios internacionales en lo referente a prestación de servicios. Con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático (ONGEI) se desarrolló ese portal que funcionó como ventanilla única lo cual ha permitido a los peruanos la facilidad en el acceso a los servicios digitales en tiempo real.

Así también, el Poder Ejecutivo se fue desarrollando la Agenda Digital al Bicentenario, que consiste en la elaboración de la agenda digital 2021, que consta de 21 compromisos que tienen como meta construir un Perú Íntegro, Perú competitivo, innovador, cercano y confiable. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

Con la publicación de la Ley Marco de Modernización y de la Gestión del Estado – Ley N.º 27658, en el año 2000, se recogió las aspiraciones de todos los peruanos de lograr al Bicentenario un país más democrático, eficiente y al servicio del ciudadano. El Decreto Legislativo N.º 1412, en su artículo 6º define al Gobierno digital como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” con la participación armónica de los ciudadanos, sector público y público general interesado, garantizando el respeto de los derechos en el entorno digital.

En cuanto a las dimensiones consideradas para la variable de gobierno digital, son las siguientes: información, interacción, transacción e integración. Respecto a la a) información; la cual radica en la interacción y percepción que tienen los ciudadanos en relación a los servicios y canales que facilita para proveer de comunicación e información. b) interacción; mediante esta dimensión se puede observar el intercambio que realizan los ciudadanos con los diversos trámites habilitados en el portal web c) transacción; dicha dimensión nos permite observar la realización del trámite entre la DRE Callao con los usuarios (docentes contratados y la comunidad educativa) y d) integración; permitirá acceder a información de carácter pedagógicos publicadas en otras páginas web, así como, conocer la interconexión a otras páginas web a fin de obtener información interinstitucional.

Así también tenemos, respecto a las definiciones de la variable satisfacción del usuario, originariamente puede ser definido como la acción de complacer un deseo o necesidad. (Hernández, 2011)

También se define como aquel estado psíquico del usuario frente a sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante la realización de una información o necesidad, es decir, la emisión de un juicio valorativo al existir una comparación de las objetos o expectativas con sus resultados. (Hernández, 2011)

Asimismo, señala Hernández (2011) que se debe definir desde la

información concebida como una integridad, un equilibrio entre la necesidad y los resultados basado en el valor que le puede atribuir al sistema que le permite alcanzar sus metas como usuario.

Por otra parte, Hernández señala lo referido por Griffiths, Johnson y Harley (2007), quienes definieron a la satisfacción del usuario como la totalidad del cumplimiento de un deseo o necesidad, es decir, el logro de fin deseado. Así también, a la experiencia que se produce en el pensamiento como resultado de la respuesta que puede ser intelectual o emocional.

Mientras que, Calva (2009) lo definió como la necesidad de la información, es decir, recobrar el equilibrio de la persona con su medio próximo y la desaparición de la falta de conocimiento sobre un determinado hecho o suceso.

Y Gatian (2002), señala que existe una relación entre satisfacción y usuario asocia a la eficacia de la información que posteriormente se refleja en un comportamiento positivo del usuario.

En cuanto a las dimensiones establecidas para la variable satisfacción del usuario, podemos decir que se presentan de acuerdo a su ejecución de cuatro formas percepción, responsabilidad, seguridad y atención.

La justificación de la presente investigación radica en la importancia de obtener nuevos conocimientos sobre la relación que debe existir entre Gobierno Digital y satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020, y de esta forma servir como base para futuras decisiones en beneficios de mejoras de los servicios de la institución; así también, servir como complemento de futuras investigaciones que permitan el desarrollo teórico de ambas variables. Así mismo, la justificación metodológica, para conseguir los objetivos del estudio, a través del método elegido, los instrumentos fueron sometidos al análisis de validez y confiabilidad, por otro lado, los datos fueron procesados en el programa SPSS para conocer la correlación entre Gobierno Digital y satisfacción de los usuarios en la DRE Callao en el año 2020. En cuanto a la justificación práctica, el uso de las plataformas digitales en lugar de la presentación física de las solicitudes para seguir manteniendo la atención de los servicios a los usuarios permite mejorar la forma como se percibe la atención, haciéndolo más personalizados, más rápidos, más transparentes y menos costosos. Utilidad metodológica radica en la disminución casi la eliminación de barrera del tiempo y el

espacio y por el contrario transformándose en una entidad estatal que garantice la transparencia y eficiencia. Asimismo, es de vital relevancia social la percepción de toda la comunidad educativa para ir realizando innovaciones en las plataformas digitales y hacerlas cada vez más adecuadas, de fácil uso y acceso.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de investigación fue **aplicativo** de **enfoque cuantitativo, correlacional**, de **diseño no experimental** porque no existió manipulación de las variables, de corte transversal porque se recolectó la información en un tiempo determinado.

De acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018) la investigación de tipo básico o teórica está orientada a descubrir nuevos conocimientos sin un objetivo práctico inmediato específico. Busca principios y leyes científicas y puede ordenar teorías científicas. También conocida como investigación científica básica.

La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional porque busca medir los datos numéricamente para ver cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y medir el grado de relación que existe entre las variables para dar a conocer los hechos investigados en base a los análisis estadísticos; es decir, en este tipo de enfoque la adquisición de datos se utiliza para probar la hipótesis basada en mediciones numéricas y análisis estadístico, establecer patrones de comportamiento y probar la teoría. (Hernández et al. 2014).

Es por ello que represento convenientemente el esquema en el anexo 9.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital (anexo 6)

Variable 2: Satisfacción del usuario (anexo 7)

3.2.1 Definición conceptual

V₁: Gobierno digital

Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” con la participación armónica de los ciudadanos, sector público y público general interesado, garantizando el pleno respeto de sus derechos dentro del entorno digital. (Art. 6 del Decreto Legislativo N.º 1412)

V2: Satisfacción del usuario

Es el estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, es decir, la emisión de un juicio valorativo al existir una comparación entre los objetos o expectativas con los resultados obtenidos. (Hernández, 2011)

3.2.2 Definición operacional

V1: Gobierno digital

Esta variable será medida mediante la aplicación de una encuesta que consta de 17 preguntas, que se aplicará a los usuarios de la DRE Callao y está compuesto por las dimensiones: información, interacción, transacción, integración.

V2: Satisfacción del usuario

Esta segunda variable será medida con la aplicación de una encuesta que consta de 17 preguntas, que se aplicará a los usuarios y está compuesto por las dimensiones: información, interacción, transacción, integración.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), población es el conjunto de todos los elementos con características comunes, que pueden pertenecer a un área de interés de estudio. Si ese conjunto está formado por personas se denominan poblaciones y cuando no son personas se pueden denominar campos o universo de estudio.

La población de estudio estuvo conformada por 214 docente contratados en el año 2020 en la DRE Callao.

- **Criterios de Inclusión:**

- Los usuarios que realizaron trámites en la DRE Callao, año 2020.

- Los usuarios que manifestaron su participación voluntaria en esta investigación.
- Docentes contratados durante el año 2020.

- **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no realizaron trámites en la DRE Callao, año 2020.
- Usuarios docentes nombrados, personal administrativo, estudiantes, padres de familia.
- Usuarios que no desearon participar voluntariamente de la investigación.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 63 usuarios (docentes contratados) en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. (anexo 10)

Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico y la selección del campo de estudio fue de forma aleatoria con la finalidad de tener la seguridad que cada elemento tenga la misma posibilidad de ser seleccionado de acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica

Para la presente investigación a fin de recolectar la información se aplicó la técnica de la encuesta, lo que ha permitido recolectar los datos para establecer la identificación del valor a cada variable obtenida de los usuarios (docentes contratados) que han participado de las encuestas de forma voluntariamente.

El instrumento

El instrumento está representado por las preguntas planteadas en los cuestionarios, y de acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018) cuestionario es el instrumento que nos permitió recolectar datos que pueden ser aplicados de forma presencial o a través del internet.

Las preguntas planteadas guardar relación con el planteamiento del problema, la información que se recolectará estará formada por preguntas que permitirán evaluar las dos variables de estudio.

Para la variable primera denominada Gobierno digital consta de 17 preguntas y de cuatro dimensiones: información (5), interacción (5), transacción (5) e integración (2) y la segunda variable Satisfacción del usuario, consta de 17 preguntas y de cuatro dimensiones: percepción (4), responsabilidad (4), seguridad (4), atención (5).

Para la valoración de la variable Gob. digital se ha utilizado la escala de Likert, empleando el siguiente criterio: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Ver tabla 25

Y para la variable satisfacción del usuario, se empleó la escala de Likert, aplicando el criterio: muy buena (1), buena (2), regular (3), mala (4), muy mala (5). Ver tabla 26

Confiabilidad

La prueba de confiabilidad de alfa de cronbach aplicada a las dos variables fue de 9.37% (v_1 : gobierno digital y v_2 : satisfacción del usuario), esto permitió medir el nivel de confianza de las respuestas. (anexo 11)

3.5. Procedimiento

Partiendo de la problemática que surgió entre los usuarios (docentes contratados) como consecuencia de las medidas sanitarias dictadas por el ejecutivo a fin de la no propagación de la pandemia COVID-19 en el territorio peruano, muchos de los servicios presenciales tuvieron que virtualizarse a consecuencia de la suspensión de la atención presencial en las entidades estatales.

Para ello, se elaboró la matriz de consistencia en la que se determinó el tipo de investigación, el diseño, la técnica, así como, el instrumento a utilizar, tal como se puede visualizar en el anexo 8

Se aplicó la encuesta previamente validada por los expertos. Luego se procedió a su aplicación, los participantes quienes manifestaron su voluntad y

consentimiento. La encuesta usada fue virtual debido a las circunstancias donde debemos mantener la distancia es por ello que se aplicó a través del formulario Google.

Los datos obtenidos fueron tabulados y procesados de la cual se ha obtenido gráficos y cuadros que nos permite tener una mejor comprensión.

3.6. Método de análisis de datos

Con los resultados recabados después de la aplicación de la encuesta se realizó una base de información (datos), primero se descargaron en una hoja Excel para luego emplearlo en el programa IBM SPSS Statistics 25. Ello permitió obtener los resultados de acuerdo a las preguntas planteadas en las encuestas lo que nos apreciar el nivel de correlación que existe entre las dos variables de estudio y respecto de sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Todos los datos obtenidos fueron tomados del grupo seleccionado, respeto a cada usuario – docente contratado - de la DRE Callao. Es preciso señalar que se les puso en conocimiento que la información será utilizada con propósitos académicos de la presente investigación y de ninguna manera afectará su vínculo laboral. Las encuestas fueron anónimas a fin de proteger su identidad, los resultados se procesaron sin adulterarla.

IV. Resultados

Obtenidos los resultados luego de la aplicación de las encuestas a los colaboradores, quienes manifestaron de forma voluntaria su consentimiento y decisión de participar en la presente investigación. Estos resultados fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, obteniendo los siguientes resultados:

La prueba de confiabilidad obtenida de las 17 preguntas aplicada en la muestra de 63 colaboradores fue de 0.937 de alfa de Cronbach, la misma que se poder ver en el anexo 11.

Asimismo, respecto a las tablas de frecuencias entre las dimensiones de la V₁ (Gov. digital) con la V₂ (satisf. usuario) los resultados se pueden visualizar en la tabla 18 cada una de ellas tiene una descripción de los resultados tomando en consideración el resultado más alto, el mediano y el más bajo.

Y de igual forma se analizaron las correlaciones cuyos resultados pueden visualizarse en la tabla 19, tabla 20, tabla 21 y tabla 22.

V. Discusión

El eje central de esta investigación está centrado en la relación que existe entre Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao durante el año 2020. Específicamente centrándose en el docente contratado que forma parte de la comunidad educativa y, a su vez es usuario de la dirección educativa mencionada.

Producto de la investigación se pudo determinar que entre las variables gobierno digital y satisfacción del usuario hay una asociación inversa, por el resultado obtenido no se estaría cumpliendo la hipótesis general planteada.

Y respecto, de las dimensiones para la variable gobierno digital hemos obtenido como resultado que las dimensiones información y transacción tienen una asociación muy baja; mientras que, las dimensiones interacción y transacción tienen una asociación inversa muy baja.

Luna (2020), en su tesis maestría, se trazó como objetivo establecer la relación entre las mismas variables de estudio de esta investigación. Quien después de aplicar las encuestas a los usuarios del proyecto de Huallaga en el 2020, y procesar la información, llegó a la afirmación hay correlación positiva considerable por lo que concluye que a más eficiencia digital mayor será la satisfacción.

Pillpe (2020), su investigación fue entorno al gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, quien luego aplicar la encuesta y procesar su información obtuvo una correlación alta positiva del 7.16% siendo altamente significativo entre las variables.

Rojas (2019), el investigador se trazó también como objeto de estudio al gobierno electrónico y satisfacción en una entidad estatal que fue aplicativa, correlacional, no experimental, explicativo; investigación que obtuvo correlación altamente significativa comprobándose la hipótesis.

