



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección
Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021**

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

AUTOR:

Utrilla Camones, Javier Lucho (ORCID: 0000-0002-3392-8935)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi madre Giovanna Camones Aguilar y para mi padre Roberto Utrilla Abrego quienes me apoyaron o en todo momento, con sus consejos, sus valores y motivaciones, el cual que me ha permitido mantenerme en el buen camino y lograr el objetivo de culminar la maestría.

Javier Lucho

Agradecimiento

Mi agradecimiento de manera muy especial al Dr. Roque Wilmar Florián, quien, en calidad de asesor metodológico, me apoyo con sus conocimientos y experiencia.

Al personal de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones por su colaboración en la presente investigación. Y a ti mi Dios padre, porque sin ti, nada sería posible.

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de los usuarios atendidos	20
Tabla 02. Distribución de validación de expertos	22
Tabla 03. Alfa de Cronbach	22
Tabla 04. Nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones	25
Tabla 05. Nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, según sus dimensiones	26
Tabla 06. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones	27
Tabla 07. Nivel de satisfacción de los usuarios, según sus dimensiones	28
Tabla 08. Asociación entre los niveles de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios	29
Tabla 09. Correlación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.	31
Tabla 10. Correlación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.	32
Tabla 11. Correlación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios	34
Tabla 12. Correlación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios	36
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios	38
Tabla 14. Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.	39

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021. El tipo de estudio, según su nivel de alcance fue relacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 258 usuarios de la DRTC, y la muestra estuvo conformada por 155 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: Escala valorativa “Gobierno electrónico” y la escala valorativa “Satisfacción de los usuarios”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencia, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, el gobierno electrónico es percibido por la mayoría (83,9 %) de los usuarios en el nivel regular y a la vez la satisfacción de los usuarios es valorada por más de la mitad (50,3 %) en el nivel medianamente satisfecho. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel moderado ($Rho = 0,546$) y significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción de los usuarios, dirección regional de transportes y comunicaciones.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between e-government and user satisfaction of the Regional Directorate of Transport and Communications of Áncash, 2021. The type of study, according to its level of scope, was relational, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational study design. The study population was comprised of 258 users of the DRTC and the sample consisted of 155 users. For the data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: "E-Government" rating scale and the "User Satisfaction" rating scale, data were collected, which were analyzed by means of frequency tables, bar diagram, contingency tables and Sperman's Rho nonparametric test. Among its results, it was determined that the majority (83.9 %) of users perceive e-government to be at a regular level, and at the same time user satisfaction is rated by more than half (50.3%) at the moderately satisfied level. Concluding, that there is a moderate level ($Rho = 0.546$) and significant ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) direct relationship between e-government and user satisfaction.

Keywords: E-government, user satisfaction, Regional Directorate of Transport and Communications.

I. INTRODUCCIÓN

Es indiscutible, dentro de la situación actual, cómo las políticas de gestión de las entidades del gobierno emplean las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que es conocida como gobierno electrónico o e – government, que se define como el uso de las TIC en las entidades del gobierno a fin de optimizar la información y el servicio brindado a la ciudadanía, así como aumentar la transparencia, integridad, la colaboración de la comunidad y la eficiencia de los procesos administrativos. Las TIC brindan beneficios como la agilización de procesos demorados para la mejor atención, finalizando con una mayor satisfacción y confianza (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2019).

En este contexto, la gestión gubernamental digitalizada se encuentra presente en el 73 % de los países latinoamericanos y el Caribe (Porrúa, 2019), donde países como Uruguay, Chile y Argentina encabezan el avance sobre la implementación electrónica con un rango mayor al 61 % (Católico, et al., 2016). A pesar de este panorama es notable considerar el estudio de Roseth, et al. (2018), en el que se asevera que el 30 % de los trámites se ejercen de forma parcial o total en línea, por el contrario, el resto de actividades se deben generar de forma presencial, produciendo insatisfacción en los ciudadanos y costos elevados para el Estado por la inversión sobre los colaboradores y la infraestructura que se conserva.

Para el Perú, las disposiciones sobre un gobierno electrónico se basan en la Ley de gobierno digital promovida por Decreto Supremo (D.S.) N° 029-2021-PC, el cual reglamenta el Decreto legislativo (D.L.) N° 1412, con la finalidad de determinar un buen gobierno digital para la adecuada administración de los datos, servicio digital, seguridad digital, identidad digital, arquitectura digital e interoperabilidad, añadiendo herramientas tecnológicas innovadoras al sistema jurídico para mejorar la atención de organismos públicos (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2021).

Es por ello que, en los distintos establecimientos estatales se sostienen facilidades digitales en los procesos de atención como firmas o solicitudes por una vía menos

congestionada. Aunque la reforma en teoría sea beneficiosa, la práctica vislumbra regiones con poco acceso a las plataformas por no ser una necesidad básica, así como el desconocimiento del manejo digital, por lo que la creciente disconformidad sobre la modernización gubernamental sigue siendo un problema (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática [ONGEI], 2018).

Por lo antes descrito, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, ubicada en la ciudad de Huaraz, tiene como misión instruir con responsabilidad y eficiencia las funciones de transportes y comunicaciones, para potenciar el avance social y económico. Respecto a las medidas del gobierno electrónico se dispuso la implementación para el desarrollo de mejoras sobre el servicio otorgado a toda la región, generando beneficios sobre la minimización de tiempo para solicitudes de usuarios, el acercamiento de la entidad al usuario a pesar de pertenecer a otra localidad, así como aumentar las atenciones y la reducción de costos de papelería o burocracia.

Sin embargo, aún existe un gran porcentaje de ciudadanos que sostienen tener dificultades para la generación de documentación o el acceso a la información respectiva sobre los trámites digitales que solicitan, siendo obligados a concurrir de forma presencial, generando incomodidades y baja asertividad o empatía en la atención que desemboca en los bajos niveles de satisfacción sobre el servicio impartido al usuario.

En suma a este escenario, se manifiesta la carencia sobre la adopción de ciertos servicios de forma electrónica, por lo que se reconoce la incapacidad de la entidad para migrar de forma total su atención, a la vez es evidente los constantes desperfectos de las plataformas por la congestión del sistema y principalmente la periódica actualización que ha de tener en vista de la continuidad; es por ello que los beneficios reconocidos con anticipación se pierden en la práctica diaria, lo que facilita el aumento de las disconformidades sobre la satisfacción que presenten los usuarios asiduos y la ralentización de la reforma que pretende el Estado.

En tal sentido, se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021?

Existen razones que justifican el presente estudio: por su conveniencia, dado que no existen estudios sobre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el contexto de investigación. Los temas seleccionados determinan el conocimiento que tiene todo ciudadano respecto a la aplicación del gobierno electrónico, las cuales se aplican a un Estado moderno con tecnología actualizada, de este modo se calculará el grado de desinformación que tiene el ciudadano con respecto a la plataforma informática de las entidades gubernamentales.

En cuanto a su relevancia social, busca mejorar el proceso de los trámites online que realiza todo ciudadano con la entidad; de esta manera se reduce el tiempo y el costo, permitiendo un mejor funcionamiento, en tal sentido será beneficioso y se brindarán mejores servicios a través del gobierno electrónico, el cual se verá reflejado en una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos.

Se justifica desde el valor teórico, dado que ofrece un aporte al incremento de conocimientos en materia de gobierno electrónico en favor de la población, las plataformas informativas tienen que ofrecer información acorde con las expectativas de los usuarios, esto contribuirá a fundamentar y mejorar las futuras investigaciones que permitan proyectar el desarrollo e implementación del modelo online de gobierno electrónico.

Respecto a las implicancias prácticas, ayuda a resolver las dudas que se tiene respecto a la implementación del gobierno electrónico, de esta manera se podrá mejorar el desarrollo de la plataforma digital, a través del cual los usuarios podrán realizar sus trámites online de manera fácil, rápida y segura. Estos conocimientos permiten lograr los objetivos institucionales.

Para tal efecto, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección

Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021. A la vez, como objetivos específicos: Determinar el nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021; determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021; describir la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021; describir la relación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021; describir la relación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021; describir la relación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021

Por otro lado, se ha considerado como hipótesis:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios previos, se encontraron los siguientes antecedentes. A nivel internacional:

Nguyen, et al. (2020) plantean el artículo con la finalidad de identificar los indicadores de la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno electrónico de Vietnam, generando una metodología de enfoque cuantitativa de nivel correlacional, con una participación de 1107 ciudadanos, se concluye que entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción existe una relación positiva directa. A su vez, se determinó que la conveniencia, la confianza y los cuatro factores (eficiencia, confiabilidad, apoyo de los ciudadanos y transparencia) son medidas importantes de la calidad (sistema, información, servicio y los beneficios relativos) del gobierno electrónico, las cuales impactan positiva y significativamente satisfacción de los ciudadanos con los servicios en línea, recomendando mejorar la individualización del gobierno electrónico para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Chan, et al. (2020) desarrollan su artículo para estudiar la satisfacción de los ciudadanos respecto al gobierno electrónico, el cual busca identificar la relación entre las variables expuestas, a su vez cuenta con un diseño no experimental - correlacional y mediante una encuesta a 3065 usuarios; concluyen que las características del diseño electrónico contribuyen a la mejora del servicio de gobierno electrónico, el cual influye en la calidad percibida por los usuarios que a su vez, impacta en la satisfacción de los ciudadanos con un 84,5 %. Así mismo, considera que es relevante el hallazgo de una interacción tripartita entre las percepciones del servicio.

Mohammad, et al. (2019) desarrollan su artículo con la finalidad de evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de interacción y satisfacción de los ciudadanos en Jordania, por medio de una encuesta a 542 participantes. Concluyen en que existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y todos los factores estudiados, donde la variable utilidad percibida sostiene un 72,4 %, la variable calidad de servicio con 78,4 %, la variable confirmación con un 88,5 %, la

variable satisfacción con un 80,7 %, la variable atención a la ciudadanía con un 76,7 % y la variable uso del servicio del gobierno electrónico con un 77,0 %.

Ma y Zheng (2017) realizan su artículo en base al desempeño del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos europeos, desarrollando un estudio no experimental y diseño correlacional causal, para lo cual se detalló una muestra de 32 países europeos para la ejecución de modelos multinivel a 28 000 ciudadanos. Concluyendo que existe un vínculo moderado entre el desempeño del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos con un 57,8 %. Asimismo, los indicadores de desempeño del gobierno electrónico se encuentran asociados positivamente con la satisfacción de los ciudadanos y los beneficios percibidos con un 74,5 %, pero la magnitud y la importancia de las relaciones varían en las tres principales dimensiones del gobierno electrónico. El nexo entre rendimiento y satisfacción es más profundo en el servicio electrónico que en la participación e información electrónica con un 84,3 %.

Vishanth, et al. (2016) plantearon el artículo de investigación respecto a la satisfacción de los ciudadanos de Reino Unido sobre el desarrollo de los servicios del gobierno electrónico, otorgando una investigación no experimental de enfoque cuantitativo a través de una encuesta a 1518 ciudadanos, concluyendo que las dimensiones del gobierno electrónico como calidad de la información y del sistema poseen un efecto positivo y significativo en la confianza y la satisfacción del usuario. Además, se determinó que la confianza está asociada significativamente con la satisfacción del usuario, por su lado el costo del modelo de gobierno ejercía una influencia negativa, aunque significativa en la satisfacción del usuario.

Fan y Yang (2016) desarrollan su artículo para estudiar la calidad de servicio del gobierno electrónico impartido, a fin de encontrar la influencia entre el gobierno electrónico sobre satisfacción pública, con una encuesta aplicada a 421 ciudadanos; concluyendo que el valor de la calidad del servicio en línea y de la satisfacción de los ciudadanos del gobierno electrónico es de 70 % y 68 % respectivamente. Asimismo, los resultados muestran el conocimiento de la calidad

del servicio en línea, las cuales tiene un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos de los servicios de gobierno electrónico, por lo que se acepta la H1.

A nivel nacional se tiene: Quispe (2020) desarrolla su investigación en la Municipalidad Distrital de San Luis, con la finalidad de establecer la asociación entre el gobierno electrónico y el efecto que tiene en la modernización municipal. La metodología fue no experimental – transversal correlacional, con una encuesta aplicada a 100 ciudadanos. Concluyendo que el gobierno electrónico incide una asociación significativa sobre la modernización de la gestión municipal con un 76,4%, en cuanto a la dimensión externa repercute en la modernización porque mejorará el servicio a los ciudadanos y la interacción entre las áreas, la dimensión interna mejora la integración de los esfuerzos de los colaboradores con un 54,7 %, la dimensión relacional también incide a motivo de que la información manejada pueda fluir más fácil con un 78,4 %, finalmente la dimensión promoción influye a motivo de sostener mejor condición en infraestructura y cambio de paradigma sobre los empleados con un 62,3%.