Diaz (2020), buscó a través de su investigación optimizar los presupuestos fiscales para lograr eficacia, eficiencia en el cumplimiento de las funciones del Estado, es decir, pasar de una gestión pública a una digital.

Guevara y Aquituari (2019), tuvo como propósito determinar la vinculación entre satisfacción del usuario y gobierno electrónico en la Municipalidad de Maynas, la técnica aplicada fue la encuesta que luego de procesar la información encontró que hay una relación alta significativa entre ambas variables.

Sepúlveda (2017), centró su investigación en estudiar la brecha digital que había en el acceso a los servicios digitales, permitiéndole concluir que hay muchos factores que contribuyen a que esa brecha no disminuya tal como los factores socioeconómicos.

Soto (2017), las administraciones públicas buscan la eficiencia y eficacia de sus servicios y recursos a los usuarios que se desarrolla bajo un gobierno electrónico presente en todas las actividades.

También, es importante tener presente que el gobierno peruano desde muchos años atrás viene trabajando la implementación de una política de modernización del Estado y su meta trazada es que a la llegada del Bicentenario, todas las instituciones estatales brindarán a los ciudadanos o usuarios un servicio más eficiente, inclusivo, transparente y moderno.

Es por ello que actualmente, se ha dejado de denominar gobierno electrónico para llamarlo gobierno digital, lo que significa que, se ha dejado de usar a las TICs como herramientas y se ha pasado al uso de las tecnologías digitales como parte integrante de las estrategias de modernización con valor público en todas las entidades del estado.

Así, según la agenda digital 2021, que está integrada por varios compromisos, entre ellas, es la de construir un Perú íntegro, competitivo, innovador, cercano y confiable que será promovida desde la Presidencia del Consejo de Ministros. En este marco de modernización y de la Gestión del Estado, alrededor del año 2000, se promulgó Ley N.º 27658 en el año 2000, en la cual se recogió las aspiraciones de los peruanos al llegar el Bicentenario será un país más democrático, eficiente y al servicio de las personas.

VI. Conclusiones

- 1.** Que, respecto de las dos variables de estudio gobierno digital y satisfacción del usuario en la DRE Callao durante el año 2020, se encuentra una asociación inversa por lo que es de suma importancia empezar a revertir este resultado con la finalidad de seguir mejorando para cumplir con las expectativas de los usuarios y contribuir con el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- 2.** En cuanto a la dimensión información se observa una asociación muy baja respecto de la satisfacción del usuario por lo que se debería replantear otras alternativas como, por ejemplo, respecto de las publicaciones de los contenidos de los comunicados quizás tener en cuenta el diseño de la presentación, la redacción, incluir imágenes, colores, sencillas y de fácil comprensión.
- 3.** Asimismo, referente a la dimensión transacción de la variable gobierno digital con respecto a la satisfacción del usuario, también existe una muy baja asociación por lo que la DRE Callao, se debería replantear las actuales plataformas virtuales para implementarlas o modernizarlas y así lograr revertir este resultado.
- 4.** Y finalmente, con respecto a las dimensiones integración e interacción respecto de variable satisfacción del usuario, también nos muestra una asociación inversa, por lo que nos permite afirmar que cuanto mayor sea la interacción del gobierno digital menor será la satisfacción de usuario; de igual forma, cuanto menor sea la integración de un gobierno digital mayor será la satisfacción del usuario.

VII. Recomendaciones

Tomando como referencia los resultados obtenidos producto de la presente investigación, las recomendaciones a la Dirección Regional de Educación del Callao o DRE Callao:

1. Se debe promover el fomento sobre el aprendizaje de la digitalización de los servicios que se están implementados en su página WEB, por ejemplo, podrían subir videos tutoriales de fácil entendimiento referente a la presentación de los trámites a través de las plataformas digitales tal como es la mesa de virtual de la DRE Callao.
2. Realizar capacitaciones a sus usuarios sobre el manejo del entorno digital en la que se debe permitir y promover la participación de los docentes contratados.
3. Las capacitaciones sobre el manejo de las herramientas digitales se deben desarrollar de forma continua a fin de garantizar su adecuado manejo.
4. Las capacitaciones que se implementen deberán tener en consideración el tipo del usuario a quienes estarán dirigidas, así como, su facilidad de entendimiento porque la mayoría de los usuarios, entre ellos, los docentes contratados no tienen la misma predisposición por cuanto en ellos influyen muchos factores como por ejemplo la facilidad del acceso a equipos tecnológicos.
5. Las capacitaciones deben incluir no solo el manejo de las herramientas de acceso a la página WEB de la DRE Callao sino también se debe incluir referente a la preparación de las sesiones de aprendizajes digitales.
6. Con la finalidad de seguir contribuyendo con la transparencia y la eficiencia a la que apunta alcanzar un gobierno digital, se debe tener en cuenta que las capacitaciones también deberían ser sobre temas extracurriculares.

REFERENCIAS

- Alejandro Barros, (2020), *Chile, e- Gobierno 2020: el Gobierno Digital necesario para un desarrollo sostenible*. <https://u-gob.com/e-gobierno-2020-el-gobierno-digital-necesario-para-un-desarrollo-sostenible/>
- Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Espirales revista multidisciplinaria de investigación*. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/398>
- Bahio, L. (2021), *Historia de Internet: cómo nació y cuál fue su evolución, artículo de investigación*. <https://marketing4ecommerce.net/historia-de-internet/#:~:text=Es%20el%20a%C3%B1o%201983%20el,as%C3%AD%20la%20red%20Arpa%20Internet>.
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de Satisfacción del usuario. Caso análisis: Registro Civil de Ecuador (Tesis de Maestría del Instituto de altos estudios nacionales universidad de postgrado del Estado)*. <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/4858/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biblioteca Digital O (2020), *Prueba: Rho de Spearman*. <https://www.youtube.com/watch?v=7ep0o5nYVFU>
- Cano, C. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal de Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. Universidad Nacional de Loja, Ecuador*. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Casas, C., *Secretaría de Gestión Pública - Presidencia del Consejo de Ministros, Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Cardono, D., (2004). *El Gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones.*

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KrZDGgUPxycJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2939172.pdf+&cd=1&hl=es&ct=cInk&gl=pe>

Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1762>

Díaz (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el Congreso de la República, periodo 2016 – 2018,* Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6891>

Depetris, B., De Giusti, A., Feierherd, G., Lanzarini, L., Sanz, C. y Aguil, D. (2013) *TICs aplicadas a problemas de gobierno electrónico y de e-learning, Red de Universidades con Carreras en Informática (RedUNCI), Argentina.* <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/27467>

Diario Oficial El Peruano (2018), *Decreto legislativo N.º 1412 publicado el 13 de setiembre de 2018.* <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

DREC (2009 – 2021). *Proyecto Educativo Regional Callao, La educación que planeamos para el Callao que anhelamos.* <http://www.drec.gob.pe/pdf/transparencia/PER.pdf>.

Fernández (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones.* Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399>

Fabiani, Br., (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la zona 5, Ecuador 2012-2015 (Tesis para optar el grado de doctor por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos).* <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8235>

- García (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*; Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53863>
- García, M. (2020). *Contexto N.º 8: Gestión Pública en tiempos de crisis Gobernabilidad y COVID – 19, Escuela Nacional de Administración Pública*. recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1476643/Contexto8_ENAP_2020.pdf.pdf
- Guevara, V. y Aquituari P. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017*. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6229>
- Gaytan, W. (2002). *Is user satisfaction a valid measure of system effectiveness?*, *Elservier, information & Management*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0378720694900361#:~:text=User%20satisfaction%20%28US%29%20is%20often%20used%20as%20a,user%20behavior%20%28i.e.%2C%20improve%20productivity%2C%20decision%20making%2C%20etc.%29>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. (2011), *La importancia de la satisfacción del usuario*, Ed. Universidad Complutense de Madrid. https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=6&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=1&docId=GALE%7CA309793527&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZSSF&prodId=IFME&pageNum=1&contentSet=GALE%7CA309793527&searchId=R1&userGroupName=univcv&inPS=true
- Jara (2020). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48351>

- Javier Juárez Mojica (2021). *Un Gobierno Digital para la nueva normalidad*.
<https://u-gob.com/un-gobierno-digital-para-la-nueva-normalidad/>
- Laboratorio de Innovación U-GOB Lab (2020). *Índice de Gobierno Digital 2019: resultados de la OCDE*. <https://u-gob.com/indice-de-gobierno-digital-2019-resultados-de-la-ocde/>
- Luna (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56201>
- Ministerio de Educación (2021). *Ley General de Educación*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105107/28044-31-10-2012-11-31-34-LEY-28044.pdf>
- Ministerio de Educación (2021) *Reglamento de la Ley General de Educación*.
<http://www.ccec.edu.pe/files/pdfs/Reglamento-Ley-N-28044.pdf>
- Moreno (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56792>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>
- Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (2021). *División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital*.
<https://www.un.org/development/desa/es/about/desa-divisions/public-administration.html>
- Octavio, I. (2011). *Los primeros años de internet en América Latina, Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación: Razón y palabra. Universidad de los Hemisferios*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199519981054.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019). *Índice de Gobierno Digital, resultados y mensajes clave*.

<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

PCM y ONGEI (2012). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*.
<http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf>

Pillpe (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49465>

Pérez, M. (2021). *ConceptoDefinición*. <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe (2016). *Un manual para la economía digital, OCDE, BID*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264259027-15-es.pdf?expires=1626888773&id=id&accname=guest&checksum=AE8007A0A05E68BD0FD79DC9745A8036>

Portocarrero (2020). *Gobierno digital y su relación con la rendición de viáticos en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48446>

Presidencial del Consejo de Ministros – PCM (2013). *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú, las oportunidades de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Agenda Digital al Bicentenario*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/748265/PERU_AgendaDigitalBicentenario_2021.pdf
- Quispe, S., (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de Essalud 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1
- Resolución Ministerial N.º 620-2019- MINEDU (2019). *Plan de Gobierno Digital del Ministerio de Educación*.
http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2020/pdf/RM-N-620-2019-MINEDU-Aprobar_el_Plan_de_Gobierno_Digital_del_Minedu_2019-2022.pdf
- Real Academia Española (2020). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/diccionario>
- Ruiz (2020). *Gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53150>
- Rojas (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Chimbote, 2019*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Rincón, E. y Vergara, C., (2017). *Gobierno Electrónico: las nuevas tecnologías al servicio del gobierno*. SciELO Books | Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico
- Sánchez, Reyes y Mejía (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso, Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión y*

Políticas Públicas, Universidad de Chile.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>

Secretaria de la Función Pública del gobierno de México. *Mejor Gobierno, Gobierno Digital.* (2012).

<http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/index.php/unidades-administrativas/ssfp/mejor-gobierno/faq/gobierno-digital.html#:~:text=En%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Federal%2C%20se%20entiende%20por,la%20transparencia%20y%20fortalecer%20la%20participaci%C3%B3n%20ciudadana.%E2%80%9D%201>

Soto, M. (2017). El rol de gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información de Chile. (Tesis para optar al grado de doctora de la Universidad Complutense de Madrid), recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>

Tirenti, Cl. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino: el sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019). Recuperado de <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/handle/10908/16554>

Torres (2021), Gobierno digital en la gestión de los predios estatales, Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – 2020; Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61746>

Torres, W. y Augurto, D. (2020), Gobierno electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020. Tesis para la obtención del Título de Ingeniero en Administración Pública, Universidad Central de Ecuador, recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23387>

The World Bank (2019). *Digital Development – Digital Development home.* <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/overview>

- Vásquez, C. (2021). *Transformación Digital de las instituciones y teletrabajo ante la pandemia*. <https://u-gob.com/transformacion-digital-de-las-instituciones-y-teletrabajo-ante-la-pandemia/>
- Visurraga, J. (2017). *Gobierno electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1
- Wikipedia La enciclopedia libre (2021). *Artículo Siglo XX*. https://es.wikipedia.org/wiki/Siglo_XX
- Zhang, J. y Kim, Y. (2016). *Digital government and wicked proble Ms: solution or problem?*, Artículo de investigación publicada en la Revista Information Polity, vol. 21, no. 3, pp. 215-221, 2016, DOI 10.3233/IP-160395, IOS Press. <https://content.iospress.com/download/information-polity/ip395?id=information-polity%2Fip395>
- Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2017). *El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Carta de solicitud para la investigación en la Dirección Regional de Educación del Callao

“Año del Bicentenario Del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima, 03 de junio de 2021

Directora
Lic. María Victoria Madrid Mendoza
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO
Intersección Félix Pasache y Aida de Sotomayor S/N
Urb. Confecciones Militares - Bellavista – Callao
Presente. -

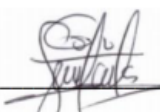
Yo, GISELA MARGARITA SILVA MACETAS, identificada con DNI N° 41018851, docente contratada en el año 2020 en la IE San Juan Macías N° 5097, expectante a contrato docente 2021 de acuerdo al cuadro de mérito, alumna de la maestría en la Universidad César Vallejo con código N° 7002340691, con domicilio en pasaje El Sol N° 397, Callao, Callao. Ante usted me presento respetuosamente y expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III ciclo de estudios de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Callao y a fin de poder desarrollar la investigación de mi tesis necesito hacer uso del resultado de la aplicación de las encuestas a los usuarios de la Dirección Regional de Educación del Callao por lo que solicito a su digno despacho permiso para su aplicación.

Asimismo, requiero de la autorización para que al finalizar la investigación se publique la tesis titulada: **“Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020”**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho concederme el permiso y la autorización solicitada para la aplicación de mi proyecto de investigación.



Gissela Margarita Silva Macetas
DNI N° 41018851
Celular: 9-9100-9100
Email: gissela.silva.educacion@gmail.com

Adjunto:

1. Copia simple de mi DNI N° 41018851
2. Copia simple de mi constancia de ingreso en Maestría en Gestión Pública



GOBIERNO REGIONAL CALLAO



BICENTENARIO PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 27 SEP. 2021

CARTA N° 324 -2021-DREC-DIR-DGP

Señora:
MARGARITA SILVA MACETAS
gissela.silva.educacion@gmail.com

Presente.-

Asunto : Solicitud de Autorización.
Referencia : Expediente N°020851-2021-DREC
Hoja de Derivación N°218-2021

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle el cordial saludo de la Dirección Regional de Educación del Callao, en relación al expediente N°020851-2021-DREC, mediante el cual solicita el permiso de la encuesta virtual a los docentes contratados de la DREC, y culminada su investigación la autorización de la publicación de su tesis en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo titulado "Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020"

Ante ello, expreso, que se autoriza lo solicitado para los fines mencionados.

Sin otro particular, hago extensivo los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,



Lic. Maria Victoria Madrid Mendoza
Directora Regional de Educación del Callao
Gobierno Regional del Callao

FLTC/DDGP

Dirección: Intersección Félix Pasache y Aida de Sotomayor S/N Urb. Confecciones Militares - Bellavista - Callao (Intersección Jr. Félix Pasache y Aida García de Sotomayor. RUC N° 20332678516. Teléfono N° 4209900

Anexo 2

Aprobación de Ficha de validación de encuestas

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **MG. Odoña Beatriz Panche Rodríguez**

Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao año 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Gissela Margarita Silva Macetas
DNI N° 41018851

FICHA DE VALIDACIÓN

Título:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | |
|------------------------------|-------------|---|---|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Variable 1: GOBIERNO DIGITAL | Información | Prestación de servicios a través de canales virtuales | 1. La DREC a través de su página web publica información relacionada al sector educativo. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 2. En la web tiene información, noticias, comunicados actualizados o recientes. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 3. La página web te permite ingresar a otras páginas virtuales institucionales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. La web cuenta con enlace que te permite obtener información sobre los trámites solicitados | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | Interacción | correo electrónico, formularios virtuales | 6. Los medios virtuales implementados te permiten realizar consultas en tiempo real. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 7. Recibe notificación por correo electrónico sobre el avance o conclusión de los trámites. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 8. La web de la DREC tiene plataformas de asistencia virtual, chat en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 9. De la página web se puede descargar formatos para la presentación de sus trámites virtuales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 10. La web tiene una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 11. A través de la página web de la DREC puede realizar trámites en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | Transacción | trámites online | 12. A través de la web puedes reiterar la solicitud del trámite presentado. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 13. El diseño de la página está acorde de las necesidades del usuario | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 14. La web te permite hacer seguimiento del estado de tu solicitud presentada. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 15. La DREC envía información a su celular que dejo registrado en su solicitud. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 16. Puedes acceder a capacitaciones pedagógicas, concursos educativos, prevención del COVID-19. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | Integración | única ventanilla | 17. La página web esta interconectada con otras entidades del Estado Peruano. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |

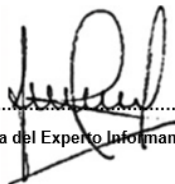
OBSERVACIONES

Apellidos y nombres del juez validador:PANCHE RODRIGUEZ BEATRIZ.....

DNI N°09586832.....

Especialidad del validador:GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

Lima, 20..... de julio de 2021


Firma del Experto Informante

Título:

Gobierno Digital y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | |
|--------------------------|-----------------|---|---|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Percepción | Tiempo | 1. Le son satisfactorios los resultados de los trámites realizados en la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 2. Recibe los resultados de los trámites en la DREC en la fecha establecida. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 3. Los formularios virtuales implementados en la web de la DREC son de fácil acceso. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. Cómo calificarías la información publicada en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | Responsabilidad | Prontitud | 5. La DREC cumple con responder a tiempo a sus requerimientos. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 6. Los comunicados virtuales son publicados con anticipación. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 7. Los trámites son atendidos en el plazo señalado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 8. Los videos tutoriales son publicados en el web con anticipación | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | Seguridad | Confidencialidad | 9. La información registrada en los formularios virtuales es utilizada solamente en el trámite solicitado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 10. Cómo calificarías la implementación de plataformas virtuales en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| | | | 11. Cómo calificarías el nivel de seguridad al momento de adjuntar documentos como copia del DNI, resoluciones y otros. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | |
| Atención | empatía | 12. La implementación virtual contribuye a la atención individualizada de los usuarios. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |
| | | 13. Cómo calificarías el horario de atención al usuario | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |
| | | 14. Cómo calificas la atención a través de sus redes sociales (facebook, twitter, instagran, youtube) | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |
| | | 15. Las llamadas a los números publicados en su portal web son atendidas. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |
| | | 16. Recibe atención a través en sus números de celulares, whats App | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |
| | | 17. La comunicación establecida se realiza de forma cordial. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | X | | X | | X | | X | | |

OBSERVACIONES

Apellidos y nombres del juez validador: ...Panche Rodríguez Beatriz.....

DNI N°09586832.....

Especialidad del validador:GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

Lima, ...20... de julio de 2021


.....
Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **MG. Mauricio A. Dulanto Quijano**

Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao año 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Gissela Margarita Silva Macetas

DNI N° 41018851

FICHA DE VALIDACIÓN

Título:

Gobierno Digital y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | | | |
|---|-------------|---|---|---|-------------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|--|--|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Variable 1: GOBIERNO DIGITAL | Información | Prestación de servicios a través de canales virtuales | 1. La DREC a través de su página web publica información relacionada al sector educativo. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. En la web tiene información, noticias, comunicados actualizados o recientes. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 3. La página web te permite ingresar a otras páginas virtuales institucionales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. La web cuenta con enlace que te permite obtener información sobre los trámites solicitados | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 5. La información publicada le resulta de fácil entendimiento. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | Interacción | correo electrónico, formularios virtuales | 6. Los medios virtuales implementados te permiten realizar consultas en tiempo real. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 7. Recibe notificación por correo electrónico sobre el avance o conclusión de los trámites. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. La web de la DREC tiene plataformas de asistencia virtual, chat en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 9. De la página web se puede descargar formatos para la presentación de sus trámites virtuales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | Transacción | trámites online | 11. A través de la página web de la DREC puede realizar trámites en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. A través de la web puedes reiterar la solicitud del trámite presentado. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 13. El diseño de la página está acorde de las necesidades del usuario | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | Integración | única ventanilla | 14. La web te permite hacer seguimiento del estado de tu solicitud presentada. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| 15. La DREC envía información a su celular que dejo registrado en su solicitud. | | | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | | |
| 17. La página web esta interconectada con otras entidades del Estado Peruano. | | | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces | 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | | |

OBSERVACIONES

Apellidos y nombres del juez validador:Dulanto Quijano Mauricio Arturo Abel.....

DNI N°07214510.....

Especialidad del validador:Abogado, Magister en Gestión Pública.....

Lima, 24 de julio de 2021

Firma del Experto Informante

FICHA DE VALIDACIÓN

Título:

Gobierno Digital y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | |
|--------------------------|-----------------|--|--|--|--|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Percepción | Tiempo | 1. Le son satisfactorios los resultados de los trámites realizados en la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 2. Recibe los resultados de los trámites en la DREC en la fecha establecida. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 3. Los formularios virtuales implementados en la web de la DREC son de fácil acceso. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 4. Cómo calificación la información publicada en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | Responsabilidad | Prontitud | 5. La DREC cumple con responder a tiempo a sus requerimientos. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 6. Los comunicados virtuales son publicados con anticipación. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 7. Los trámites son atendidos en el plazo señalado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 8. Los videos tutoriales son publicados en el web con anticipación | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | Seguridad | Confidencialidad | 9. La información registrada en los formularios virtuales es utilizada solamente en el trámite solicitado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 10. Cómo calificarías la implementación de plataformas virtuales en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | | 11. Cómo calificarías el nivel de seguridad al momento de | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x |
| | | | adjuntar documentos como copia del DNI, resoluciones y otros. | 2) Buena 3) Regular 5) Muy mala | | | | | | | | |
| | | | 12. La implementación virtual contribuye a la atención individualizada de los usuarios. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| Atención | empatía | 13. Cómo calificarías el horario de atención al usuario | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 14. Cómo calificas la atención a través de sus redes sociales (facebook, twitter, instagan, youtube) | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 15. Las llamadas a los números publicados en su portal web son atendidas. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 16. Recibe atención a través en sus números de celulares, whats App | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 17. La comunicación establecida se realiza de forma cordial. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |

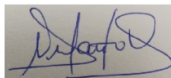
OBSERVACIONES

Apellidos y nombres del juez validador:Dulanto Quijano Mauricio Arturo Abel.....

DNI N°07214510.....

Especialidad del validador:Abogado, Magister en Gestión Pública.....

Lima, 24 de julio de 2021



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **MG. LUIS DIOS ZÁRATE**

Presente. -

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao año 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Gissela Margarita Silva Macetas
DNI N° 41018851

FICHA DE VALIDACIÓN

Título:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho



| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | |
|---------------------------------|------------------|---|---|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Variable 1: GOBIERNO DIGITAL | Información | Prestación de servicios a través de canales virtuales | 1. La DREC a través de su página web publica información relacionada al sector educativo. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 2. En la web tiene información, noticias, comunicados actualizados o recientes. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 3. La página web te permite ingresar a otras páginas virtuales institucionales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 4. La web cuenta con enlace que te permite obtener información sobre los trámites solicitados | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 5. La información publicada le resulta de fácil entendimiento. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | Interacción | correo electrónico, formularios virtuales | 6. Los medios virtuales implementados te permiten realizar consultas en tiempo real. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 7. Recibe notificación por correo electrónico sobre el avance o conclusión de los trámites. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 8. La web de la DREC tiene plataformas de asistencia virtual, chat en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 9. De la página web se puede descargar formatos para la presentación de sus trámites virtuales. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 10. La web tiene una mesa de partes virtual para la presentación de solicitudes. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | Transacción | trámites online | 11. A través de la página web de la DREC puede realizar trámites en línea. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 12. A través de la web puedes reiterar la solicitud del trámite presentado. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| | | | 13. El diseño de la página está acorde de las necesidades del usuario | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | |
| Integración | única ventanilla | 14. La web te permite hacer seguimiento del estado de tu solicitud presentada. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | 15. La DREC envía información a su celular que dejó registrado en su solicitud. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | 16. Puedes acceder a capacitaciones pedagógicas, concursos educativos, prevención del COVID-19. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |
| | | 17. La página web esta interconectada con otras entidades del Estado Peruano. | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | X | | X | | X | | X | | |

OBSERVACIONES

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique

DNI N°: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

Lima, 26 de julio, 2021

.....
Firma del Experto Informante

FICHA DE VALIDACIÓN

Título:

Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Gissela Margarita Silva Macetas
GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con los indicadores | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con las variables | |
|--------------------------|-----------------|---|--|--|---------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------------------------|----|
| | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Percepción | Tiempo | 1. Le son satisfactorios los resultados de los trámites realizados en la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 2. Recibe los resultados de los trámites en la DREC en la fecha establecida. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 3. Los formularios virtuales implementados en la web de la DREC son de fácil acceso. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 4. Cómo calificación la información publicada en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | Responsabilidad | Prontitud | 5. La DREC cumple con responder a tiempo a sus requerimientos. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 6. Los comunicados virtuales son publicados con anticipación. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 7. Los trámites son atendidos en el plazo señalado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 8. Los videos tutoriales son publicados en el web con anticipación | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | Seguridad | Confidencialidad | 9. La información registrada en los formularios virtuales es utilizada solamente en el trámite solicitado. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 10. Cómo calificarías la implementación de plataformas virtuales en la web de la DREC. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | |
| | | | 11. Cómo calificarías el nivel de seguridad al momento de adjuntar documentos como copia del DNI, resoluciones u otros | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | .. | | .. | | .. | | .. | |
| Atención | empatía | 13. Cómo calificarías el horario de atención al usuario | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 14. Cómo calificas la atención a través de sus redes sociales (facebook, twitter, instagram, youtube) | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 15. Las llamadas a los números publicados en su portal web son atendidas. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 16. Recibe atención a través en sus números de celulares, whats App | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |
| | | 17. La comunicación establecida se realiza de forma cordial. | 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala | x | | x | | x | | x | | |