Paredes (2020) realiza su investigación en la Municipalidad Distrital de Banda, con el propósito de encontrar la correlación entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas. La investigación fue no experimental - correlacional, mediante una muestra de 95 colaboradores, concluyendo que existe una correlación directa muy alta entre las variables, así mismo se halló que el gobierno electrónico sostiene un nivel regular predominante con el 55,8 %, sosteniendo a las dimensiones externa, relacional y promocional concebida con nivel medio. Por su parte la dimensión interna con nivel bajo, recomendando que se debe contratar un especialista en las TIC para evaluar y proponer estrategias de mejoras.

Fernández (2018) realizó su tesis en la Municipalidad de Nueva Cajamarca con el propósito de hallar la correlación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana. La investigación fue no experimental – transversal correlacional, con una encuesta desarrollada en una muestra de 67 colaboradores de la entidad; logró establecer la relación positiva alta y una asociación significativa. No obstante, la implementación del gobierno electrónico de la entidad se encuentra

en un nivel inicial de un 68,7 %, facultando de esta manera un índice bajo sobre el desarrollo de las disposiciones del estado mayor.

Montesinos (2017) llevó a cabo su investigación en la Municipalidad de Ventanilla con el propósito de encontrar la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios. La metodología fue no experimental – transversal correlacional, mantuvo una muestra de 338 ciudadanos a quienes se les impartió una encuesta; concluyendo que la correlación entre las variables es directa de nivel moderado y significativa. Por otro lado, el análisis de relación de los componentes como: información y transacción sostienen una relación positiva moderada sobre la satisfacción con resultado de 44,2 % y 41,7 %, y para los componentes interacción, integración y participación ciudadana sostienen relación positiva débil sobre la satisfacción con resultados de 26,8 %, 26,3 % y 36,6 % respectivamente.

Quispe (2017) desarrolló su investigación para encontrar la relación de las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en Essalud, basado en un método de estudio no experimental – transversal correlacional; se dispuso de una encuesta aplicada a 302 usuarios para el recojo de datos; concluyó que existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios representado por el 60 %. Por otro lado, la evaluación de la relación entre gobierno electrónico frente a las dimensiones de la satisfacción, se halló la existencia de relación positiva modera sobre cada dimensión, con un 48,5 % para la percepción del ambiente de trabajo, 53,7 % para interacción y 51,5 % para el bienestar.

A nivel local se tiene: Kusaka (2020) realiza su tesis en la Municipalidad Distrital de Coishco respecto al gobierno electrónico y la participación ciudadana. El estudio fue no experimental - transversal correlacional, impartida a una población de 197 ciudadanos; llegó a la conclusión que existe una relación significativa de nivel positiva muy débil entre las variables estudiadas. Así mismo, halló un nivel regular predominante detallado por el 88,3 % de encuestados sobre la variable gobierno electrónico, para las dimensiones evaluadas de la participación ciudadana se determinó que la presencia fue de nivel regular con el 76,6 %, la información con

nivel regular del 87,8 %; finalmente la interacción se dispuso con nivel regular del 91,9 %.

Rojas (2019) desarrolla su investigación referido al gobierno electrónico y satisfacción del usuario en una entidad del Estado. El estudio fue no experimental – transversal de nivel correlacional, disponiendo de una muestra de 350 usuarios, a quienes accedió por medio de una encuesta. Logró concluir que existe una correlación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción. A su vez, determinó por su parte la variable gobierno electrónico sostiene un nivel deficiente en 42,6 %; respecto a la variable satisfacción, halló un nivel regular con el 41,7%. Finalmente, sobre las dimensiones del gobierno electrónico: presencia, transformación y transacción existe una relación significativa y directa sobre la satisfacción realizándose la mejora efectiva de la satisfacción del usuario.

Peralta (2019) desarrolló su estudio con la finalidad de encontrar la relación entre el gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la RENIEC. En cuanto al tipo de estudio fue casual - correlacional no experimental, considerando una muestra de 382 ciudadanos; asimismo llegó a concluir que existe una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio. Se determinó que el nivel de gobierno electrónico es percibido como malo por el 74,1 % de los ciudadanos y la satisfacción de los usuarios es percibido como regular por el 68,6%.

Por otro lado, de las teorías relacionadas al tema. Primero: Del gobierno electrónico. Dicho termino, tiene distintas denominaciones dependiendo del país, tales como: Gobierno electrónico, gobierno digital o e-gov. En este marco, el estudio se ve respaldado por la investigación de Montero (2017) que se fundamenta en el uso de las TIC para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión municipal, desde un diseño descriptivo, comparativo y explicativo correlacional, donde se muestra la relevancia y relación de la gestión del gobierno electrónico para mejorar la satisfacción del usuario en sus distintos ámbitos de desarrollo.

Respecto al gobierno electrónico, se define como el uso de las TIC como plataforma para brindar servicios, intercambiar información y realizar transacciones con ciudadanos, entidades del gobierno y empresas privadas (Grönlund y Horan, 2004; Lemieux, 2016). El gobierno electrónico puede ser aplicado por el poder legislativo y el judicial, con el propósito de potenciar los servicios públicos, la eficiencia interna, o los procesos de gobernanza democrática (Kwatsha, 2010; Migliorisi y Wescott, 2011). Llevando así a un mejor desarrollo de funciones, de forma más rápida y eficiente, proporcionando al usuario una mejor respuesta de acción.

Bajo la misma línea, se encuentra la definición de Kolachalam (2002), que describe al gobierno electrónico como el uso de las herramientas tecnológicas para potenciar los servicios que ofrece el gobierno, como los servicios al ciudadano, la reingeniería con tecnología o la contratación a través de internet. Con el objetivo de ofrecer servicios gubernamentales e información a los ciudadanos, empresas y los demás gobiernos por vía electrónica (Norris, 2008; Tolbert y Mossberger, 2006). Por ello, la implementación y uso de las TIC representa al funcionamiento correcto de los gobiernos electrónicos para cumplir con la satisfacción de todos los usuarios.

Por otro lado, Cardono (2004) define al gobierno digital como el uso de las TIC, por parte de los organismos gubernamentales, para desarrollar cualitativamente los servicios de información que se promete a la ciudadanía; mejorando la eficacia y eficiencia como la transparencia y la participación ciudadana en el sector público. Este concepto se complementa con lo que sustenta Panzardi, et al. (2002), en su publicación para el Banco Mundial en la que se refieren al gobierno electrónico como el uso de las herramientas tecnológicas por medio de los órganos del gobierno, como las redes de área amplia, informática móvil e internet, estas herramientas cuentan con la cualidad de transformar las relaciones con ciudadanos, entidad gubernamental y cualquier empresa. Ambas definiciones resaltan la aplicación de las TIC para mejorar la atención del usuario, que pueden ser empresas o ciudadanos, o cualquier otro interesado en gestionar un proceso con el gobierno (Oszlak, 2013).

En lo que respecta al marco legal, se publica el D.S. N° 029-2021-PC el cual aprueba la Ley de gobierno electrónico, con la finalidad de determinar un buen gobierno electrónico para la adecuada administración de los datos, servicio digital, seguridad digital, identidad digital, arquitectura digital e interoperabilidad en los diferentes niveles de gobierno. Cabe resaltar, que la misma ley plantea el uso de las TIC en la administración pública para crear y mejorar el valor al público general. Siendo así que en estos tiempos se ha visto fortalecido el gobierno electrónico con el propósito de producir mayores ventajas en las entidades y en sus usuarios (Guzmán, 2020).

La importancia del tema, se sostiene en que el gobierno electrónico cada vez se encuentra más inmerso en la ejecución de actividades o solicitudes de los ciudadanos, las cuales podrían estar a disposición de toda la ciudadanía, independientemente de su lugar o nivel social (Marche y Mcniven, 2003; Rahman, 2021). Generando más eficiencia, servicios mejorados para atender mejor a los ciudadanos, mejor accesibilidad de los servicios públicos, más transparencia y responsabilidad del gobierno, son las ventajas esperadas del gobierno electrónico (Yadav y Singh, 2012; Heeks, 2001).

Respecto al modelo teórico, de acuerdo con la literatura se tienen cuatro dimensiones que identifican al gobierno electrónico, donde estas no son interdependientes y cada una posee un distinto objetivo y diversas exigencias. Las cuales son: externa, promoción, interna y relacional (Armas y Armas, 2011), estas dimensiones son empleadas también por Ibarguen (2016) para determinar el nivel de relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión pública, a partir de su estudio, se verificó que existe un nivel de relación moderada entre sus variables, que son las mismas que se utilizarán para la evaluación del presente estudio.

Por ello, es que se empleará el modelo teórico descrito por Armas y Armas (2011), en su estudio conceptualizaron al gobierno electrónico desde sus características esenciales, sus fases de integración, sus dimensiones y la metodología de implementación. A la vez, definen a este como la ejecución de actos

eficientes y eficaces por parte del gobierno, dirigidas a los ciudadanos y a satisfacer la interacción que necesiten aplicando la tecnología.

La primera dimensión es la externa, consiste en la prestación de servicios y el uso de modernos canales de información y comunicación para interactuar con la población, que son producto de las aplicaciones TIC (Armas y Armas, 2011). Salvador (2002) define a esta dimensión como la utilización de herramientas tecnológicas como medio para otorgar información, servicios y facilitar la interacción con la ciudadanía o los agentes externos.

La dimensión externa, abarca desde cuestiones respecto a eventualidades del día a día del ciudadano, hasta los asuntos referidos a la administración a distancia, como la gestión entre otros servicios públicos y también los temas sobre las administraciones locales y la creación de proyectos, espacios ágiles, intercambio e interacción con un ciudadano para realizar cambios en la gestión política o pública, dado que se pueden solucionar desde una página web, correo electrónico, chat o foro de discusión. Los indicadores que se emplearán son la presencia, la interacción y la transacción. (Salvador, 2002).

La segunda dimensión es la interna, que consiste en enfatizar el funcionamiento de la administración local en el uso de las herramientas tecnológicas para ayudar a mejorar el funcionamiento interno, el cual va a mejorar la efectividad de respuesta por parte de la entidad hacia los ciudadanos (Salvador, 2002).

Es por ello que esta dimensión tiene un impacto considerable dentro de la entidad y su gestión interna, esta demuestra la adopción y modernización de sus sistemas, utilizando las TIC para generar mayor eficiencia y reducir el tiempo de respuesta. Esto conlleva a una reestructura de la ingeniería y procesos de la entidad a través de las TIC como un catalizador de cambios. Donde será requerido la inversión en infraestructura, equipos y programas informáticos (Armas y Armas, 2011). Los indicadores son la organización y gestión interna, recursos, eficiencia, acceso a la información.

La siguiente dimensión es la relacional, que consiste en mejorar el nivel de relación que existe entre las distintas entidades públicas o privadas, generando un contacto más competente y permanente (Salvador, 2002). Tal es el caso que se crea una red para el intercambio de recursos, la finalidad es mejorar los servicios y procesos de trabajo, siendo de carácter interorganizativo. El intercambio de información eficaz permite generar mejores trámites entre las entidades gubernamentales con otras, a la vez con empresas o socios, generando una mejor atención y asistencia (Armas y Armas, 2011). Un ejemplo claro son el uso de extranets, donde solo personal autorizado puede ingresar para generar una comunicación más fluida y rápida. Los indicadores considerados son la interinstitucionalidad y el desarrollo complementario.

Como última dimensión se tiene a la promoción, que consiste en destacar el uso de las TIC en los ciudadanos para potenciar la cohesión entre la entidad gubernamental y el mismo ciudadano (Salvador, 2002). Esto es con el objetivo de incentivar su participación de forma electrónica. Por otro lado, Armas y Armas (2011), lo define como desarrollo en una cultura que incentiva la utilización de infraestructuras y equipos que mejoren y consoliden la comunicación entre el ciudadano con el gobierno electrónico. Por ejemplo, promocionando las infraestructuras que facilitan el acceso y las tendencias sobre el uso de las TIC. El indicador que se considera es promoción de infraestructura y cultura de TIC.