OBSERVACIONES _____

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique

DNI N° 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

Lima, 26 de julio de 2021



.....
Firma del Experto Informante

Anexo 3

Matriz de coherencia entre el problema general y los específicos

| PROBLEMA GENERAL | PROBLEMAS ESPECÍFICOS |
|--|---|
| <p>¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?</p> | <p>(1) ¿De qué manera se relaciona la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?,</p> <p>(2) ¿De qué manera se relaciona la interacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?,</p> <p>(3) ¿De qué manera se relaciona la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?</p> <p>(4) ¿De qué manera se relaciona la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?</p> |

Anexo 4

Matriz de coherencia entre el objetivo general y los objetivos específicos

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
|--|---|
| Establecer la relación entre el Gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. | <ol style="list-style-type: none">1) Establecer la relación entre la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020;(2) Establecer la relación entre la relación entre la interacción el grado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020;(3) Establecer la relación entre la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020,(4) Establecer la relación entre la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. |

Anexo 5

Matriz de coherencia entre los problemas generales y específicos con los objetivos generales y específicos

| PROBLEMAS | OBJETIVOS |
|--|--|
| <p>Problema general: ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?</p> <p>Y los problemas específicos, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera se relación la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?, 2. ¿De qué manera se relaciona la interacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?, 3. ¿De qué manera se relación la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? 4. ¿De qué manera se relaciona la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? | <p>Objetivo general: Establecer la relación entre el Gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.</p> <p>Y los objetivos específicos, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la relación entre la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020; 2. Establecer la relación entre la relación entre la interacción el grado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020; 3. Establecer la relación entre la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020; 4. Establecer la relación entre la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. |

Anexo 6

Matriz de operacionalización de la variable Gobierno digital

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA ORDINAL |
|---------------------|--|--|-------------|---|--|--|
| Gobierno Digital | Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” con la participación armónica de los ciudadanos, sector público y público general interesado, garantizando el pleno respeto de sus derechos dentro del entorno digital. (Art. 6 del Decreto Legislativo N.º 1412) | Será medido mediante la aplicación de una encuesta que consta de 17 preguntas, que se aplicará a los usuarios de la DRE Callao y está compuesto por las dimensiones: información, interacción, transacción, integración. | Información | Prestación de servicios a través de canales virtuales | 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre | Bueno (17 – 40) Regular (40 – 63) Malo (63 – 85) |
| | | | Interacción | correo electrónico | | |
| | | | | Formulario, plataformas virtuales | | |
| | | | Transacción | Trámites online | | |
| Integración | Única ventanilla | | | | | |

Anexo 7

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA ORDINAL |
|---------------------------------|--|---|-----------------|------------------|--------------------|------------------------------|
| Satisfacción del Usuario | Es el estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, es decir, la emisión de un juicio valorativo al existir una comparación entre los objetos o expectativas con los resultados obtenidos. (Hernández, 2011) | Será medido mediante la aplicación de una encuesta que consta de 17 preguntas, que se aplicará a los usuarios y está compuesto por las dimensiones: información, interacción, transacción, integración. | Percepción | Tiempo | Muy buena | Satisfecho (17 – 40) |
| | | | Responsabilidad | Prontitud | Buena | |
| | | | Seguridad | confidencialidad | Regular | |
| | | | Atención | empatía | Mala | |
| | | | | | Muy mala | Poco Satisfecho (40 – 63) |
| | | | | | | No satisfecho (63 - 85) |

Anexo 8

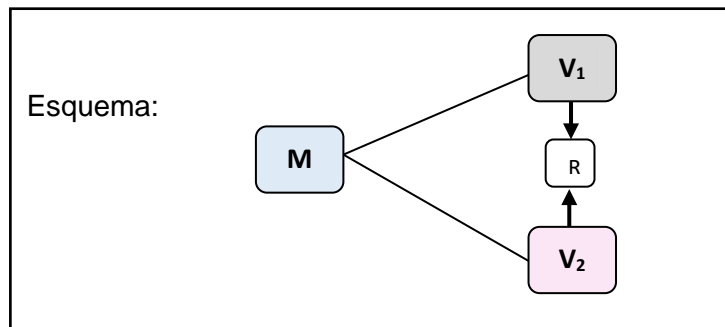
Matriz de consistencia de la investigación

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|--|---------------------------------|---|--|---|
| <p>Problema general ¿De qué manera el gobierno digital se relaciona con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relaciona la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? ¿De qué manera se relaciona la interacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? ¿De qué manera se relaciona la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? ¿De qué manera se relaciona la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020? | <p>Objetivo general Establecer la relación entre el gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la información con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. Establecer la relación entre la interacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. Establecer la relación entre la transacción con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. Establecer la relación entre la integración con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. | <p>Hipótesis general: Existe relación entre el gobierno digital con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> La información tiene relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. La interacción tiene relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. La transacción tiene relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. La integración tiene relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020. | <p>Gobierno digital</p> | <p>Información</p> <p>Interacción</p> <p>Transacción</p> <p>Integración</p> | <ul style="list-style-type: none"> Prestación de servicios a través de canales virtuales. Correo electrónico Formulario, plataformas virtuales Trámites online Única ventanilla | <ol style="list-style-type: none"> Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo Diseño: Aplicada, descriptivo, correlacional. Población: 214 Muestra: 63 Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario |
| | | | <p>Satisfacción del usuario</p> | <p>Percepción</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Atención</p> | <p>Tiempo</p> <p>Prontitud</p> <p>confidencialidad</p> <p>empatía</p> | |

Anexo 9

Esquema de investigación

La investigación es no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, la cual esta graficada en el siguiente esquema:



Leyenda:

M: Muestra

V₁: Gobierno Digital

V₂: Satisfacción

R: Relación entre gobierno digital y satisfacción del usuario.

Anexo 10

Anexo 10

Cálculo de la muestra poblacional

Teniendo en cuenta la población de inicio se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizará el muestreo aleatorio simple, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población= 214

α = nivel de significación de la prueba = 0.05

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.104

Tipo de usuario: docentes contratados del año 2020

Población: 214

$$n = (1.96)^2 (214) (0.5) (0.5) / (214-1) (0.104)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

n= 63

Anexo 11

Prueba de confiabilidad de la presente investigación referida a las 17 preguntas para una muestra de 63 colaboradores

1. Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 63 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 63 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

2. Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,937 | 17 |

3. Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|-----------------------------------|-------|------------------|----|
| Publicaciones en la WEB | 3,49 | 1,134 | 63 |
| Información actualizada | 3,90 | ,962 | 63 |
| Vinculación con otras páginas WEB | 3,81 | ,998 | 63 |
| Información de trámites | 2,84 | 1,208 | 63 |
| Fácil entendimiento | 2,67 | 1,191 | 63 |
| Realización de consultas | 2,59 | 1,173 | 63 |

| | | | |
|---|------|-------|----|
| Notificaciones por correo electrónico | 2,95 | 1,224 | 63 |
| Asistencia virtual | 2,37 | 1,418 | 63 |
| Descarga de formatos | 3,33 | 1,257 | 63 |
| Mesa de partes virtual | 3,86 | 1,176 | 63 |
| Trámites en línea | 2,81 | 1,216 | 63 |
| Reiteración de trámite | 3,22 | 1,170 | 63 |
| Página WEB adecuada al usuario | 3,17 | 1,086 | 63 |
| Seguimiento de solicitudes | 2,73 | 1,234 | 63 |
| Envío de información por celular | 2,25 | 1,344 | 63 |
| Acceso a capacitaciones y concursos | 3,38 | 1,142 | 63 |
| Interconectividad a otras entidades Estatales | 3,21 | 1,272 | 63 |

4. Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
| Publicaciones en la WEB | 49,10 | 183,217 | ,681 | ,933 |
| Información actualizada | 48,68 | 192,510 | ,448 | ,938 |
| Vinculación con otras páginas WEB | 48,78 | 190,659 | ,499 | ,937 |
| Información de trámites | 49,75 | 178,999 | ,772 | ,931 |
| Fácil entendimiento | 49,92 | 179,107 | ,780 | ,931 |
| Realización de consultas | 50,00 | 180,032 | ,763 | ,931 |

| | | | | |
|---|-------|---------|------|------|
| Notificaciones por correo electrónico | 49,63 | 180,107 | ,725 | ,932 |
| Asistencia virtual | 50,22 | 180,885 | ,590 | ,936 |
| Descarga de formatos | 49,25 | 184,709 | ,559 | ,936 |
| Mesa de partes virtual | 48,73 | 190,684 | ,411 | ,939 |
| Trámites en línea | 49,78 | 178,563 | ,780 | ,931 |
| Reiteración de trámite | 49,37 | 179,558 | ,781 | ,931 |
| Página WEB adecuada al usuario | 49,41 | 180,020 | ,831 | ,930 |
| Seguimiento de solicitudes | 49,86 | 178,415 | ,773 | ,931 |
| Envío de información por celular | 50,33 | 182,613 | ,578 | ,936 |
| Acceso a capacitaciones y concursos | 49,21 | 186,005 | ,581 | ,935 |
| Interconectividad a otras entidades Estatales | 49,38 | 179,240 | ,721 | ,932 |

5. Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 52,59 | 205,408 | 14,332 | 17 |

6. Estadística descriptiva para las 17 preguntas de las variables de la presente investigación, muestra = 63

| | | Publicaciones en la WEB | Información actualizada | Vinculación con otras páginas WEB | Información de trámites |
|------------------|----------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| N | Válido | 63 | 63 | 63 | 63 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,49 | 3,90 | 3,81 | 2,84 |
| Mediana | | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| Moda | | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Desv. Desviación | | 1,134 | ,962 | ,998 | 1,208 |
| Varianza | | 1,286 | ,926 | ,995 | 1,458 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | Fácil entendimiento | Realización de consultas | Notificaciones por correo electrónico | Asistencia virtual |
|------------------|----------|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| N | Válido | 63 | 63 | 63 | 63 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 2,67 | 2,59 | 2,95 | 2,37 |
| Mediana | | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 |
| Moda | | 3 | 3 | 3 | 1 |
| Desv. Desviación | | 1,191 | 1,173 | 1,224 | 1,418 |
| Varianza | | 1,419 | 1,375 | 1,498 | 2,010 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | Descarga de formatos | Mesa de partes virtual | Trámites en línea | Reiteración de trámite |
|------------------|----------|----------------------|------------------------|-------------------|------------------------|
| N | Válido | 63 | 63 | 63 | 63 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,33 | 3,86 | 2,81 | 3,22 |
| Mediana | | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| Moda | | 3 | 5 | 3 | 3 |
| Desv. Desviación | | 1,257 | 1,176 | 1,216 | 1,170 |
| Varianza | | 1,581 | 1,382 | 1,479 | 1,369 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | Página WEB adecuada al usuario | Seguimiento de solicitudes | Envío de información por celular | Acceso a capacitaciones y concursos |
|------------------|----------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| N | Válido | 63 | 63 | 63 | 63 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 3,17 | 2,73 | 2,25 | 3,38 |
| Mediana | | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |
| Moda | | 3 | 3 | 1 | 3 |
| Desv. Desviación | | 1,086 | 1,234 | 1,344 | 1,142 |
| Varianza | | 1,179 | 1,523 | 1,805 | 1,304 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 |

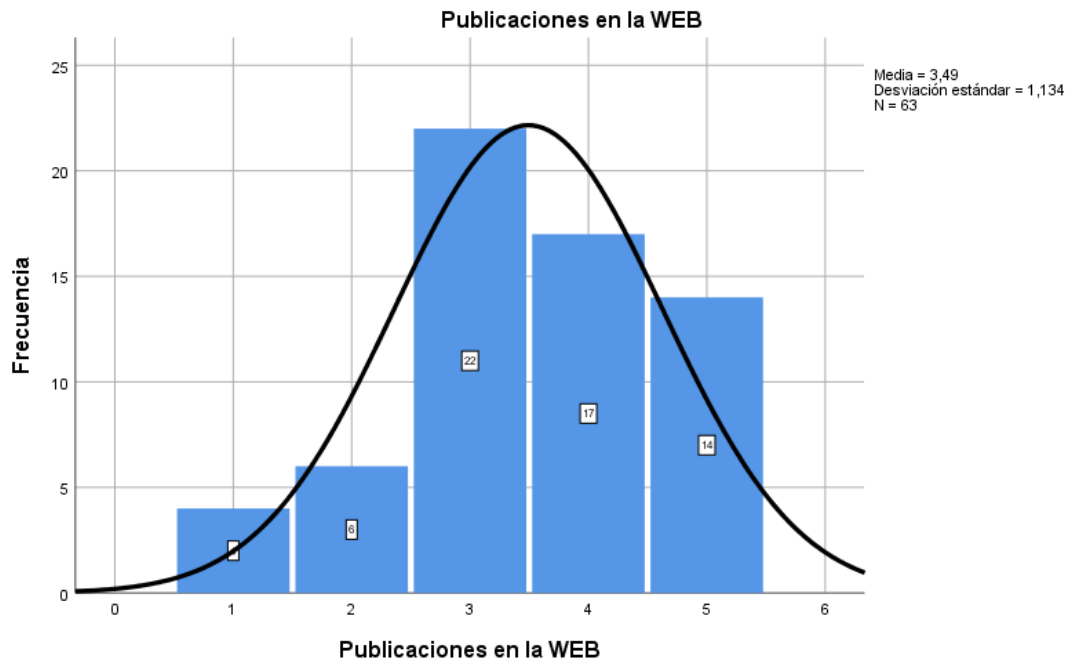
Tabla 1

Tabla de frecuencia e histogramas

Tabla 1: Publicaciones en la WEB

| | | Publicaciones en la WEB | | | |
|--------|--------------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 4 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | CASI NUNCA | 6 | 9,5 | 9,5 | 15,9 |
| | A VECES | 22 | 34,9 | 34,9 | 50,8 |
| | CASI SIEMPRE | 17 | 27,0 | 27,0 | 77,8 |
| | SIEMPRE | 14 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 1: Histograma



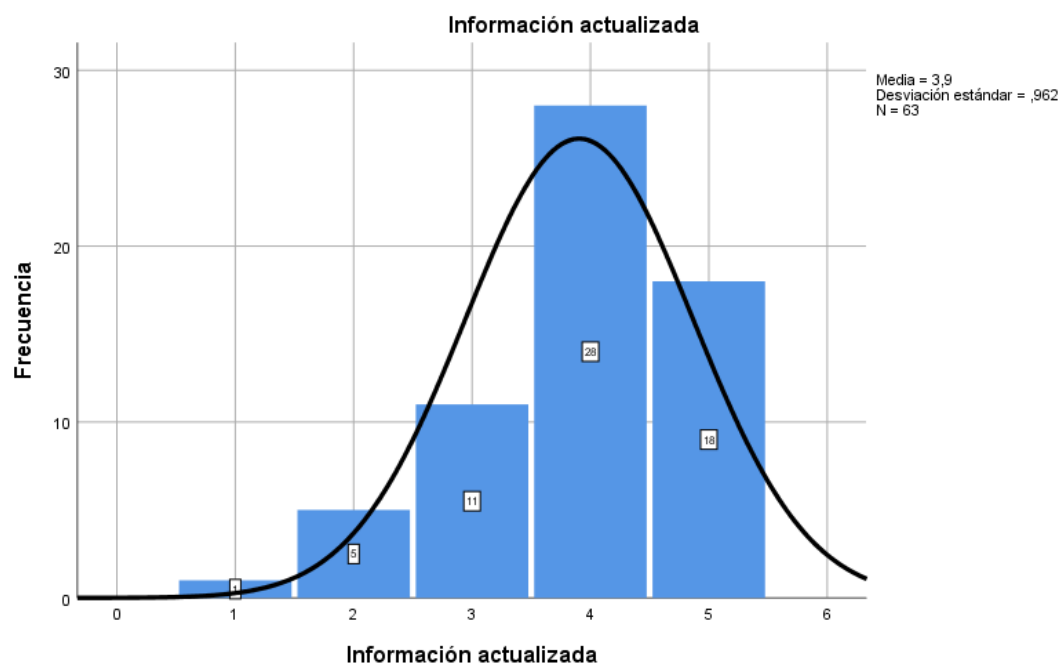
Interpretación: Se puede observar que un 34.9% señaló **a veces**, en tanto el 27 % señaló **casi siempre** y el 6, 3% dice **nunca**.

Tabla 2: Información actualizada

Información actualizada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 1 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | CASI NUNCA | 5 | 7,9 | 7,9 | 9,5 |
| | A VECES | 11 | 17,5 | 17,5 | 27,0 |
| | CASI SIEMPRE | 28 | 44,4 | 44,4 | 71,4 |
| | SIEMPRE | 18 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 2: Histograma

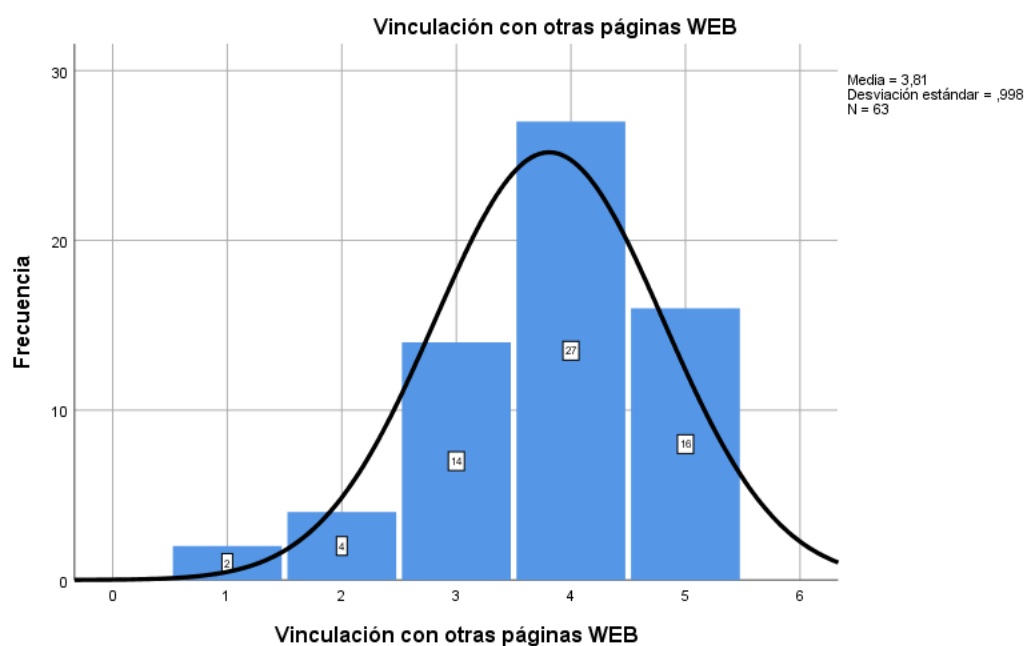


Interpretación: Se puede observar que un 44.4% dice **casi siempre**, en tanto el 28.6 % dice **siempre** y el 1,6% dice **nunca**.

Tabla 3: Vinculación con otras páginas WEB

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| | CASI NUNCA | 4 | 6,3 | 6,3 | 9,5 |
| | A VECES | 14 | 22,2 | 22,2 | 31,7 |
| | CASI SIEMPRE | 27 | 42,9 | 42,9 | 74,6 |
| | SIEMPRE | 16 | 25,4 | 25,4 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 3: Histograma

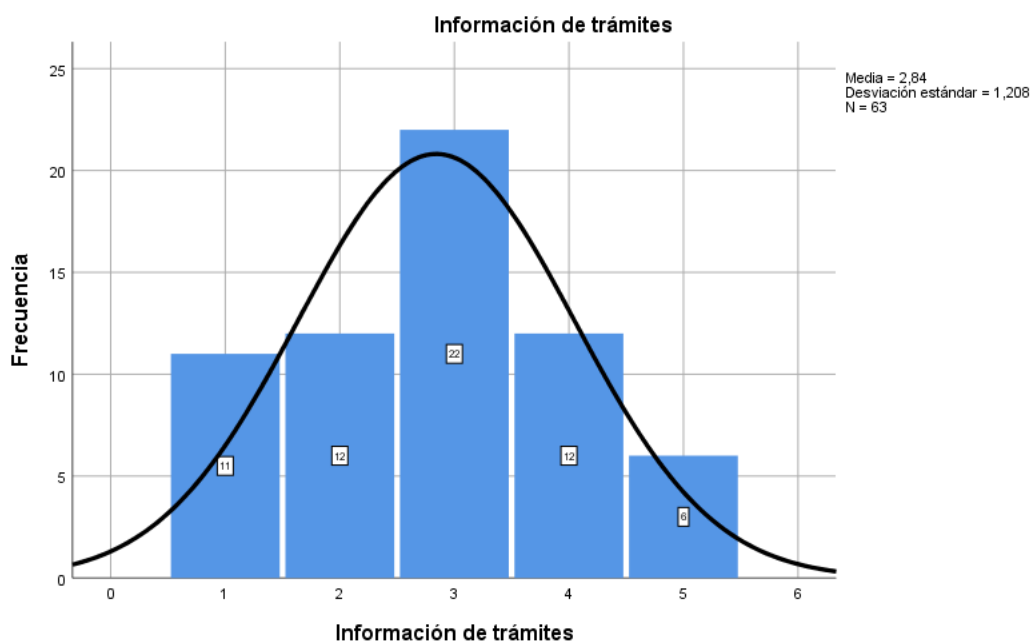


Interpretación: Se puede observar que un 42.9% señaló **casi siempre**, en tanto el 25.4 % señaló **siempre** y el 3, 2% **nunca**.

Tabla 4: Información de trámites

| | | Información de trámites | | | |
|--------|--------------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | NUNCA | 11 | 17,5 | 17,5 | 17,5 |
| | CASI NUNCA | 12 | 19,0 | 19,0 | 36,5 |
| | A VECES | 22 | 34,9 | 34,9 | 71,4 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 19,0 | 19,0 | 90,5 |
| | SIEMPRE | 6 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 4: Histograma

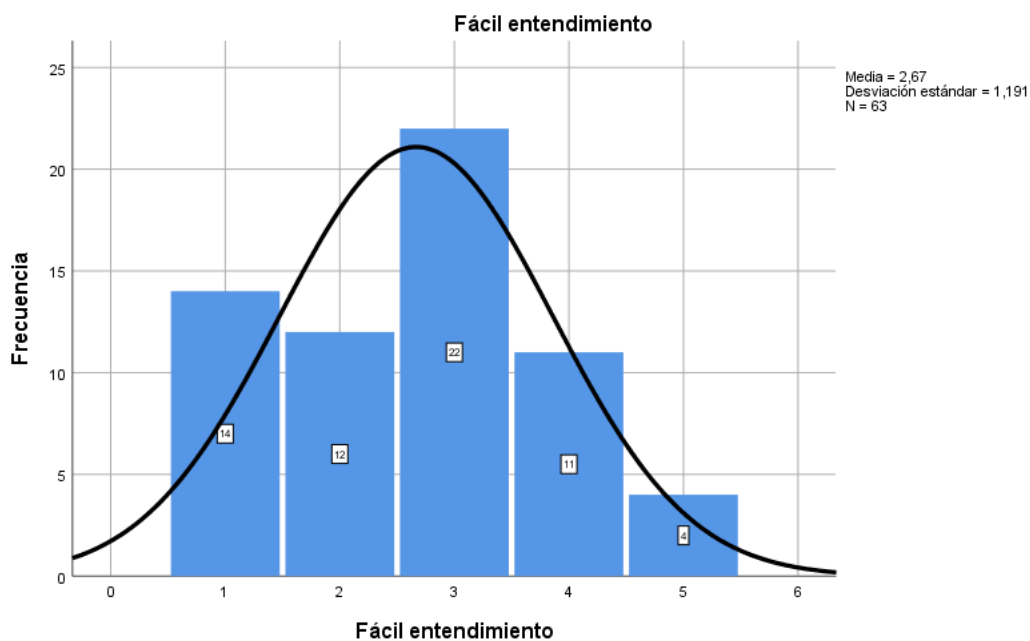


Interpretación: Se puede observar que un 34.9% señaló **a veces**, en tanto el 19.0% señaló **casi nunca** y **casi siempre** y el 9,5% **siempre**.

Tabla 5: Fácil entendimiento

| | | Fácil entendimiento | | | |
|--------|--------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 14 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | CASI NUNCA | 12 | 19,0 | 19,0 | 41,3 |
| | A VECES | 22 | 34,9 | 34,9 | 76,2 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 17,5 | 17,5 | 93,7 |
| | SIEMPRE | 4 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 5: Histograma

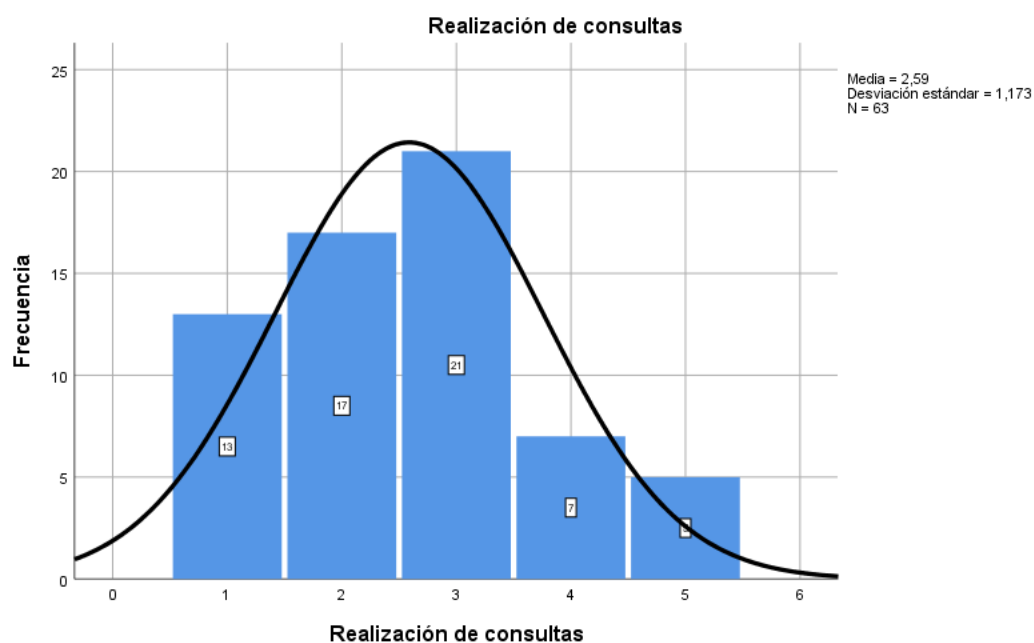


Interpretación: Se puede observar que un 34.9% dice **a veces**, en tanto el 19.0 % dice **casi nunca y casi siempre** y el 6, 3% dice **siempre**.