Por otra parte, respecto al marco referencial y normativo del gobierno electrónico, tal como señala la ONGEI (2018), este se encuentra regulado por diversas leyes las cuales establecen “La Política Nacional del Gobierno Digital”, para garantizar su interoperabilidad y mejorar la prestación de los servicios que brinda las entidades a la sociedad, esto permite mejorar el desarrollo y acercar al Estado a los ciudadanos a través de las TIC, el cual garantiza la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, asegurando el camino adecuado e inclusivo a la información y a la participación ciudadana para mejorar la transparencia y la lucha contra la corrupción. Asimismo, se aprobó los lineamientos con la finalidad de promover la popularización del acceso a internet en el Perú.

En lo que respecta a la segunda variable, la satisfacción del usuario, tiene como finalidad calcular el nivel de logro de las expectativas del usuario en relación con el producto/servicio prestado por una organización. Por otro lado, se considera como un concepto abstracto y en este intervienen factores como la calidad del producto/servicio prestado, el ambiente del lugar donde se adquiere y el precio (Hartson y Pyla, 2012; Deng, Lu, Wei y Zhang, 2010; Shankar, Smith y Rangaswamy, 2003). Además, se refiere a la comprensión del cliente en la medida que se han cumplido sus requisitos, las que hacen referencia a la carencia o expectativas declaradas, de forma habitual, implícita u obligatoria (Wu, 2011). Esta definición la remarca Kotler (2017), que menciona que la satisfacción del usuario es la medida del desempeño percibido de un servicio o producto que se ajusta con las expectativas previas.

En consideración con la investigación es importante clarificar qué es la satisfacción del ciudadano, puesto que será este quien valore y califique el desarrollo del gobierno electrónico. Se define como la conceptualización que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios y bienes que les proporciona el gobierno (Bouckaert y Van de Walle, 2003). Siendo así un resultado característico del desarrollo del gobierno, sobre las actividades que producen o los servicios que se brindan al ciudadano ([OECD], 2017), debido a que todo servicio público debe ser capaces de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos de manera precisa y puntual, sin necesidad de alterar los procesos estipulados (Montalvo, 2009; Hom, 2000).

Respecto a los factores que pueden mejorar la satisfacción, se debe de considerar la experiencia, las emociones y sensaciones que percibe el usuario al momento de utilizar el servicio o de emplear el producto, tal es el caso de la información que pueda otorgar una entidad gubernamental a través de las TIC (Hanif, Hafeez y Riaz, 2010), esta debe de obtenerse de una forma rápida y práctica, generando en el cliente la suficiente confianza y seguridad para realizar la operación por su cuenta. Pese a ello, para continuar en mejora, es necesario considerar que existirán escenarios donde será imprescindible entregar soporte especializado al usuario, por ello, se debe de contar con personal capacitado para realizar esta labor

y contar con la información correspondiente, para que esta sea comprendida y la incidencia se resuelva (Ludin y Cheng, 2014).

Continuando con el modelo teórico, es necesario evaluar la satisfacción del usuario sobre los actos que se realicen en el marco del gobierno electrónico. Tal es así que Montesinos (2017) concibe a la satisfacción del usuario como la representación del rendimiento del servicio, cuando se realizan las expectativas o gustos del ciudadano. Donde sus dimensiones son la fiabilidad, que se basa en el conocimiento del usuario referente a la capacidad de realizar el servicio cumpliendo con el protocolo y plazos establecidos, sin presentar fallos; la capacidad de respuesta, que se basa en la disposición de la entidad gubernamental para facilitar el servicio de forma oportuna y rápida, haciéndose cargo de las necesidades del ciudadano para entregarle una solución; la seguridad, es la confianza brindada por los trabajadores de la entidad que inspiran cortesía, profesionalismo y credibilidad; la empatía, que es la predisposición y entendimiento de los trabajadores para solucionar las necesidades del ciudadano; finalmente los elementos intangibles, que se refiere a la instalación (Montesinos, 2017).

Por otro lado, están las dimensiones planteadas por Sánchez (2021) que son la confianza, las expectativas, la calidad técnica y funcional, y el valor percibido, que tienen el propósito de evaluar el nivel de satisfacción sobre el gobierno electrónico.

Además, Alanezi, et al. (2011) plantearon dimensiones específicas para evaluar la satisfacción relacionada al gobierno electrónico, que son el logro de las expectativas de los usuarios respecto a la eficiencia, disponibilidad del sistema, privacidad, cumplimiento, interactividad, personalización, formato, información, capacidad de respuesta, contacto y tiempo de respuesta. Esto con el objetivo de brindar un soporte a los gestores de servicios electrónicos, para que se centren en prestar mejor calidad de atención, mejorar el rendimiento y su eficacia.

Por ello, a partir de los modelos teóricos revisados, se considera para el presente estudio lo propuesto por Alanezi, et al. (2011) en base a la elaboración de

Marín (2020), que considera las dimensiones de eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.

La primera dimensión que es la eficiencia, se refiere al grado de simplicidad del sitio web del gobierno electrónico tanto en el uso como en el acceso. Dado que uno de los primordiales objetivos del gobierno electrónico es proporcionar un acceso rápido y cómodo a la información y los servicios que brindan las entidades gubernamentales, la dimensión de la eficiencia desempeñará un papel primordial en la obtención de este objetivo (Alanezi, et al. 2011). Además, Jun, Liangliang y Fubin (2009) afirmaron que es importante que el sitio web sea bien estructurado, organizado y navegable, con la finalidad que facilite a los usuarios encontrar la información requerida, sin perderse o confundirse. Donde los indicadores identificados es el entendimiento del uso del sistema y la percepción de éxito, que según Lapiedra, Devece y Guiral (2011) el primer indicador consiste en que el sistema debe de ceñirse al usuario para que pueda comprenderlo con facilidad y respecto al segundo indicador, este consiste en la confianza o seguridad que tiene el ciudadano al ejercer un trámite y que este sea cargado y completado con éxito.

Como segunda dimensión se tiene a la disponibilidad, que se refiere a la correcta funcionalidad técnica del sitio web de la entidad gubernamental, que garantiza la disponibilidad del sitio para los ciudadanos en todo momento, lo que permite que el proyecto de gobierno electrónico alcance su objetivo de poner los servicios a disposición de los ciudadanos las 24 horas del día, los 7 días de la semana (Alanezi, et al. 2011). Es así que la disponibilidad es un elemento importante para garantizar que la funcionalidad técnica del sitio web funcione correctamente, lo que puede conducir a una alta satisfacción del usuario y a una buena productividad (Kim, Kim y Lennon, 2006). Por ello, se consideran los indicadores de disponibilidad del sistema, referido al uso de la web o aplicativo correspondiente, y la disponibilidad de soporte, que se refiere a la ayuda que puede ser brindada por el personal técnico de la entidad gubernamental.

Finalmente, la dimensión de cumplimiento, se refiere al nivel de desempeño de los servicios prometidos por un sitio web de la entidad gubernamental en el plazo

prometido, como el envío de correos electrónicos o una llamada a los ciudadanos, así como la confianza en la prestación del servicio correcto y el cobro correcto de los impuestos. Es muy importante que el sitio web del gobierno electrónico preste los servicios prometidos en el plazo previsto para aumentar la confianza de los usuarios y aumentar su satisfacción (Alanezi, et al. 2011). Los indicadores que se consideran son el tiempo de respuesta y valoración, que son considerados para evaluar el cumplimiento.

Vislumbrada las razones teóricas del gobierno electrónico, es esencial destacar las posturas estratégicas que potencian la variable, es por ello que de acuerdo a la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe ([Red GEALC], 2008) dispone que el apoyo y liderazgo político son determinantes para mejorar el gobierno electrónico, puesto que a menudo la implementación electrónica en las entidades ha sido tomada en simpleza como un grupo de servicios ofrecidos al ciudadano por internet, pero no existe la participación activa de los funcionarios sobre el incentivo y tramitación de las peticiones digitales, por lo que bajo un panorama de liderazgo político, existirá el compromiso y conocimiento de los responsables que el gobierno electrónico es capaz de alterar lo que los gobiernos realizan y como lo realizan, y principalmente soportar la labor diaria de cada funcionario.

Otro planteamiento a considerar es la estrategia de triangulación, la cual involucra a los pilares, a los elementos característicos de un estado, partiendo de los gobiernos por medio del estado deben desarrollar una modernización sobre el servicio impartido, el cual permita una mayor transparencia de información y rapidez de atención, de otro lado, la ciudadanía debe aplicar un proceso de aprendizaje respecto a participación ciudadana y democracia, con ello minimizar los niveles de indiferencia de la sociedad sobre gobernabilidad, el componente final reside en la fiscalización autónoma de una entidad que se encargue de monitorear el cumplimiento de un correcto gobierno electrónico y que sancione las indiferencias (Ruiz, 2017). Asimismo, para la mejorar la satisfacción Bolaños (2015) mencionan que es importante que las entidades estatales definan adecuados procesos de evaluación y seguimiento de la atención prestada a los ciudadanos, en quienes se

debe incentivar tres componentes esenciales de medición en el servicio: satisfacción, expectativas y experiencias.

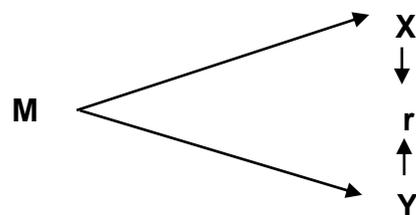
Respecto a las evidencias de relación que existe entre las variables se cuenta con la postura del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones ([OSIPTEL], 2017) quien menciona que uno de los objetivos principales del gobierno electrónico busca la mejorar la relación entre el estado y los ciudadanos, asociaciones u organizaciones privadas, teniendo la finalidad de presentar una atención potenciada para obtener con ello el impulso de la confianza y satisfacción de los usuarios hacia el estado. Asimismo, la ONGEI (2012) afirma que el gobierno electrónico autoriza la innovación de las políticas públicas orientadas de acuerdo al ciudadano, donde se busca principalmente la simplificación de trámites, por lo que se mejora la calidad de la atención ciudadana, partiendo del hecho que el trámite es la cara del estado ante el ciudadano y este debe cuidar la calidad y satisfacción que ofrezca.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto al enfoque metodológico es cuantitativo. Baena (2018) resalta que las investigaciones cuantitativas hacen uso de la recolección de información para verificar la hipótesis, para lo cual se debe utilizar en una medición estadística y numérica, con ello se establecen modelos de conducta y prueba de teorías. Por su parte, de acuerdo a su finalidad será básica o pura, puesto que la finalidad del estudio se centrará en recopilar datos necesarios para cumplir con el objetivo planteado y generar conocimientos científicos (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño es no experimental – transversal descriptivo correlacional, puesto que las variables no son manipuladas de forma intencional, por lo que solo se recopilará la información necesaria en un determinado tiempo, la cual buscará hallar la posible relación que existen entre las variables (Hernández, et al., 2014). Contando con el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por los usuarios de la DRTC-A

X = Observación de la variable gobierno electrónico

Y = Observación de la variable satisfacción

r = Correlación entre las variables

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Identificación de variables

Variable de estudio: Gobierno electrónico

Variable asociada: Satisfacción de los usuarios

3.2.2. Operacionalización de variables (Anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación consideró una población conformada por 258 usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, en el mes de noviembre del 2020. Ñaupas, et al. (2018) definen a la población como un grupo de sujetos, hechos u objetos, que contienen características requeridas para la investigación.

Criterio de inclusión: usuarios de ambos sexos, usuarios mayores de 18 años, usuarios que realizaron tramites de licencias de conducir por primera vez.

Criterio de exclusión: usuarios mayores de 60 años, usuarios que tengan licencia de conducir.

Tabla 1

Distribución de la población de los usuarios atendidos

Sexo	Cantidad de Personas
Hombres	218
Mujeres	40
Total	258

Fuente: Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash

De la muestra y muestreo. Como la población fue conocida se utilizó la fórmula de población finita con un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple,

todos los usuarios que integran la población disponen de la misma oportunidad de ser escogidos para integrar y ser parte la muestra (Hernández, et al., 2014).

La muestra quedó establecida por 155 usuarios que realizan trámites de licencias de conducir por primera vez en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, en el mes de noviembre del 2020, obtenidos del total de la población. (Ver anexo 04. Cálculo de la muestra)

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Como técnica de investigación se aplicó la encuesta. Ñaupas, et al. (2018) menciona que la encuesta es un medio factible de comunicación que permite recopilar la información necesaria para el estudio.

Respecto al instrumento se utilizó el cuestionario, el cual se basa en un grupo de preguntas guiadas de las dimensiones presentadas en la matriz de operacionalización. Por ello se sostuvo un cuestionario para cada variable con las siguientes características:

a. Escala valorativa “Gobierno electrónico”, fue adaptado por Iburguen (2016) con el objetivo de medir el nivel del gobierno electrónico de una Agencia de Sedapal en Lima desde la perspectiva de sus usuarios, mantuvo una muestra de 93 colaboradores con una aplicación individual, generó un total de 30 ítems basadas en las dimensiones propuestas por Armas y Armas (2011), las cuales son: interna, externa, relacional y promocional. Asimismo, se mantuvo una escala de valoración tipo Likert: Desde (5) Totalmente de acuerdo hasta (1) Totalmente en desacuerdo.

b. Escala valorativa “Satisfacción de los usuarios”, fue adaptado por Marín (2020) con el objetivo de medir el nivel de la satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, mantuvo una muestra de 103 participantes con una aplicación individual, generó un total de 12 ítems basadas en las dimensiones propuestas por Alanezi, et al. (2011): eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.

Asimismo, se mantuvo una escala de valoración tipo Likert: Desde (5) Totalmente satisfecho hasta (1) Totalmente Insatisfecho.

De su Validez. Con el objetivo de obtener la viabilidad de los cuestionarios, se desarrolló a través del juicio de dos expertos, quienes cuentan con grado de magister en Gestión Pública, su principal finalidad fue evaluar la coherencia entre la variable – dimensión – indicador – ítem – escala valorativa del instrumento (Anexo 03).

Tabla 2

Distribución de validación de expertos

Experto	Valorización
Mg. Nicolás Chipana Arcaya	Muy Bueno
Mg. Erick Leonardo Verano Meza	Muy Bueno

Fuente: Validez y confiabilidad de instrumento (Anexo 03)

De su confiabilidad. El acceso a la confiabilidad de los cuestionarios, partió por el desarrollo de una encuesta piloto a 10 usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, con los datos que se obtuvieron se sometieron a la prueba de Alfa de Cronbach con el objetivo de mantener el grado de fiabilidad de los instrumentos que deberá ser mayor a 0,8, en el cual ambos instrumentos obtuvieron un nivel de consistencia alta. Por lo cual los instrumentos se aplicaron en el estudio.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa
Gobierno electrónico	0,959
Satisfacción de los usuarios	0,952

Fuente: Validez y confiabilidad de instrumento (Anexo 03)

El coeficiente Alfa de Cronbach evidencia una confiabilidad excelente en ambas variables de estudio.

3.5. Procedimientos

La investigación sostuvo los siguientes procedimientos: Definición de la población y muestra de investigación; creación y obtención de la viabilidad de los instrumentos; pedido de la carta de presentación de la UCV, solicitud de autorización al representante de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash; elaboración de formularios virtuales en Google Drive; compra del software SPSS; comprobación de los contactos de los participantes; coordinación de las fechas de encuesta; monitoreo del llenado de encuestas; creación de la base datos con los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos estuvo apoyado por los softwares IBM SPSS y Microsoft Excel, donde se logró un análisis descriptivo representado por gráficos de barras, dispersión o histogramas y tablas de frecuencia, donde se distribuyó los resultados de los datos conseguidos por medio de categorías: bueno, regular y malo para la variable gobierno electrónico y satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho para la variable satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, el análisis inferencial partió por la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov, a razón que la investigación cuenta con una muestra ($n > 50$) participantes, dicha prueba sirvió para la selección de la prueba de correlación, dependiendo del resultado p-valor, si el resultado es mayor se usará una prueba paramétrica (Pearson) y de lo contrario será no paramétrica (Rho Spearman o Tau b de Kendall). Bajo la prueba de correlación se obtuvo el grado de significancia, el cual estará guiado del p-valor $< 0,05$ para ser significativo, así mismo el coeficiente de correlación se interpretará en base los rangos establecidos por Hernández, et al. (2014).

3.7. Aspectos éticos

Es importante que la ética de la investigación aplique los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, como son: Anonimato de la identidad, puesto que en la aplicación de los instrumentos no se pedirá información que permita identificar con exactitud a los participantes solo se asignará un número correlativo a cada usuario con el propósito de ordenar el tratamiento de los datos. Confidencialidad de los datos, a razón que toda la información recopilada no será comercializada o dirigida algún individuo ajeno al investigador, quien se compromete hacer uso de los datos solo para fines académicos y la obtención del grado en cuestión. Finalmente, el beneficio se encontrará en el hecho que uno de los propósitos del estudio será brindar conocimientos y resultados empíricos sobre el desenvolvimiento de una institución destinado al servicio de la ciudadanía de la región.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Del objetivo específico 1: Determinar el nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 4

Nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	1,3
Regular	130	83,9
Malo	23	14,8
Total	155	100 %

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4, se evidencia que el 83,9 % de los usuarios de la DRTC valoran al gobierno electrónico en un nivel regular y un 14,8 % lo valora en un nivel malo.

Tabla 5

Nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, según sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 01: Interna	Bueno	1	0,6%
	Regular	116	74,8%
	Malo	38	24,5%
Dimensión 02: Externa	Bueno	10	6,5%
	Regular	101	65,2%
	Malo	44	28,4%
Dimensión 03: Relacional	Bueno	19	12,3%
	Regular	45	29,0%
	Malo	91	58,7%
Dimensión 04: Promocional	Bueno	1	0,6%
	Regular	116	74,8%
	Malo	38	24,5%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación. En la tabla 5, se tiene los niveles de valoración de los usuarios del gobierno electrónico existente de la DRTC, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que en la dimensión interna, se determina que el 74,8 % de los encuestados evalúan como regular y un 24,5 % lo valora como malo; en la dimensión externa, se aprecia que el 65,2 % de los encuestados evalúan como regular y un 28,4 % lo valora como malo; en la dimensión relacional, se encuentra que el 58,7 % de los encuestados evalúan como malo, un 29 % como regular y un 12,3 % lo valora como bueno; por último en la dimensión promocional, se determina que el 74,8 % de los encuestados evalúan como regular y un 24,5 % como malo.

Del objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	10	6,5
Medianamente satisfecho	78	50,3
Insatisfecho	67	43,2
Total	155	100 %

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6, se evidencia de que el nivel de satisfacción de los usuarios en la DRTC tiene una valoración de 50,3 % en un nivel medianamente satisfecho, mientras que un 43,2 % en un nivel insatisfecho y un 6,5 % en un nivel satisfecho; siendo predominante el nivel medianamente satisfecho con tendencia al nivel insatisfecho.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los usuarios, según sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión 01: Eficiencia	Satisfecho	2	1,3%
	Medianamente satisfecho	54	34,8%
	Insatisfecho	99	63,9%
Dimensión 02: Disponibilidad	Satisfecho	11	7,1%
	Medianamente satisfecho	71	45,8%
	Insatisfecho	73	47,1%
Dimensión 03: Cumplimiento	Satisfecho	14	9,0%
	Medianamente satisfecho	70	45,2%
	Insatisfecho	71	45,8%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación. En la tabla 7, se tiene los niveles de la satisfacción de los usuarios de la DRTC, según sus dimensiones de estudio. Así se tiene que en la dimensión de eficiencia se determina que el 63,9 % de los encuestados evalúan como insatisfecho, un 34,8 % lo valora como medianamente satisfecho; en la dimensión disponibilidad se aprecia que el 47,1 % de los encuestados evalúan como insatisfecho, un 45,8 % lo valora como medianamente satisfecho y un 7,1 % lo valora como satisfecho; por último en la dimensión de cumplimiento se determina que el 45,8 % de los encuestados evalúan como insatisfecho, un 45,2 % lo valora como medianamente satisfecho y un 9 % lo valora como satisfecho.

4.2. Análisis correlacional

Del objetivo general. Determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 8

Asociación entre los niveles de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios

Niveles		Satisfacción de los usuarios				
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Gobierno Electrónico	Malo	f	21	2	0	23
		%	13,5%	1,3%	0,0%	14,8%
	Regular	f	46	76	8	130
		%	29,7%	49,0%	5,2%	83,9%
	Bueno	f	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total	f	67	78	10	155	
	%	43,2%	50,3%	6,5%	100,0%	

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,422	0,057	5,223	0,000
N de casos válidos		155			

Interpretación: En la tabla 8, se muestra que, del total de usuarios de la población de estudio el 49,0 % tienen una percepción regular del gobierno

electrónico y a la vez un nivel medianamente satisfecho de la satisfacción de los usuarios; a su vez el 13,5 % de encuestados perciben al gobierno electrónico como malo y a la satisfacción de los usuarios como insatisfecho.

Por otro lado, de acuerdo a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel moderada (T= 0,422) entre el nivel del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

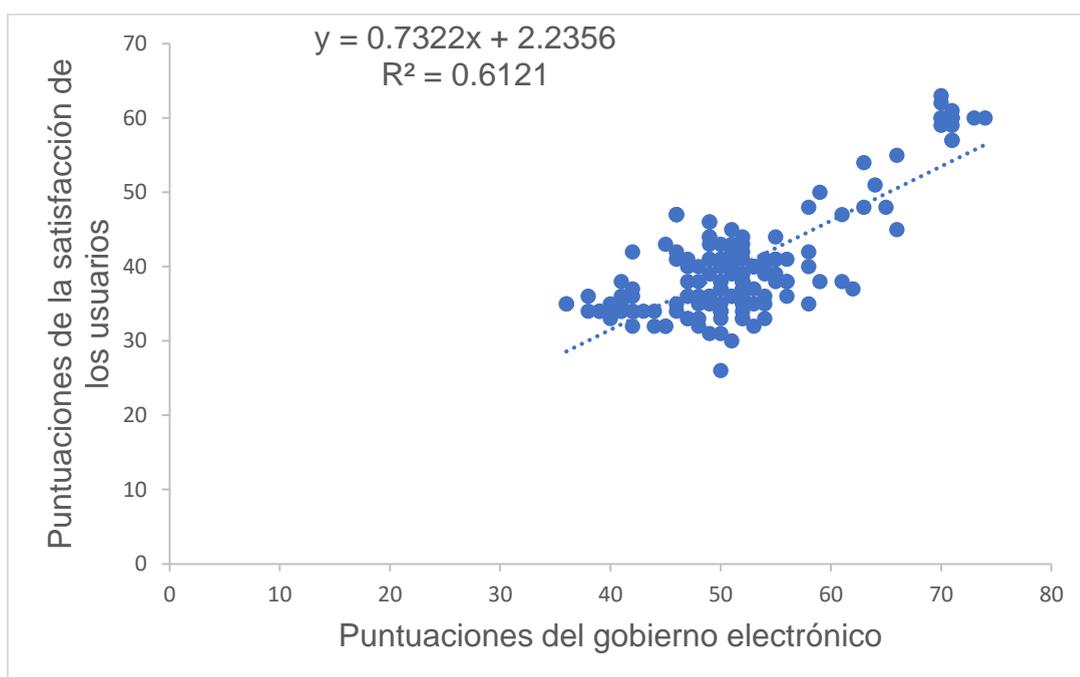


Figura 1

Dispersión entre las puntuaciones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Interpretación: En la figura 1, se aprecia que en la medida que aumentan las puntuaciones del gobierno electrónico, también aumentan las puntuaciones de la satisfacción de los usuarios. En este sentido, según el modelo de regresión lineal, el valor del coeficiente de la pendiente ($m = 0,7322$) de la ecuación lineal es positivo, lo que manifiesta la correlación directa entre los puntajes de ambas variables. A su vez, el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,6121$) indica que el 61,21 % del sistema de la satisfacción de los usuarios se encuentra influenciada por el gobierno electrónico.

Del objetivo específico 3. Describir la relación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios				
Niveles		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Dim. 1 Interna	Malo	f	24	14	0	38
		%	15,5%	9,0%	0,0%	24,5%
	Regular	f	43	63	10	116
		%	27,7%	40,6%	6,5%	74,8%
	Bueno	f	0	1	0	1
		%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
Total		f	67	78	10	155
		%	43,2%	50,3%	6,5%	100,0%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,244	0,069	3,364	0,001
N de casos válidos		155			

Interpretación: En la tabla 9, se muestra que, del total de usuarios de la población de estudio el 40,6 % tienen una percepción regular del gobierno electrónico y a la vez un nivel medianamente satisfecho de la satisfacción de los usuarios; a su vez el 15,5 % de encuestados perciben al gobierno electrónico como malo y a la satisfacción de los usuarios como insatisfecho.