Tabla 6: Realización de consultas

| | | Realización de consultas | | | |
|--------|--------------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 13 | 20,6 | 20,6 | 20,6 |
| | CASI NUNCA | 17 | 27,0 | 27,0 | 47,6 |
| | A VECES | 21 | 33,3 | 33,3 | 81,0 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 11,1 | 11,1 | 92,1 |
| | SIEMPRE | 5 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 6: Histograma

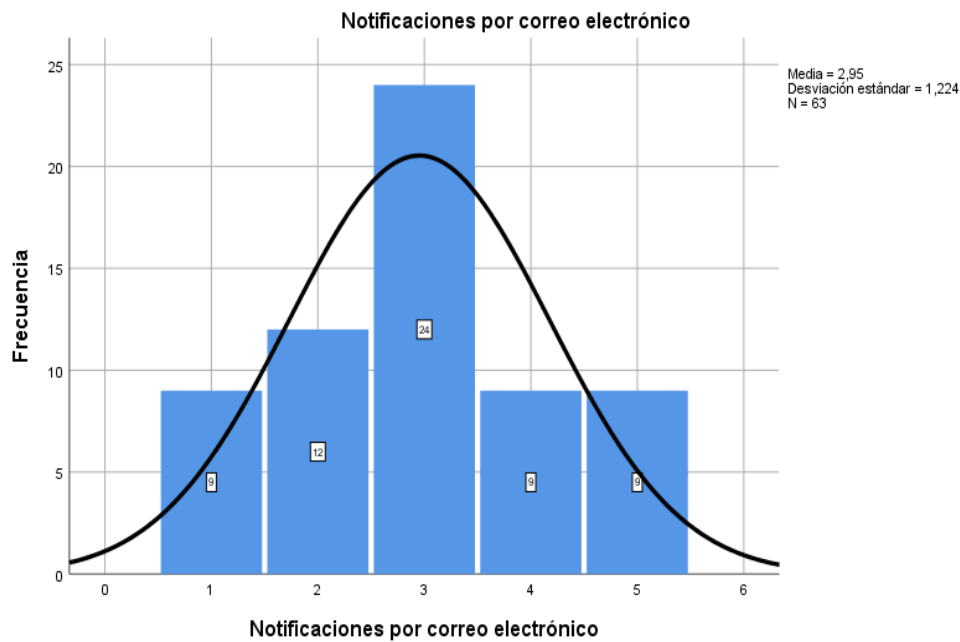


Interpretación: Se puede observar que el 33.3% dice **a veces**, en tanto el 27.0 % dice **casi nunca** y el 7,9 % **siempre**.

Tabla 7: Notificaciones por correo electrónico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 9 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | CASI NUNCA | 12 | 19,0 | 19,0 | 33,3 |
| | A VECES | 24 | 38,1 | 38,1 | 71,4 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 14,3 | 14,3 | 85,7 |
| | SIEMPRE | 9 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 7: Histograma

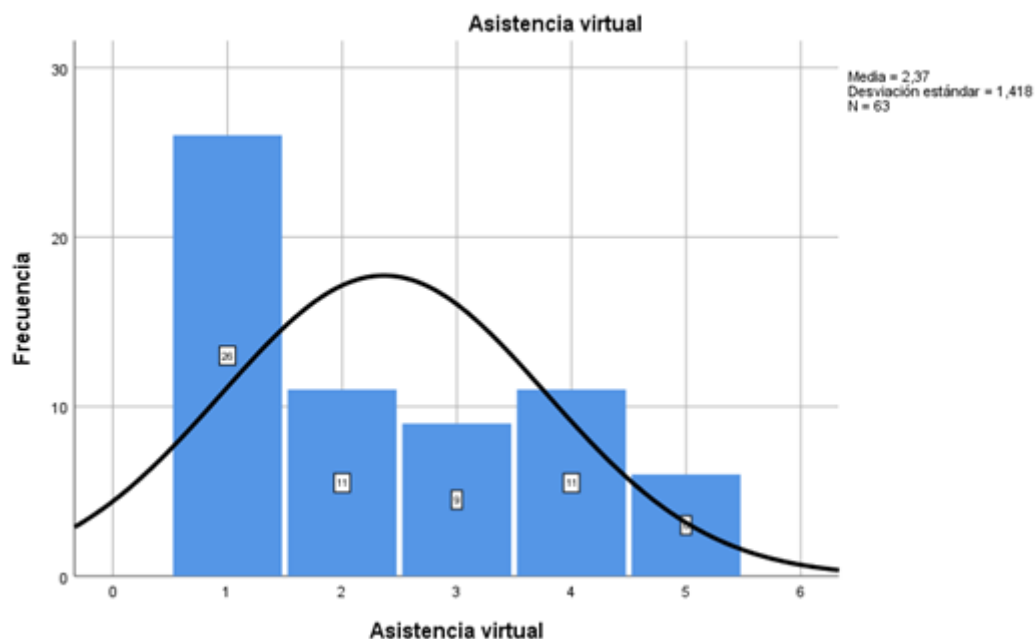


Interpretación: Se puede observar que el 38.1 % dice **a veces**, en tanto el 19.0 % **casi nunca** y el 14, 3% dice **nunca, casi siempre, siempre**.

Tabla 8: Asistencia virtual

| | | Asistencia virtual | | | |
|--------|--------------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 26 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |
| | CASI NUNCA | 11 | 17,5 | 17,5 | 58,7 |
| | A VECES | 9 | 14,3 | 14,3 | 73,0 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 17,5 | 17,5 | 90,5 |
| | SIEMPRE | 6 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 8: Histograma



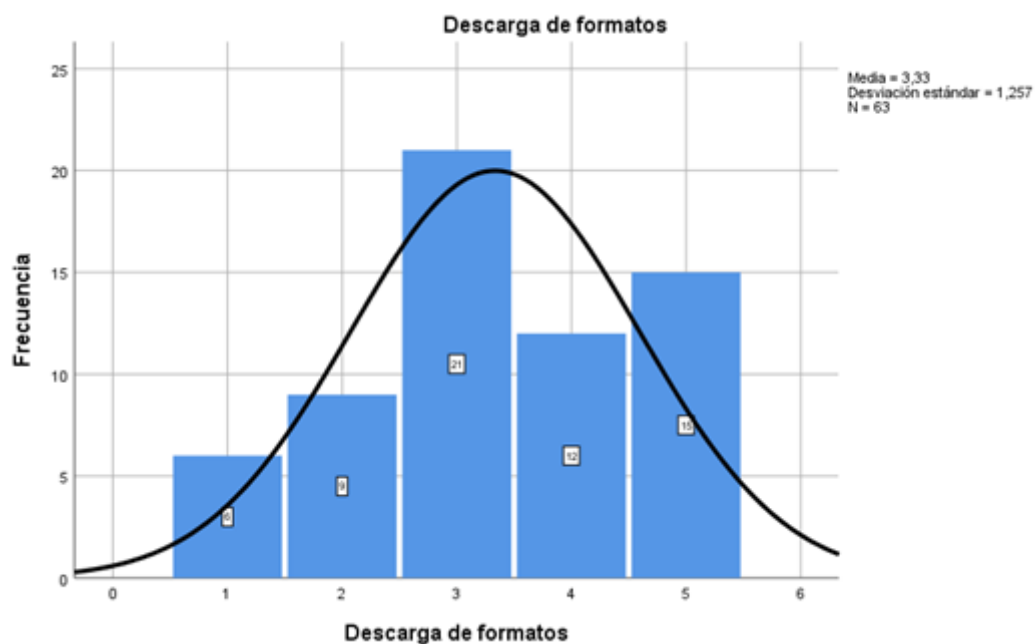
Interpretación: Se puede observar que el 41.3% dijo **nunca**, en tanto el 17.5 % señalaron **casi nunca y casi siempre** y el 9, 5 % señaló **siempre**.

Tabla 9: Descarga de formatos

Descarga de formatos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | CASI NUNCA | 9 | 14,3 | 14,3 | 23,8 |
| | A VECES | 21 | 33,3 | 33,3 | 57,1 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 19,0 | 19,0 | 76,2 |
| | SIEMPRE | 15 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | | 63 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 9: Histograma

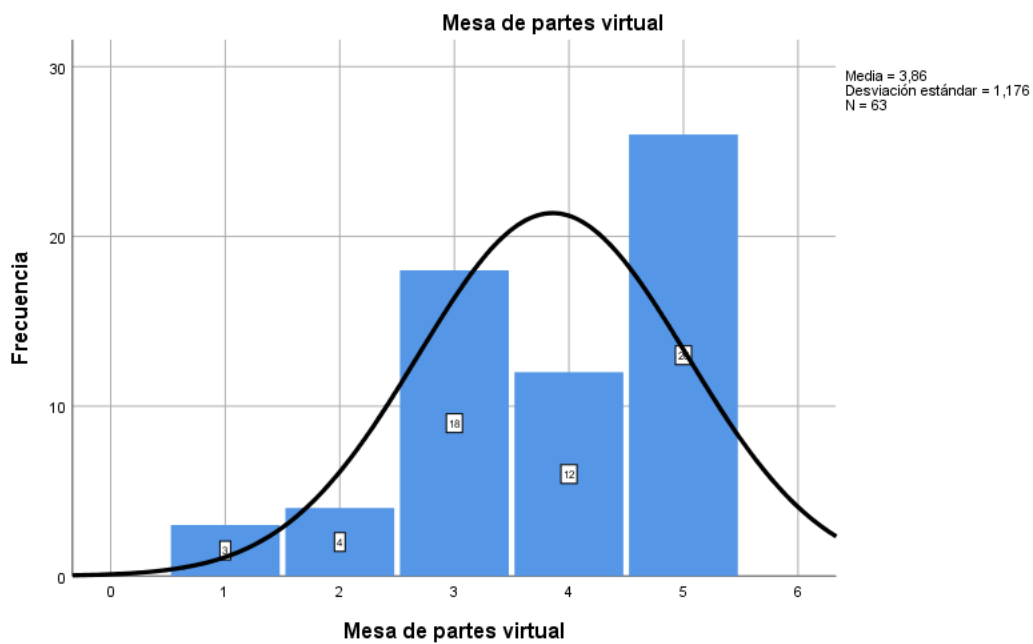


Interpretación: Se puede observar que el 33.3% señaló **a veces**, en tanto el 23.8 % señaló **siempre** y el 9,5 % **nunca**.

Tabla 10: Mesa de partes virtual

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 3 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | CASI NUNCA | 4 | 6,3 | 6,3 | 11,1 |
| | A VECES | 18 | 28,6 | 28,6 | 39,7 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 19,0 | 19,0 | 58,7 |
| | SIEMPRE | 26 | 41,3 | 41,3 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 10: Histograma

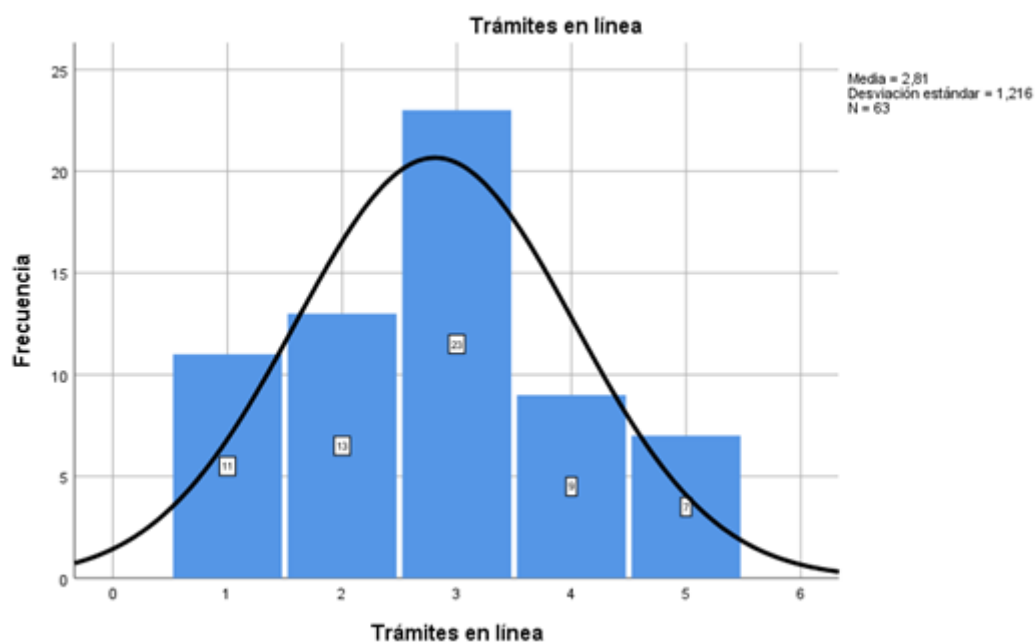


Interpretación: Se puede observar que el 41.3% señaló **siempre**, en tanto el 28.6% señaló **a veces** y el 6,3 % **casi nunca**.