Por otro lado, de acuerdo a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor = 0,001) y correlación directa de nivel baja (T= 0,244) entre el nivel del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Del objetivo específico 4. Describir la relación entre la dimensión externa del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios				
Niveles		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Dim. 2 Externa	Malo	f	29	15	0	44
		%	18,7%	9,7%	0,0%	28,4%
	Regular	f	38	59	4	101
		%	24,5%	38,1%	2,6%	65,2%
	Bueno	f	0	4	6	10
		%	0,0%	2,6%	3,9%	6,5%
Total		f	67	78	10	155
		%	43,2%	50,3%	6,5%	100,0%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error Estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,385	0,069	5,029	0,000
N de casos válidos		155			

Interpretación: En la tabla 10, se muestra que, del total de usuarios de la población de estudio, el 38,1 % tienen una percepción regular del gobierno electrónico y a la vez un nivel medianamente satisfecho de la satisfacción de los usuarios; a su vez el 18,7 % de encuestados perciben al gobierno electrónico como malo y a la satisfacción de los usuarios como insatisfecho.

Por otro lado, de acuerdo a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel baja ($T = 0,385$) entre el nivel del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Del objetivo específico 5. Describir la relación entre la dimensión relacional del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios				
Niveles		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Dim. 3 Relacional	Malo	f	50	41	0	91
		%	32,3%	26,5%	0,0%	58,7%
	Regular	f	16	28	1	45
		%	10,3%	18,1%	,6%	29,0%
	Bueno	f	1	9	9	19
		%	0,6%	5,8%	5,8%	12,3%
Total		f	67	78	10	155
		%	43,2%	50,3%	6,5%	100,0%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error Estándar asintóticoa	T aproximadab	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,384	0,069	5,042	0,000
N de casos válidos		155			

Interpretación: En la tabla 11, se muestra que, del total de usuarios de la población de estudio, el 32,3 % tienen una percepción mala del gobierno electrónico y a la vez un nivel insatisfecho de la satisfacción de los usuarios; a su vez el 18,1 % de encuestados perciben al gobierno electrónico como regular y a la satisfacción

de los usuarios como medianamente satisfecho; y el 5,8 % de encuestados valoran al gobierno electrónico como bueno y a la satisfacción de los usuarios como satisfecho.

Por otro lado, de acuerdo a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel baja ($T = 0,384$) entre el nivel del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Del objetivo específico 6. Describir la relación entre la dimensión promocional del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

		Satisfacción de los usuarios				
		Niveles	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Total
Dim. 4. Promocional	Malo	f	23	16	0	39
		%	14,8%	10,3%	,0%	25,2%
	Regular	f	43	48	0	91
		%	27,7%	31,0%	,0%	58,7%
	Bueno	f	1	14	10	25
		%	,6%	9,0%	6,5%	16,1%
Total		f	67	78	10	155
		%	43,2%	50,3%	6,5%	100,0%

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error Estándar asintóticoa	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b De Kendall	0,382	0,067	5,127	0,000
N de casos válidos		155			

Interpretación: En la tabla 12, se muestra que, del total de usuarios de la población de estudio, el 31,0 % tienen una percepción regular del gobierno electrónico y a la vez un nivel medianamente satisfecho de la satisfacción de los usuarios; a su vez el 14,8 % de encuestados perciben al gobierno electrónico como malo y a la satisfacción de los usuarios como insatisfecho; y el 6.5 % de encuestados valoran al gobierno electrónico como bueno y a la satisfacción de los usuarios como satisfecho.

Por otro lado, de acuerdo a la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel baja (T= 0,382) entre el nivel del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

4.3. Prueba de hipótesis

Con el objetivo de establecer la prueba estadística adecuada a emplear se procedió a realizar la prueba de normalidad. Para tal efecto se consideró un nivel de significancia 5 % y el estadístico de Kolmogorov-smirnot ($n < 50$)

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov - Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0,169	155	0,000
Satisfacción de los usuarios	0,186	155	0,000

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación: De los p-valores obtenidos, se observa que son coeficientes menores al 5 %. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula H_0 , afirmando que el comportamiento de los datos no se asemeja a una distribución normal, en tal sentido se utilizara la prueba Rho (ρ) de Spearman.

Protocolo de la Hipótesis

Formulación de la hipótesis general

- H_i : Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.
- H_0 : No existe relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

A. Nivel de significación: El nivel de significación teórica es $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95 %.

B. Regla de decisión:

- Aceptar H_0 cuando p-valor es mayor que α .
- No aceptar H_0 cuando p-valor es menor que α .

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios

	Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios
Gobierno electrónico	Rho	0,546**
	p-valor	0,000
	n	155

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

Interpretación: De la tabla 13, se establece la existencia de una correlación directa de nivel moderada ($Rho=0,546$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$). En tal sentido, no se acepta la hipótesis nula y se afirma que, existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la percepción de los 155 usuarios encuestados en la DRTC.

Tabla 14

Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Rho de Spearman		Satisfacción de los usuarios	
Dimensiones de control interno	Interna	Rho	0,401**
		p-valor	0,000
	Externa	Rho	0,500**
		p-valor	0,000
	Relacional	Rho	0,437**
		p-valor	0,000
	Promocional	Rho	0,409**
		p-valor	0,000

Fuente: Matriz de puntuaciones y niveles (Anexo 05)

Interpretación: En la tabla 14, se puede determinar:

Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0,401$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$) entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, en los 155 usuarios encuestados en la DRTC.

Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0,500$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$) entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, en los 155 usuarios encuestados en la DRTC.

Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0,437$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$) entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, en los 155 usuarios encuestados en la DRTC.

Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho=0,409$) y significativa ($P\text{-valor}=0,000 < \alpha =0,05$) entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, en los 155 usuarios encuestados en la DRTC.

V. DISCUSIÓN

Previo al abordaje del tema de discusión de los resultados se presenta algunas consideraciones para un análisis más detallado de los resultados obtenidos.

La PCM aprueba Ley de gobierno digital promovida por D.S. N° 029-2021-PC, el cual aprueba el reglamento del D.L. N° 1412, con el objetivo de establecer las normas del gobierno digital o gobierno electrónico para una adecuada administración de los datos, servicios digitales, seguridad digital, identidad digital, arquitectura digital e interoperabilidad (PCM, 2021). En este sentido cobra relevancia el estudio del gobierno electrónico ya que incide en la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de mejorar la información y el servicio que se brinda a los usuarios, así como aumentar la transparencia, la eficiencia de los procesos administrativos y la colaboración de la comunidad, el cual mejorar la confianza y satisface las necesidades de los usuarios para poder conseguir los objetivos institucionales (OEA, 2019).

Ante la formulación del problema ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021? Respecto a la relación que existe entre las variables (OSIPTEL, 2017) menciona que el gobierno electrónico busca mejorar la atención para obtener una mejor confianza y satisfacción de los usuarios. Asimismo. En tal sentido, la investigación planteó como objetivo general, determinar la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021, entre los resultados encontrados se ha evidenciado que existe una asociación significativa y una correlación positiva de nivel moderado. A su vez, un nivel regular del gobierno electrónico y un nivel mediamente satisfecho de la satisfacción de los usuarios.

La investigación se realizó con un enfoque metodológico cuantitativo, el cual según Baena (2018) hacen uso de la recolección de información para verificar la hipótesis, con ello se establecen modelos de conducta y prueba de teorías. Su

finalidad es básica, porque busca recopilar la información para cumplir con su objetivo y generar nuevos conocimientos (Hernández y Mendoza, 2018). Su diseño es no experimental - transversal correlacional, ya que las variables no son manipuladas de forma intencional (Hernández, et al., 2014).

Respecto a las limitaciones en la presente investigación, la principal limitación se dio en el tamaño de la población que esta contuvo conformada por 597 usuarios de la DRTC de Áncash, como la población es conocida se utilizó la fórmula de población finita de tipo aleatorio simple donde todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra (Hernández, et al., 2014). Cuando se aplicó la fórmula se obtuvo un total de 234 usuarios, el tamaño de la muestra era muy grande, por lo que generaría muchas dificultades al momento de realizar la encuesta, para poder superar esta limitación se utilizó los criterios de exclusión que fueron: usuarios mayores de 60 años y usuarios que tengan licencia de conducir; con el cual se obtuvo una muestra de 155 usuarios.

A su vez otro de las limitaciones fue al momento de realizar las encuestas, la gran mayoría de los encuestados no respondían a las llamadas, debido a que no sabían a quién pertenecía el número, no se les ubicó en sus domicilios porque muchos de los usuarios que realizaron sus trámites en la DRTC viven en diferentes partes de la región Áncash, para poder superar esta limitación se contrató a dos personas para que se puedan comunicar con los encuestados, ya sea por mensajes de texto o mensajes por WhatsApp explicando el motivo de la llamada.

Respecto a la validez, la investigación muestra evidencias de validez interna lo que confirma el uso del enfoque metodológico cuantitativo mediante la técnica de la encuesta, por medio de la escala valorativa gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, para medir la percepción que tienen los usuarios de la situación actual de la entidad, respecto al primer instrumento fue adaptado (Ibarguen, 2016) en base al modelo teórico propuesto por (Armas y Armas, 2011) dicho instrumento mide el nivel de gobierno electrónico de la entidad y permite identificar las características de sus cuatro dimensiones y el segundo instrumento fue adaptado por Marín (2020) en base al modelo teórico propuesto por (Alanezi, et al. 2011) dicho instrumento

mide el nivel de la satisfacción de los usuarios y permite identificar las características de sus tres dimensiones. Los instrumentos de la escala valorativa “Gobierno electrónico” y “Satisfacción de los usuarios” muestra evidencias de objetividad y consistencia, los cuales fueron corroborados por la validez de contenido y juicio de expertos. Para tal efecto, se desarrolló un estudio piloto, utilizando una muestra no probabilística y de consentimiento informado, conformada por 10 usuarios de la DRTC, los mismos que muestran un grado de confiabilidad alto, en lo que respecta al gobierno electrónico ($\alpha = 0,959$) y la satisfacción de los usuarios ($\alpha = 0,952$).

De acuerdo a los antecedentes planteados en el estudio, no existen investigaciones enfocadas al gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios a nivel de las Direcciones Regionales de Transportes y Comunicaciones, con las que se puede contrastar resultados y hacer un mejor análisis comparativo, menos aun con las dimensiones analizadas en la presente investigación pertenecientes a las variables de estudio. No obstante, existen estudios realizados en otros sectores, que proponen la necesidad de la evaluación y la mejora del gobierno electrónico, en el cual dos de ellos coinciden en la variable de estudio y las dimensiones que se evaluaron, los cuales son Quispe (2020) y Paredes (2020).

Durante el análisis de antecedentes de estudio se encuentra que la gran mayoría de estudios tienen un enfoque metodológico cuantitativo y el tipo de estudio es no experimental - transversal correlacional, que buscan recoger las percepciones de los usuarios para poder medir el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, se recogieron las percepciones en algunos casos desde la validez interna y otras la validez externa, la gran mayoría aplico la técnica de investigación de encuesta.

Por otra parte, se presenta a continuación los resultados de la investigación, los cuales son contrastados con los antecedentes y explicadas con teorías relacionadas al tema.

Del objetivo específico 1: Referente a determinar el nivel de gobierno electrónico, se encontró que el 83,9 % de los usuarios valoran al gobierno electrónico en un nivel regular y un 14,8 % lo valora en un nivel malo. Así mismo, de acuerdo a sus dimensiones, se halló que las dimensiones externa, interna y promocional son valorados por la mayoría de los encuestados en un nivel regular y la dimensión relacional es valorado en un nivel malo. Es decir, la percepción regular que tiene la gran mayoría de los usuarios respecto a la implementación del gobierno electrónico, nos indica que existe la necesidad de mejorar la adaptación y modernización de los servicios que brinda la DRTC.

Los resultados descritos, son corroborados con estudios previos, tales como Quispe (2020) quien concluye que la mayoría de los ciudadanos de la Municipalidad perciben al gobierno electrónico en el nivel regular, a su vez Paredes (2020) corrobora que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad consideran al gobierno electrónico en un nivel medio, y Quispe (2017) quien afirma que la mayoría de los usuarios internos de EsSalud perciben al gobierno electrónico en un nivel adecuado. Además, se puede precisar que no existe similitud con Fernández (2018) afirma que la mayoría de trabajadores de la Municipalidad consideran que la implementación del gobierno electrónico se encuentra en el nivel de inicio, a su vez Rojas (2019) considera que la mayoría de los usuarios de la RENIEC perciben al gobierno electrónico en un nivel deficiente y por último Fernández (2018) considera que la gran mayoría de trabajadores de la Municipalidad valoran a la implementación del gobierno electrónico en un nivel de inicio.

Del objetivo específico 2: Referente a determinar la satisfacción de los usuarios, se encontró que el 50,3 % de los usuarios valoran a la satisfacción de los usuarios en un nivel medianamente satisfecho y un 43,2 % lo valora en un nivel insatisfecho. Así mismo, de acuerdo a sus dimensiones, se halló que las dimensiones de eficiencia, disponibilidad y cumplimiento son valoradas por la mayoría de los encuestados en un nivel Insatisfecho. Es decir, la percepción de medianamente satisfecho que tiene más de la mitad de los usuarios respecto a la satisfacción de los usuarios, nos indica que existe una necesidad de mejorar la

simplicidad de la plataforma digital con el correcto funcionamiento y los servicios prometidos se den en el plazo previsto.

Los resultados descritos, son corroborados con estudios previos, de modo que se puede precisar que no existe similitud, tales como Montesinos (2017) quien concluye que la mayoría de los vecinos de la Municipalidad consideran a la satisfacción de los usuarios en el nivel regular, a su vez Quispe (2017) corrobora que la mayoría de los usuarios internos de la Sede Central de EsSalud consideran a la satisfacción de los usuarios internos en un nivel adecuado, así mismo Rojas (2019) afirma que la mayoría de usuarios de la RENIEC perciben a la satisfacción del usuario en un nivel regular, y Sánchez (2021) plantea que la mayoría de usuarios de OSIPTEL consideran que la satisfacción de los usuarios se encuentra en el nivel medio. Además, se puede precisar que no existe similitud con Marín (2020) quien considera que la mayoría de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia perciben a la satisfacción del usuario en un nivel excelente.

Respecto al objetivo general: Según lo hallado con el estadístico de prueba, se establece la existencia de una asociación significativa $p\text{-valor} = 0,000$ y una correlación directa de nivel moderado $Rho = 0,546$ entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Resultados que concuerdan con Quispe (2017) quien concluye que, existe una relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de EsSalud, a su vez Montesinos (2017) corrobora que, existe una relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad, así mismo Marín (2020) plantea que, existe una relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario de mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia y Rojas (2019) quien considera que, existe una relación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario de RENIEC.

Del objetivo específico 3: Referido a la correlación que existe entre la dimensión interna del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, se

determinó que existe una asociación significativa p -valor = 0,000 y una correlación directa de nivel moderado $Rho = 0,401$ entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Resultado que concuerdan con Peralta (2019) quien concluye que, existe una correlación directa de nivel moderada y significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la RENIEC.

Del objetivo específico 4: Referido a la correlación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, se determinó que existe una asociación significativa p -valor = 0,000 y una correlación directa de nivel moderado $Rho = 0,500$ entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Resultado que no concuerdan con Peralta (2019) quien concluye que, existe una correlación directa de nivel baja y significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la RENIEC.

Del objetivo específico 5: Referido a la correlación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, se determinó que existe una asociación significativa p -valor = 0,000 y una correlación directa de nivel moderado $Rho = 0,437$ entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. Resultado que no concuerdan con Peralta (2019) quien concluye que, existe una correlación directa de nivel baja y significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la RENIEC.

Del objetivo específico 6: Referido a la correlación que existe entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, se determinó que existe una asociación significativa p -valor = 0,000 y una correlación directa de nivel moderado $Rho = 0,409$ entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios. No se encontraron resultados que concuerden a la correlación que existe entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la contrastación de hipótesis, según la prueba paramétrica rho de Spearman $Rho=0,546$ y p -valor=0.000 se confirma totalmente la hipótesis de estudio, en el cual se afirma que: existe una relación directa y significativa entre el

gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios; resultado que concuerda con los estudios de Quispe (2017), Montesinos (2017) y Rojas (2019) quienes encontraron respectivamente que el gobierno electrónico tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios en las entidades de EsSalud, Municipalidad y RENIEC

En relación a sus implicancias teóricas, el estudio busca corroborar la validez de las teorías del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la gestión pública, como es el caso de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones.

En este sentido, a partir del modelo teórico de Armas y Armas (2011) se busca evaluar el desarrollo del gobierno electrónico el cual cuenta de cuatro dimensiones: interna, externa, relacional y promocional, cada una de estas dimensiones no son interdependientes y tienen diferentes objetivos. Para implementar el gobierno electrónico se necesita tener una buena infraestructura y personal idóneo que domine los conceptos de gobierno electrónico y de alfabetización digital, al contar con cada uno de los puntos mencionados, se podrá maximizar las ventajas que tiene el gobierno electrónico.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios el modelo teórico de Alanezi, et al. (2011) busca evaluar la satisfacción relacionada al gobierno electrónico considerando once dimensiones de las cuales se seleccionaron tres: eficiencia, disponibilidad y cumplimiento. El principal objetivo es mejorar la satisfacción, considerando la experiencia, las emociones y sensaciones que perciben los usuarios al momento de utilizar la plataforma digital de la entidad (Hanif, Hafeez y Riaz, 2010),

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general, se determinó que existe una correlación directa de nivel moderada ($Rho = 0,546$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021

Segunda. Del primer objetivo específico. El nivel de gobierno electrónico percibido por el 83,9 % de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es regular. A su vez, las dimensiones interna, externa y promocional son valorado como regular, mientras que la dimensión relacional es percibida como malo.

Tercera. Del segundo objetivo específico. El nivel de satisfacción de los usuarios percibido por el 50,3 % de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones es medianamente satisfecho, respecto a sus dimensiones, se determina que las dimensiones de eficiencia, disponibilidad y cumplimiento son percibidas como insatisfecho.

Cuarta. Del tercer objetivo específico. Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,401$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión de interna del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

Quinta. Del cuarto objetivo específico. Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,500$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión de externa del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

Sexta. Del quinto objetivo específico. Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,437$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión de relacional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

Séptima. Del sexto objetivo específico. Existe una correlación directa de nivel moderado ($Rho = 0,409$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la dimensión de promocional del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Al director y personal jerárquico de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Áncash:

Primera. Contratar un ingeniero de sistemas e informática especializado en el diseño e implementación de plataformas digitales, que evalúe la operatividad y funcionamiento de las herramientas e infraestructura tecnológica, con el fin de mejorar las deficiencias identificadas y mejorar la percepción de los usuarios garantizando facilidad, confianza y seguridad al momento de realizar sus trámites digitales.

Segunda. Recopilar las deficiencias identificadas por los usuarios sobre los servicios de la plataforma digital, se aconseja al personal encargado del área de sistemas, mejorar el buzón de sugerencias online, con la finalidad de mejorar la relación entre el usuario y la entidad.

Tercera. Implementar, actualizar y modernizar la plataforma digital a fin de optimizar los procesos administrativos y mejorar el tiempo de respuesta y la transparencia de los servicios.

Cuarta. Ofrecer una atención de calidad a los usuarios con plataformas digitales actualizadas, amigables e interconectadas con otras entidades públicas o privadas (Banco de la Nación, RENIEC, otros), con la finalidad de intercambiar información entre instituciones y reducir los trámites burocráticos.

Quinta. Fortalecer la difusión de la plataforma digital a los usuarios, dando a conocer el uso de la plataforma digital mediante afiches, capacitaciones, videos tutoriales con contenidos de fácil entendimiento para los usuarios. Además, esta información se debe difundir por redes sociales y medios de comunicación (Radio y TV), con la finalidad de sensibilización sobre la importancia y beneficios que brinda el gobierno electrónico.

A los investigadores

Sexta. Tomar como población de estudio una mayor cantidad de usuarios, por ello se recomienda que en futuras investigaciones no deben usar el criterio de exclusión “usuarios que tengan licencia de conducir” para tener una mayor población y que los resultados sean más exactos.

REFERENCIAS

- Alanezi, M., Mahmood, A. y Basri, S. (2011). Conceptual model for measuring egovernment service quality. *2011 IEE Conference on Open Systems* <http://dx.doi.org/10.1109/ICOS.2011.6079243>
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.pdf>
- Bolaños, K. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Bouckaert, G. y Van de Walle, S. (2003) Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343. <http://dx.doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Cardono, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad y Empresa*, 3(3-4-5), 20-45. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>
- Católico, D, Suárez, S. y Velandia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología* 7(2), 50-65. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Chan, F. Thong, J. Brown, S. & Venkatesh, V. (2020). *Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective*. *Public Administration Review*, 54(5), 124-146. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. y Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001>

- Fan, J. & Yang, W. (2016). *Study on e-government services quality: The integration of online and offline services*. *Journal of industrial engineering and management*, 8(3), 693-718. <http://dx.doi.org/10.3926/jiem.1405>
- Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767>
- Grönlund, A. y Horan, T. (2004). Introducing e-Gov: History, definitions and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(39), 716-729. <http://dx.doi.org/10.17705/1CAIS.01539>
- Guzmán, C. (2020). *Gobierno digital para la modernización de la gestión pública*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/gobierno-digital-para-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Hanif, M., Hafeez, S. y Riaz, A. (2010). Factors affecting customer satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60(2010), 44-52. https://www.researchgate.net/publication/266888165_Factors_Affecting_Customer_Satisfaction
- Hartson, R. y Pyla, P. (2012). *The UX Book*. MK Morgan Kaufmann. <https://doi.org/10.1016/C2010-0-66326-7>
- Heeks, R. (2001). Understanding e-governance for development. *IGovernment Working Paper Series*, 11, 1-25. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.14715.46882>
- Heeks, R. (2005). *Implementing and managing eGovernment: an international text*. SAGE Publications.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education

Hom, W. (2000). *An Overview of Customer Satisfaction Models*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED463825.pdf>

Ibarguen, A. (2016). *Gobierno electrónico y administración pública según los trabajadores del Centro de Servicios Sedapal, Comas, Lima, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42630/Ibarguen_AA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jun, Z., Liangliang, C. y Fubin, L. (2009). E-S-QUAL: its applicability in evaluating e-government web sites service quality. *2009 International Symposium on Information Engineering and Electronic Commerce*, 515-518. <https://doi.org/10.1109/IEEC.2009.114>

Kim, M., Kim, J. y Lennon, S. (2006). Online service attributes available on apparel retail web sites: an E-S-QUAL approach. *Journal of Service Theory and Practice*, 16(1), 51–77. <http://dx.doi.org/10.1108/09604520610639964>

Kolachalam, S. (2002). An overview of e-Government. *Accademia di Economia Aziendale Italiana, Business and Management Sciences International Quarterly Review*. 1(2004).1-12. <http://dx.doi.org/10.13132/2038-5498/2004.1.1-12b>

Kotler, P. (2017). Philip Kotler: some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2), 203–208. <https://doi.org/10.1108/JHRM-11-2016-0027>

Kusaka, M. (2020). *Gobierno electrónico y Participación ciudadana en el Distrito de Coishco, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44406>

- Lapiedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Universidad Jaume. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Lemieux, V. (2016). *One step forward, two steps backward? Does e-government make governments in developing countries more transparent and accountable?* World Bank Group. <http://dx.doi.org/10.1596/23647>
- Ludin, I. y Cheng, B. (2014). Factors influencing customer satisfaction and e-loyalty: online shopping environment among the young adults. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 2(3), 462-471. <https://core.ac.uk/download/pdf/228448121.pdf>
- Ma, L. y Zheng, Y. (2017). *National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries*. *International review of administrative article sciences*, 85(10), 1-21. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Marche, S. y Mcniven, J. (2003). E-government and E-governance: the future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20(1), 74-86. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1936-4490.2003.tb00306.x>
- Marín, W. (2020). *Gobierno Electrónico y Satisfacción del usuario de la Mesa de Partes Electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63575>
- Migliorisi, S. y Wescott, C. (2011). *A review of World Bank support for accountability institutions in the context of governance and anticorruption*. IEG Working Paper. <http://hdl.handle.net/10986/26685>
- Mohammad, H. Harada, Y. & Naiemah, U. (2019). *E-Government services assessment from the perspective of citizen's interaction and satisfaction in Jordan: pilot study*. *International Journal of Research and Review*, 6(12). https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf

- Montalvo, D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*, 14, 1-6. <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf>
- Montero, W. (2017). The electronic government; and its contribution to the efficiency, and management efficiency of the Municipality of Magdalena 2017. *Revista Gobierno y Gestión Pública*. 4(1), 1-25. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/328>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Nguyen, T. Phan, D. Le, A. y Nguyen, L. (2020). *The determinants of citizens' satisfaction of e-government: an empirical study in Vietnam*. *The journal of Asian finance, economics and business*, 7(8), 519-531. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519>
- Norris, D. (2008). *Information Technology Among U.S.* Handbook of Research on Public Information Technology. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-857-4.ch013>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladAncash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- OECD. (2017). *How's life? 2017. Measuring well-being*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/how_life-2017-en
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática [ONGEI]. (2012). *Plan nacional de gobierno electrónico 2013-2017*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54A7FF44FD2

DF7F605257C1200108C2B/\$FILE/10492a55-a315-453e-8fdc-2c908b422d18.pdf

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática [ONGEI]. (2018). *Política nacional de gobierno electrónico 2013-2017*. Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_4033.pdf

Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2019). *Gobierno Electrónico*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico PEGE 2017-2021*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf

Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Panzardi, R., Calcopietro, C. y Fanta, E. (2002). *New-economy sector study electronic government and governance: lessons for Argentina*. World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf>

Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>

Peralta, C. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39539>

- Porrúa, M. (2 de febrero de 2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. Inter-American Development Bank. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM]. (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. *El peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Quispe, S. (2017). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22091>
- Rahman, A. (2021). E-governance: present scenario and future implementation challenges for government. *Society & Change*, 10(3), 73-84. https://www.researchgate.net/publication/354237965_E-Governance_Present_Scenario_and_Future_Implementation_Challenges_for_Government
- Red GEALC (2008). *Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*. <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf>
- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>
- Roseth, B., Reyes, A. y Santis, C. (2018). El fin del trámite eterno. Nueva york: *Banco Interamericano de Desarrollo*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Ruiz, E. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia. Caso colombiano*.