Tabla 11: Trámites en línea

| | | Trámites en línea | | | |
|--------|--------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 11 | 17,5 | 17,5 | 17,5 |
| | CASI NUNCA | 13 | 20,6 | 20,6 | 38,1 |
| | A VECES | 23 | 36,5 | 36,5 | 74,6 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 14,3 | 14,3 | 88,9 |
| | SIEMPRE | 7 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 11: Histograma



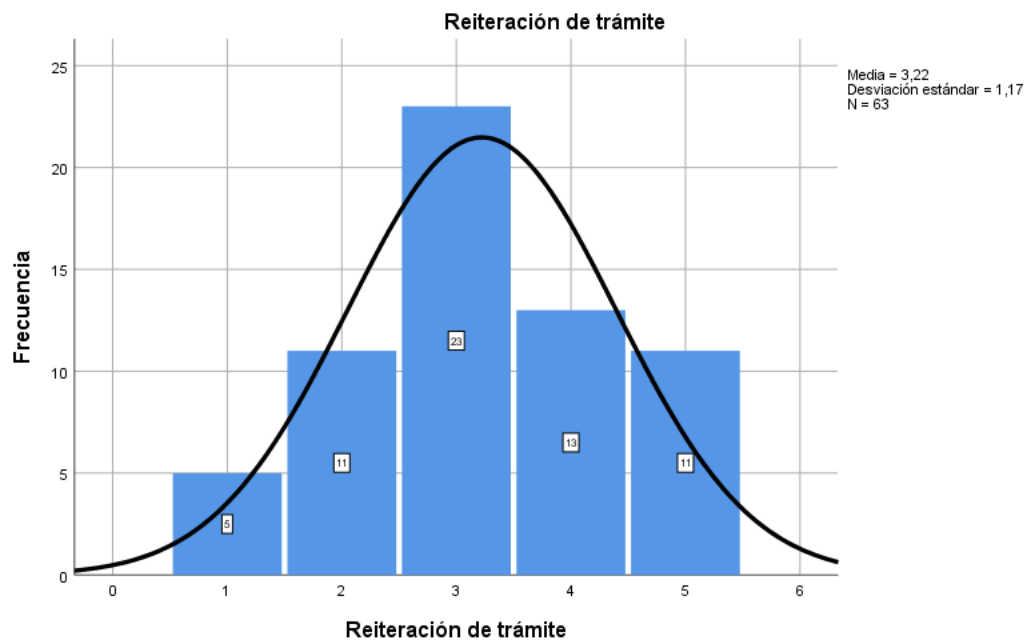
Interpretación: Se puede observar que el 41.3% señaló **siempre**, en tanto el 28.6% señaló **a veces** y el 6,3 % **casi nunca**.

Trámite 12: Reiteración de trámite

Reiteración de trámite

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 5 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| | CASI NUNCA | 11 | 17,5 | 17,5 | 25,4 |
| | A VECES | 23 | 36,5 | 36,5 | 61,9 |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 20,6 | 20,6 | 82,5 |
| | SIEMPRE | 11 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 12: Histograma



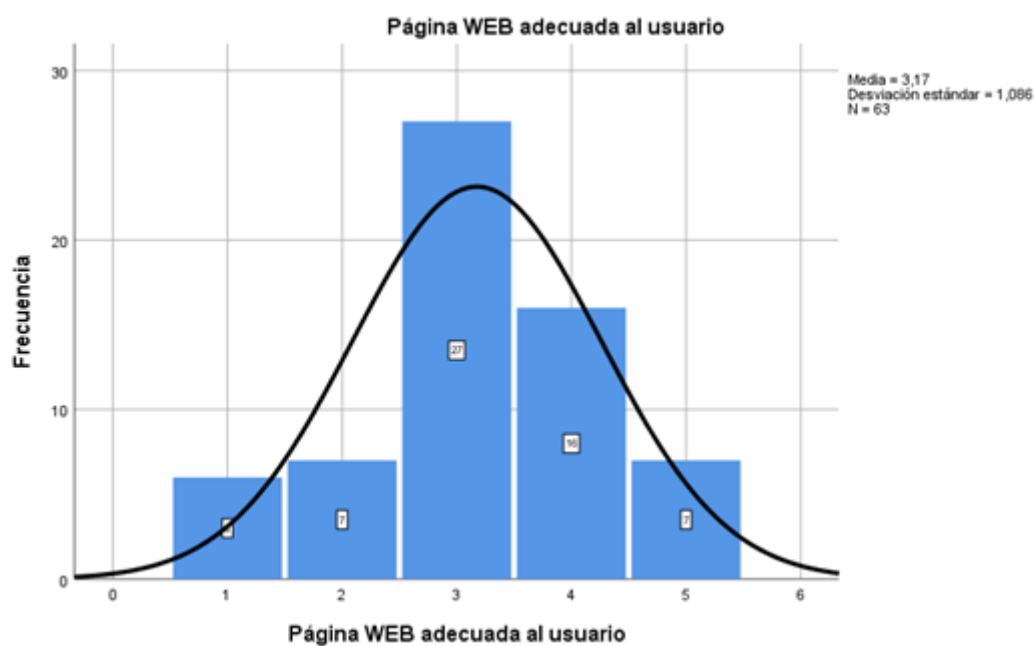
Interpretación: Se puede observar que el 36.5% señaló **a veces**, en tanto el 20.6% señaló **casi siempre** y el 7,9 % **nunca**.

Trámite 13: Página WEB adecuada al usuario

Página WEB adecuada al usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | CASI NUNCA | 7 | 11,1 | 11,1 | 20,6 |
| | A VECES | 27 | 42,9 | 42,9 | 63,5 |
| | CASI SIEMPRE | 16 | 25,4 | 25,4 | 88,9 |
| | SIEMPRE | 7 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | | 63 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 13: Histograma



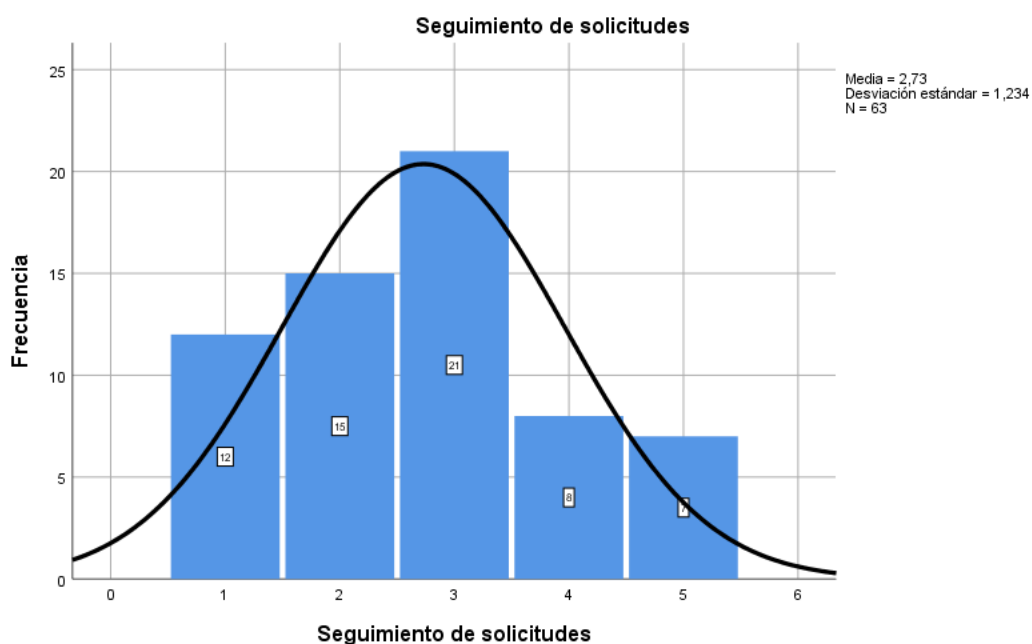
Interpretación: Se puede observar que el 42.9% señaló **a veces**, en tanto el 25.4% señaló **casi siempre** y el 9,5 % **nunca**.

Tabla 14: seguimiento de solicitudes

Seguimiento de solicitudes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 12 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | CASI NUNCA | 15 | 23,8 | 23,8 | 42,9 |
| | A VECES | 21 | 33,3 | 33,3 | 76,2 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 12,7 | 12,7 | 88,9 |
| | SIEMPRE | 7 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 14: Histograma

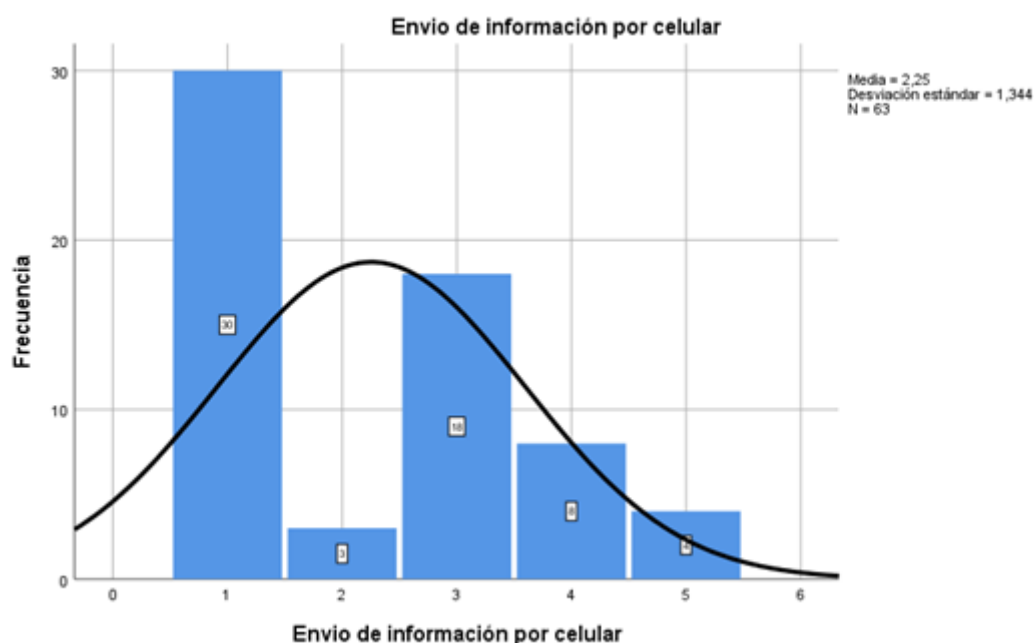


Interpretación: Se puede observar que el 33.3% señaló **a veces**, en tanto el 23.8% señaló **casi nunca** y el 11,1 % **siempre**.

Tabla 15: Envío de información por celular

| | | envío de información por celular | | | |
|--------|--------------|----------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 30 | 47,6 | 47,6 | 47,6 |
| | CASI NUNCA | 3 | 4,8 | 4,8 | 52,4 |
| | A VECES | 18 | 28,6 | 28,6 | 81,0 |
| | CASI SIEMPRE | 8 | 12,7 | 12,7 | 93,7 |
| | SIEMPRE | 4 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 15: Histograma



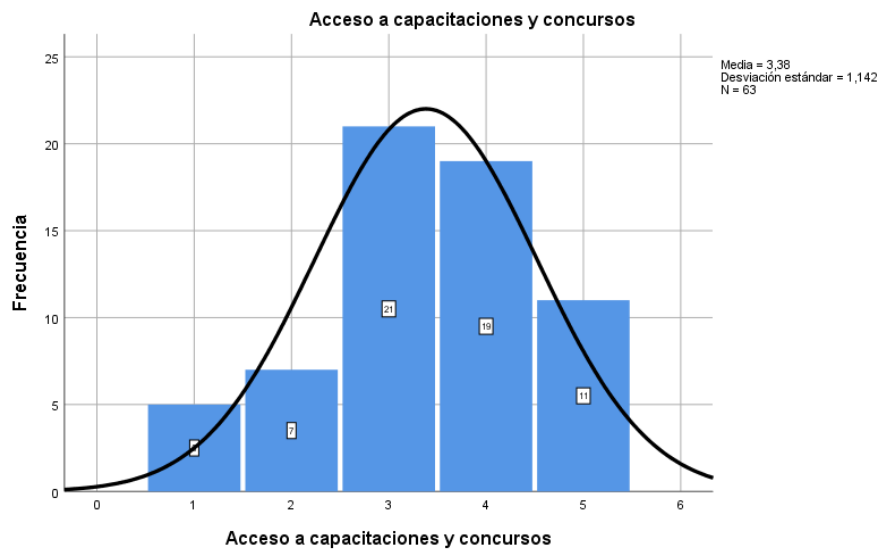
Interpretación: Se puede observar que el 47.6% señaló **nunca**, en tanto el 28.6% señaló **a veces** y el 6,3 % **siempre**.