[Tesis de maestría, Universidad de la Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=sistemas_informacion_documentacion

Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Universitat Pompeu Fabra. <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>

Sánchez, W. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, Piura* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57559/Sánchez_VWMJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shankar, V., Smith, A. y Rangaswamy, A. (2003). Customer satisfaction and loyalty in online and offline environments. *International Journal of Research in Marketing*, 20(2), 153-175. [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(03\)00016-8](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(03)00016-8)

Tolbert, C. y Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>

Vishanth, W. Zahir, I. Lee, H. Nitham, H. & Ibrahim, O. (2016). *Are U.K. citizens satisfied with e-government services? Identifying and testing antecedents of satisfaction*. *Journal Information Systems Management*, 33(4), 331-343. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216>

Wu, B. (2011). *Consumption and management*. Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1016/C2013-0-18142-1>

Yadav, N. y Singh, V. (2012). E-governance: past, present and future in India. *International Journal of Computer Applications*, 53(7), 36-48. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1308/1308.3323.pdf>

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° Ítems	Instrumento	Escala
Gobierno electrónico	Cardono (2004) define al gobierno electrónico como la aplicación de las TIC, por parte de las instituciones gubernamentales, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentando la eficiencia y eficacia como la transparencia del sector público y la iniciativa ciudadana.	La variable gobierno electrónico es de enfoque categórico, mantendrá medición por el instrumento de escala valorativa "Gobierno electrónico", basado en sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional desde la perspectiva de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash.	Interna	Organización y gestión interna	01 – 02	Escala valorativa del gobierno electrónico	Ordinal Valores finales: Bueno [71 – 95] Regular [45 – 70] Malo [19 – 44]
				Recursos	03 – 04		
				Eficiencia	05 – 06		
				Acceso a la información	07		
			Externa	Presencia	08 – 09		
				Interacción	10 – 11		
				Transacción	12 – 13		
			Relacional	Inter institucionalidad	14		
				Desarrollo complementario	15		
			Promocional	Promoción de infraestructura	16 – 17		
Cultura de TIC	18 - 19						
Satisfacción de los usuarios	Kotler (2017) que la satisfacción del usuario es la medida en que el rendimiento percibido de un servicio o producto se ajusta con las expectativas previas.	La variable satisfacción es de enfoque categórico, mantendrá medición por el instrumento de escala valorativa "Satisfacción de los usuarios", basado en las dimensiones eficiencia, disponibilidad y cumplimiento desde la perspectiva de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	01 – 03	Escala valorativa de satisfacción de los usuarios	Ordinal Valores finales: Satisfecho [60 – 80] Medianamente satisfecho [38 – 59] Insatisfecho [16 – 37]
				Percepción de éxito	04 – 06		
			Disponibilidad	Disponibilidad del sistema	07 – 08		
				Disponibilidad de soporte	09 – 11		
			Cumplimiento	Tiempo de respuesta	12 -14		
				Valoración	15 – 16		

Variables de Caracterización	Sexo	Masculino y femenino
	Edad	Años de vida

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “Gobierno electrónico”

Estimado (a) usuario.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción con respecto a los servicios del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, para poder identificar debilidades y a partir de los cuales plantear sugerencias para brindarte una mejor calidad de servicio. Debe recordar que su participación es totalmente anónima y confidencial, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque la alternativa que se acomode a su postura. Para ello se utiliza, la siguiente escala

TD	D	I	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

I. Datos del participante

Sexo	Masculino			Femenino		
Edad	18 - 28	29 - 39	40 - 50	51 - 60		

II. Cuestionario

N°	¿Qué tan de acuerdo valoras cada uno de las siguientes afirmaciones que se formulan sobre el gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash?	Escala de valoración				
		TD	D	I	A	TA
Dimensión 01: Interna						
01	La entidad tiene actualizado su plataforma digital					
02	La plataforma digital no presenta paros o caídas del sistema					
03	El establecimiento tiene equipos tecnológicos para acceder al servicio digital					
04	El establecimiento cuenta con un encargado que oriente el servicio digital					
05	El trámite digital mantiene un tiempo de espera reducido					

06	El trámite digital que realizó solicita un mínimo de trámites y requisitos					
07	La plataforma presenta la información adecuada para los trámites que realizó					
Dimensión 02: Externa						
08	La plataforma digital cuenta con todos sus trámites digitalizados					
09	La plataforma digital presentan facilidades de acceso					
10	La plataforma digital presenta los contactos de las oficinas de la entidad					
11	La plataforma digital mantiene un apartado de quejas y reclamos					
12	Usted pudo revisar y dar seguimiento a sus trámites por medio de la plataforma digital					
13	Usted prefirió hacer todos sus trámites por medio de la plataforma digital sobre un trámite presencial					
Dimensión 03: Relacional						
14	La plataforma digital involucra a otras entidades en su servicio digital como: banco de la nación, SUNARP, RENIEC, entre otras entidades					
15	La entidad mantienen presencia en redes sociales para mejor comunicación					
Dimensión 04: Promocional						
16	La entidad promociona sus actividades de apoyo social en sus redes sociales					
17	La entidad difunde sus plataformas y servicios digitales en medios de comunicación					
18	La entidad desarrolla tutoriales sobre el uso de sus plataformas y servicios digitales					
19	La entidad desarrolla instructivos sobre el acceso a sus servicios en su establecimiento					

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica del Instrumento

Características del Cuestionario	
1) Nombre del Instrumento	Cuestionario para evaluar el nivel de gobierno Electrónico
2) Autor:	Armas y Armas (2011)
3) N° de Ítems	19
4) Administración	Individual
5) Duración	15 a 20 minutos
6) Población	155 usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021
7) Finalidad	Determinar el nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021
8) Materiales	Formulario y hoja de cálculo de google.
9) Codificación:	<i>Este “cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Externa (ítems 1-7); II. Interna (ítems 8-13); III. Relacional (14-15); IV. Promoción (ítems 16-19). Para hallar el puntaje de cada dimensión se ejecuta la suma de los puntajes en los ítems respectivos, así mismo, el puntaje total se obtiene sumando los subtotales por cada una de las dimensiones para posteriormente hallar el promedio de las 4 dimensiones”.</i>
10) Propiedades Psicométricas:	<p>Confiabilidad:</p> <p>La medición de la confiabilidad del presente instrumento (cuestionario), se determinó aplicando el método del Alfa de Cronbach con una muestra piloto preliminar que constaba de 10 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, quienes tienen características similares a los de la muestra; este análisis arrojó un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0,96$, lo que permite afirmar que el presente instrumento (cuestionario) es significativamente fiable.</p> <p>Validez:</p> <p>Con el objetivo de obtener la viabilidad de los cuestionarios, se desarrolló mediante el juicio de dos expertos, quienes cuentan con grado de magister en</p>

Gestión Pública, su principal finalidad fue evaluar la coherencia entre la variable – dimensión – indicador – ítem – escala valorativa del instrumento.

11) Observaciones:

Se agrupó los resultados de las puntuaciones obtenidas en la siguiente escala:
Bueno: [71 - 95], regular: [45 - 70] y malo: [19 - 44], que nos ayudará en el momento de ejecutar el análisis de los datos.

Escala valorativa “Satisfacción de los usuarios”

Estimado (a) usuario.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción con respecto a los servicios del gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, para poder identificar debilidades y a partir de los cuales plantear sugerencias para brindarte una mejor calidad de servicio. Debe recordar que su participación es totalmente anónima y confidencial, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque la alternativa que se acomode a su postura. Para ello se utiliza, la siguiente escala.

TI	INS	IND	S	TS
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

I. Cuestionario

N°	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio digital de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, en relación a los siguientes aspectos?	Escala de valoración				
		TI	INS	I	S	TS
Dimensión 01: eficiencia						
01	La operatividad de la plataforma digital es entendible y de uso práctico					
02	La ubicación de la información que necesita al momento de realizar sus trámites					
03	La orientación que recibe sobre sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital					
04	La facilidad de navegación por los diferentes apartados de la plataforma digital					
05	La estructura de la plataforma digital					
06	La información del estado de sus trámites en línea que le brindó la plataforma digital					
Dimensión 02: disponibilidad						
07	La plataforma digital se encuentra disponible cada vez que accedió					
08	La plataforma digital no presenta paros en el sistema					

09	La información actualizada que brinda la plataforma digital para realizar sus trámites fueron útiles					
10	Las guías virtuales para tramites de la plataforma digital fueron adecuados					
11	El soporte o apoyo del personal se encontró a su disposición cuando realizó su trámite					
Dimensión 03: cumplimiento						
12	El tiempo que demoró realizar su trámite en la plataforma digital					
13	Está satisfecho con el tiempo de respuesta pactado					
14	El comunicado que le brindó la plataforma digital sobre la reprogramación de tiempo de respuesta ante algún inconveniente					
15	La facilidad que realizó sus trámites en la plataforma digital					
16	Los tramites que realizó por la plataforma digital son mejores que los tramites presenciales					

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica del Instrumento

Características del Cuestionario	
1) Nombre del Instrumento	Cuestionario para evaluar el nivel de Satisfacción del usuario
2) Autor:	Alanezi, et al. (2011)
3) N° de Ítems	16
4) Administración	Individual
5) Duración	15 a 20 minutos
6) Población	155 usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021
7) Finalidad	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Áncash, 2021
8) Materiales	Formulario y hoja de cálculo de google.
9) Codificación:	<i>Este “cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Eficiencia (ítems 1-6); II. disponibilidad (ítems 7-11); III. Cumplimiento (12-16). Para hallar el puntaje de cada dimensión se ejecuta la suma de los puntajes en los ítems respectivos, así mismo, el puntaje total se obtiene sumando los subtotales por cada una de las dimensiones para posteriormente hallar el promedio de las 3 dimensiones”.</i>
10) Propiedades Psicométricas:	<p>Confiabilidad:</p> <p>La medición de la confiabilidad del presente instrumento (cuestionario), se determinó aplicando el método del Alfa de Cronbach con una muestra piloto preliminar que constaba de 10 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, quienes tienen características similares a los de la muestra; este análisis arrojó un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0,95$, lo que permite afirmar que el presente instrumento (cuestionario) es significativamente fiable.</p> <p>Validez:</p> <p>Con el objetivo de obtener la viabilidad de los cuestionarios, se desarrolló mediante el juicio de dos expertos, quienes cuentan con grado de magister en</p>

Gestión Pública, su principal finalidad fue evaluar la coherencia entre la variable – dimensión – indicador – ítem – escala valorativa del instrumento.

11) Observaciones:

Se agrupó los resultados de las puntuaciones obtenidas en la siguiente escala:
Satisfecho: [16 - 37], medianamente satisfecho: [38 - 59] y Insatisfecho: [16 - 37], que nos ayudará en el momento de ejecutar el análisis de los datos.

Anexo 03. Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021.