Tabla 16: Acceso a capacitaciones y concursos

Acceso a capacitaciones y concursos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 5 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| | CASI NUNCA | 7 | 11,1 | 11,1 | 19,0 |
| | A VECES | 21 | 33,3 | 33,3 | 52,4 |
| | CASI SIEMPRE | 19 | 30,2 | 30,2 | 82,5 |
| | SIEMPRE | 11 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 16: Histograma



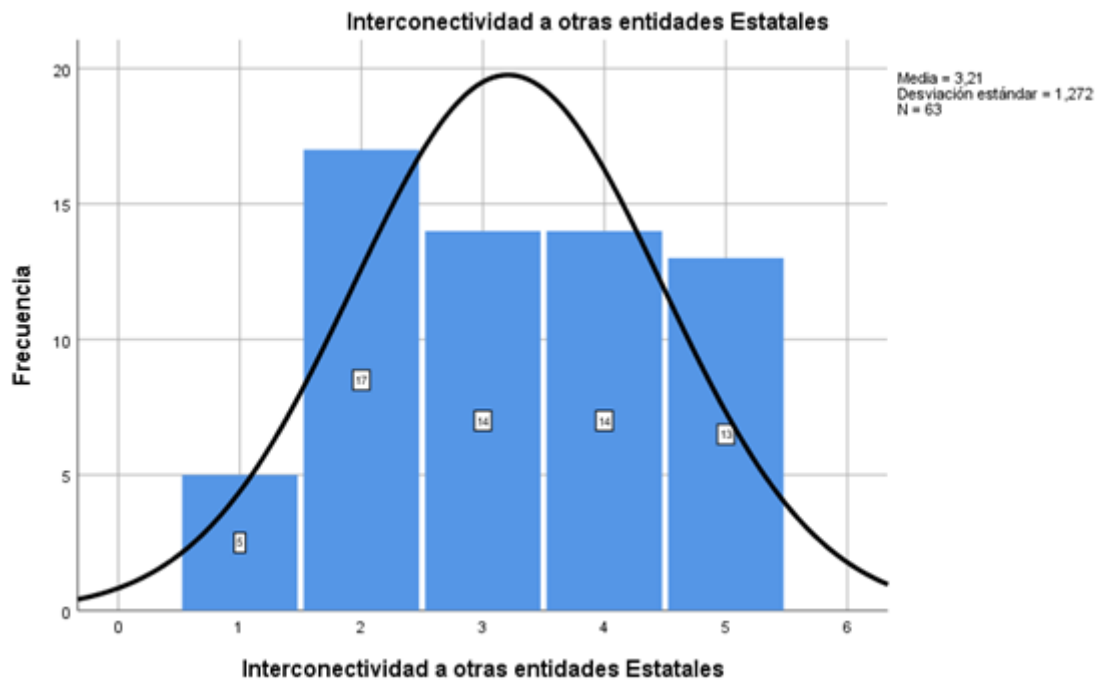
Interpretación: Se puede observar que el 33.3% señaló **a veces**, en tanto el 30.2% señaló **casi siempre** y el 7,9 % **nunca**.

Tabla 17: Interconectividad a otras entidades estatales

Interconectividad a otras entidades Estatales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 5 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| | CASI NUNCA | 17 | 27,0 | 27,0 | 34,9 |
| | A VECES | 14 | 22,2 | 22,2 | 57,1 |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 22,2 | 22,2 | 79,4 |
| | SIEMPRE | 13 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| | Total | 63 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 17: Histograma



Interpretación: Se puede observar que el 27.0% señaló **casi nunca**, en tanto el 22.2% señaló **a veces y casi siempre** y el 7,9 % **nunca**.

Tabla 18

Correlación1:

Prueba de Hipótesis General

H₀: El gobierno digital no se relaciona con la satisfacción del usuario

H₁: El gobierno digital si se relaciona con la satisfacción del usuario

Interpretación: las variables investigadas presentan una asociación inversa del – 1% entre gobierno y satisfacción del usuario, no siendo una prueba significativa entre las variables.

Correlaciones

| | | Gobierno digital | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|------------------|--------------------------|
| Gobierno digital | Correlación de Pearson | 1 | -,001 |
| | Sig. (bilateral) | | ,995 |
| | N | 63 | 63 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | -,001 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,995 | |
| | N | 63 | 63 |

Tabla 19

Correlación 2:

H₀: La información no se relaciona con satisfacción del usuario

H₁: La información si se relaciona con satisfacción del usuario

Interpretación: las variables investigadas presentan una asociación del 1% entre información y satisfacción del usuario.

Correlaciones

| | | Información | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|
| Información | Correlación de Pearson | 1 | ,001 |
| | Sig. (bilateral) | | ,994 |
| | N | 63 | 63 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | ,001 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,994 | |
| | N | 63 | 63 |

Tabla 20

Correlación 3

H₀: La interacción no se relación con la satisfacción del usuario

H₁: La interacción si se relación con la satisfacción del usuario

Interpretación: las variables investigadas presentan una asociación inversa del – 2.3% entre la interacción y satisfacción del usuario, no siendo una prueba significativa entre ambas variables.

Correlaciones

| | | Interacción | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|
| Interacción | Correlación de Pearson | 1 | -,023 |
| | Sig. (bilateral) | | ,858 |
| | N | 63 | 63 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | -,023 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,858 | |
| | N | 63 | 63 |

Tabla 21

Correlación 4

H₀: La transacción no tiene relación con la satisfacción del usuario

H₁: La transacción si tiene relación con la satisfacción del usuario

Interpretación: las variables investigadas presentan una asociación del 3,7% entre transacción y satisfacción del usuario

Correlaciones

| | | Transacción | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|
| Transacción | Correlación de Pearson | 1 | ,037 |
| | Sig. (bilateral) | | ,772 |
| | N | 63 | 63 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | ,037 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,772 | |
| | N | 63 | 63 |

Tabla 22

Correlación 5

H₀: La integración no se relación con la satisfacción del usuario

H₁: La integración si relación con la satisfacción del usuario

Interpretación: las variables investigadas presentan una asociación inversa de – 1.1% entre integración y la satisfacción del usuario, no siendo una prueba significativa entre las variables.

Correlaciones

| | | Integración | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|
| Integración | Correlación de Pearson | 1 | -,011 |
| | Sig. (bilateral) | | ,929 |
| | N | 63 | 63 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | -,011 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,929 | |
| | N | 63 | 63 |

Tabla 23

Base de datos de la variable gobierno digital

| Variable 1: Gobierno digital | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------------|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|-------------|-----|-----|-----|----|-------------|-----|-----|-----|-----|----|
| Usuario (a) | Información | | | | | Interacción | | | | | Transacción | | | | | Integración | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P | P5 | P6 | P7 | P8 | P | P9 | P10 | P11 | P12 | P | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 15 |
| 7 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 5 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 14 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| 9 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 5 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 8 |
| 10 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 11 | 3 | 5 | 4 | 2 | 14 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 5 | 3 | 1 | 1 | 10 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 10 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 5 | 1 | 5 | 12 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 19 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 5 | 1 | 5 | 12 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 19 |
| 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 5 | 1 | 12 | 2 | 5 | 3 | 3 | 13 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 17 | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| 18 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 20 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 19 |
| 27 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 8 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 15 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 31 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 3 | 5 | 1 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 1 | 11 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 2 | 1 | 1 | 5 | 9 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 38 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 12 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| 41 | 4 | 4 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8 | 5 | 5 | 3 | 1 | 14 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 13 |
| 42 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 16 |
| 43 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 14 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|--|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 1 | 3 | 4 | 3 | 11 | 5 | 5 | | 3 | 4 | 17 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 15 |
| 46 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 3 | 3 | | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 |
| 47 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 3 | 2 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | | 4 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 10 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 50 | 5 | 3 | 4 | 1 | 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 12 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 52 | 2 | 3 | 5 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 4 | 4 | | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 12 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 4 | 4 | | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 4 | 1 | | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 16 |
| 57 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 16 |
| 58 | 3 | 4 | 5 | 2 | 14 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 21 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 3 | | 2 | 3 | 11 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 14 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |

Tabla 24

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

| Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|----|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|----|----------|-----|-----|-----|-----|----|
| Usuario (a) | Percepción | | | | | Responsabilidad | | | | | Seguridad | | | | | Atención | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P | P5 | P6 | P7 | P8 | P | P9 | P10 | P11 | P12 | P | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 19 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 27 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 30 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 32 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 37 | 2 | 5 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 17 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 51 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 16 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 55 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |

Tabla 25



Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020

Cuestionario de Gobierno Digital

Instrucciones: Previo a su consentimiento de su participación en la presente encuesta, le presentamos las siguientes preguntas, lea cuidadosamente y selecciona la que considere adecuada en la escala de Likert:

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

| N° | DIMENSIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | Información | | | | | |
| 1 | La DREC a través de su página web publica información relacionada al sector educativo. | | | | | |
| 2 | De la web obtiene información, noticias, comunicados actualizados o recientes. | | | | | |
| 3 | La página web te permite ingresar a otras páginas virtuales institucionales. | | | | | |
| 4 | La web cuenta con enlace que te permite obtener información sobre los trámites solicitados. | | | | | |
| 5 | La información publicada le resulta de fácil entendimiento. | | | | | |
| | Interacción | | | | | |
| 6 | Los medios virtuales implementados te permiten realizar consultas en tiempo real. | | | | | |
| 7 | Recibe notificación por correo electrónico sobre el avance o conclusión de los trámites. | | | | | |
| 8 | La web de la DREC tiene plataformas de asistencia virtual, chat en línea. | | | | | |
| 9 | De la página web se puede descargar formatos para la presentación de sus trámites virtuales. | | | | | |
| 10 | La web tiene una mesa de partes virtual para la presentación de sus solicitudes. | | | | | |
| | Transacción | | | | | |
| 11 | A través de la página web de la DREC puede realizar trámites en línea. | | | | | |
| 12 | A través de la web puedes reiterar la solicitud del trámite presentado. | | | | | |
| 13 | El diseño de la página está acorde de las necesidades del usuario | | | | | |
| 14 | La web te permite hacer seguimiento del estado de tu solicitud presentada. | | | | | |
| 15 | La DREC envía información a su celular que dejó registrado en su solicitud. | | | | | |
| | Integración | | | | | |
| 16 | Puedes acceder a capacitaciones pedagógicas, concursos educativos, prevención del COVID-19. | | | | | |
| 17 | La página web esta interconectada con otras entidades del Estado Peruano. | | | | | |

Fuente: adecuado (Pillpe, 2020)

Tabla 26



Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020

Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrucciones: Previo a su consentimiento de su participación en la presente encuesta, le presentamos las siguientes preguntas, lea cuidadosamente y selecciona la que considere adecuada en la escala de Likert:

| Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIONES | Percepción | | | | |
|------------------------|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Le son satisfactorios los resultados de los trámites realizados en la DREC. | | | | | |
| 2 | Recibe los resultados de los trámites en la DREC en la fecha establecida. | | | | | |
| 3 | Los formularios virtuales implementados en la web de la DREC son de fácil acceso. | | | | | |
| 4 | Cómo calificarías la información publicada en la web de la DREC. | | | | | |
| Responsabilidad | | | | | | |
| 5 | La DREC cumple con responder a tiempo a sus requerimientos. | | | | | |
| 6 | Los comunicados virtuales son publicados con anticipación. | | | | | |
| 7 | Los trámites son atendidos en el plazo señalado. | | | | | |
| 8 | Los videos tutoriales son publicados en el web con anticipación | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 9 | La información registrada en los formularios virtuales es utilizada solamente en el trámite solicitado. | | | | | |
| 10 | Cómo calificarías la implementación de plataformas virtuales en la web de la DREC. | | | | | |
| 11 | Cómo calificarías el nivel de seguridad al momento de adjuntar documentos como copia del DNI, resoluciones y otros. | | | | | |
| 12 | La implementación virtual contribuye a la atención individualizada de los usuarios. | | | | | |
| Atención | | | | | | |
| 13 | Cómo calificarías el actual horario de atención al usuario | | | | | |
| 14 | Cómo calificas la atención a través de sus redes sociales (facebook, twitter, instagran, youtube) | | | | | |
| 15 | Las llamadas a los números publicados en su portal web son atendidas. | | | | | |
| 16 | Recibe atención a través de su número de celulares, whats App. | | | | | |
| 17 | La comunicación establecida se realiza de forma cordial. | | | | | |

Fuente: adecuado (Rojas, 2019)