Nombre del instrumento: Escala valorativa del gobierno electrónico.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS ¿Qué tan de acuerdo valoras cada uno de las siguientes afirmaciones que se formulan sobre el gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash?	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno electrónico	Interna	Organización y gestión interna	1) La entidad tiene actualizado su plataforma digital						X					X	X		
			2) La plataforma digital no presenta paros o caídas del sistema									X		X	X		
		Recursos	3) El establecimiento tiene equipos tecnológicos para acceder al servicio digital									X		X	X		
			4) El establecimiento cuenta con un encargado que oriente el servicio digital									X		X	X		
		Eficiencia	5) El trámite digital mantiene un tiempo de espera reducido									X		X	X		
			6) El trámite digital que realizó solicita un mínimo de trámites y requisitos									X		X	X		
		Acceso a la información	7) La plataforma presenta la información adecuada para los trámites que realizó									X		X	X		
	Externa	Presencia	8) La plataforma digital cuenta con todos sus trámites digitalizados						X		X		X	X			
			9) La plataforma digital presentan facilidades de acceso								X		X	X			

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa del gobierno electrónico

OBJETIVO: Medir el nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Ancash, 2021

DIRIGIDO A: Usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, 2021.

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Chipana Arcaya, Nicolas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



Mg. Nicolás Chipana Arcaya
DNI: 44275745

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021.

Nombre del instrumento: Escala valorativa de la satisfacción de los usuarios.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio digital de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, en relación a los siguientes aspectos?	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				TOTALMENTE EN INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	TOTALMENTE DE SATISFECHO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	1) La operatividad de la plataforma digital es entendible y de uso práctico						X		X		X		X				
			2) La ubicación de la información que necesita al momento de realizar sus trámites										X		X		X		
			3) La orientación que recibe sobre sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital												X		X		
	Percepción de éxito		4) La facilidad de navegación por los diferentes apartados de la plataforma digital								X		X		X				
			5) La estructura de la plataforma digital										X		X				
			6) La información del estado de sus trámites en línea que le brindó la plataforma digital										X		X				
	Disponibilidad del sistema	Disponibilidad del sistema	7) La plataforma digital se encuentra disponible cada vez que accedió						X		X		X		X				
			8) La plataforma digital no presenta paros en el sistema										X		X		X		

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Ancash, 2021.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, 2021.

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Chipana Arcaya, Nicolas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



Mg. Nicolás Chipana Arcaya
DNI: 44275745

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021.

Nombre del instrumento: Escala valorativa del gobierno electrónico.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS ¿Qué tan de acuerdo valoras cada uno de las siguientes afirmaciones que se formulan sobre el gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash?	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Gobierno electrónico	Interna	Organización y gestión interna	1) La entidad tiene actualizado su plataforma digital						X		X		X								
			2) La plataforma digital no presenta paros o caídas del sistema													X		X		X	
		Recursos	3) El establecimiento tiene equipos tecnológicos para acceder al servicio digital																		
			4) El establecimiento cuenta con un encargado que oriente el servicio digital													X		X		X	
		Eficiencia	5) El trámite digital mantiene un tiempo de espera reducido																		
			6) El trámite digital que realizó solicita un mínimo de trámites y requisitos													X		X		X	
	Acceso a la información	7) La plataforma presenta la información adecuada para los trámites que realizó						X		X		X									
	Externa	Presencia	8) La plataforma digital cuenta con todos sus trámites digitalizados												X		X		X		
			9) La plataforma digital presentan facilidades de acceso						X		X		X								

	Interacción	10) La plataforma digital presenta los contactos de las oficinas de la entidad											X		X			
		11) La plataforma digital mantiene un apartado de quejas y reclamos												X		X		
	Transacción	12) Usted pudo revisar y dar seguimiento a sus trámites por medio de la plataforma digital												X		X		
		13) Usted prefirió hacer todos sus trámites por medio de la plataforma digital sobre un trámite presencial												X		X		
Relacional	Inter institucionalidad	14) La plataforma digital involucra a otras entidades en su servicio digital como: banco de la nación, SUNARP, RENIEC, entre otras entidades								X			X		X			
	Desarrollo complementario	15) La entidad mantiene presencia en redes sociales para mejor comunicación											X		X			
Promocional	Promoción de infraestructura	16) La entidad promueve sus actividades de apoyo social en sus redes sociales											X		X			
		17) La entidad difunde sus plataformas y servicios digitales en medios de comunicación									X			X		X		
	Cultura de TIC's	18) La entidad desarrolla tutoriales sobre el uso de sus plataformas y servicios digitales									X			X		X		
		19) La entidad desarrolla instructivos sobre el acceso a sus servicios en su establecimiento												X		X		

Erick Verano

Mg. Erick Leonardo Verano Meza
DNI: 41599079

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa del gobierno electrónico

OBJETIVO: Medir el nivel de gobierno electrónico de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Ancash, 2021

DIRIGIDO A: Usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, 2021.

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Verano Meza, Erick Leonardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



Mg. Erick Leonardo Verano Meza
DNI: 41599079

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021.

Nombre del instrumento: Escala valorativa de la satisfacción de los usuarios.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio digital de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, en relación a los siguientes aspectos?	Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				TOTALMENTE EN INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	TOTALMENTE DE SATISFECHO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema	1) La operatividad de la plataforma digital es entendible y de uso práctico										X		X		
			2) La ubicación de la información que necesita al momento de realizar sus trámites								X				X		
			3) La orientación que recibe sobre sus dudas o consultas sobre el uso de la plataforma digital						X				X		X		
	Percepción de éxito		4) La facilidad de navegación por los diferentes apartados de la plataforma digital										X		X		
			5) La estructura de la plataforma digital								X		X				
			6) La información del estado de sus trámites en línea que le brindó la plataforma digital								X		X				
	Disponibilidad del sistema	Disponibilidad del sistema	7) La plataforma digital se encuentra disponible cada vez que accedió										X		X		
			8) La plataforma digital no presenta paros en el sistema						X		X		X		X		

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Ancash, 2021.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ancash, 2021.

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Verano Meza, Erick Leonardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



Mg. Erick Leonardo Verano Meza
DNI: 41599079

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Análisis de confiabilidad del instrumento: Gobierno electrónico

Encuestados	ÍTEMS																			Suma Ítems
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
E1	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	4	4	2	2	3	2	2	2	42
E2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
E4	4	3	4	1	4	4	3	1	3	1	2	3	4	1	4	4	4	3	3	56
E5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	25
E6	2	5	1	4	5	5	1	2	4	1	1	2	5	2	5	5	5	2	2	59
E7	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	46
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
E9	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	58
E10	2	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	1	1	3	1	2	2	43
Varianza de la suma de los ítems																			399	

∑ de varianzas	1.7	1.9	1.8	2.5	2.4	1.8	1.6	1.6	1.2	2.1	2.0	1.7	1.8	2.0	2.4	2.2	2.7	1.4	1.6	36.32
----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,959	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2} \right]$ <p>α = 0,959</p>
k:	Número de ítems del instrumento	19	
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	36,32	
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	399,1	

Análisis del resultado. Dado el resultado $\alpha = 0,959$ y según la escala de Cronbach, la consistencia de los instrumentos se ubica en el rango de alta [0,8 – 1,0] por lo que el instrumento es fiable y puede ser aplicado al estudio de la población censal.

Análisis de confiabilidad del instrumento: Satisfacción de los usuarios

Encuestados	Ítems																Suma Ítems
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	60
E2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	27
E3	3	1	2	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	26
E4	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	44
E5	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	41
E6	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
E7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
E8	2	1	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
E9	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	47
E10	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	40
Varianza de la suma de los ítems																	221

∑ de varianzas	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	23.9
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,952	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2} \right]$ <p style="text-align: center;">α = 0,952</p>
k:	Número de ítems del instrumento	16	
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	23,9	
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	221	

Análisis del resultado. Dado el resultado $\alpha = 0,952$ y según la Escala de Cronbach, la consistencia de los instrumentos se ubica en el rango de alta [0,8 – 1,0] por lo que el instrumento es fiable y puede ser aplicado al estudio de la población censal.

Anexo 04. Cálculo de la muestra

De la población: Ñaupas, et al. (2018) definen a la población como un conjunto de sujetos, objetos o hechos, que contienen características requeridas para la investigación. Por ello, la población está conformada por 258 usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Áncash.

De la muestra: Como la población es conocida se aplicó la fórmula de población finita con un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, a razón de que todos los usuarios que conforman la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra (Hernández, et al., 2014).

La fórmula de cálculo fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Dónde:

Marco muestral	N =	258
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0,050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0,975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1,960
Prevalencia del problema	$p =$	0,500
Complemento de p	$q =$	0,500
Precisión	$d =$	0,050
Tamaño de la muestra a calcular	$n =$	154,58

$$n = 155$$

En la presente investigación se dispuso de una muestra de 155 usuarios, obtenidos del total de la población

Anexo 05. Autorización de la Institución donde se aplicó la Investigación



GOBIERNO REGIONAL
DE ANCASH

GERENCIA REGIONAL
DE INFRAESTRUCTURA

DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES
ANCASH



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Huaraz, 05 de noviembre de 2021

OFICIO N° 000717- 2021-GRA-GR/DRTC.

JAVIER LUCHO UTRILLA CAMONES

Universidad Cesar Vallejo

DRTC - DIRECCION

REG. DOC. N° 01802889

REG. EXP. N° 01117475

ASUNTO : Autorización para Proyecto de Investigación

REFERENCIA : Carta De Presentación

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarla cordialmente y a la vez informarle en atención al documento de la referencia, que:

Que mediante documento que se presentó de fecha 06 de octubre del 2021, solicita el alumno, UTRILLA CAMONES, Javier Lucho, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el Programa académico de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, en la misma que dentro del curso de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, desea desarrollar su proyecto de Tesis respecto al **"Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021"**.

En referencia a lo solicitado, en la fecha hago conocer que el suscrito otorgara las facilidades para que Ud. Pueda aplicar dichas encuestas en la zona de intervención.

Esperando continuar con nuestra comunicación, agradezco su atención.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Transportes
y Comunicaciones

Luis Arthur Arias Maguiña
DIRECTOR REGIONAL

Ing. Luis Arthur Arias Maguiña

Director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20286907467
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES REGION ANCASH	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES ANCASH	
Nombres y Apellidos Luis Arthur Arias Maguiña	DNI: 47329418

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Javier Lucho Utrilla Camones	DNI: 45787621

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

Lugar y Fecha:

Firma: 
Ing. Luis Arthur Arias Maguiña

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

Anexo 06. Matriz de puntuaciones y niveles del gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios

Id	Gobierno Electrónico										Satisfacción de los usuarios							
	Dim1		Dim2		Dim3		Dim4		Total		Dim1		Dim2		Dim3		Total	
1	27	B	15	R	6	R	16	B	64	R	19	MS	15	MS	17	MS	51	MS
2	24	R	19	R	6	R	14	R	63	R	17	MS	15	MS	16	MS	48	MS
3	18	R	20	R	7	R	16	B	61	R	18	MS	14	MS	15	MS	47	MS
4	16	M	17	R	5	M	7	M	45	R	16	MS	17	MS	10	IS	43	MS
5	18	R	18	R	6	R	10	R	52	R	17	MS	11	IS	13	MS	41	MS
6	16	M	11	M	3	M	10	R	40	M	16	MS	6	IS	11	IS	33	IS
7	18	R	15	R	4	M	10	R	47	R	11	IS	12	IS	13	MS	36	IS
8	18	R	18	R	5	M	12	R	53	R	11	IS	10	IS	14	MS	35	IS
9	16	M	17	R	3	M	10	R	46	R	17	MS	15	MS	15	MS	47	MS
10	17	R	14	M	3	M	11	R	45	R	16	MS	7	IS	9	IS	32	IS
11	19	R	15	R	7	R	6	M	47	R	12	IS	9	IS	12	IS	33	IS
12	22	R	18	R	4	M	8	M	52	R	11	IS	9	IS	15	MS	35	IS
13	19	R	17	R	4	M	13	R	53	R	15	MS	13	MS	12	IS	40	MS
14	17	R	16	R	2	M	7	M	42	M	12	IS	17	MS	13	MS	42	MS
15	23	R	22	R	8	B	18	B	71	B	21	MS	18	MS	21	S	60	S
16	16	M	18	R	4	M	10	R	48	R	17	MS	8	IS	13	MS	38	MS
17	13	M	14	M	5	M	8	M	40	M	15	MS	13	MS	7	IS	35	IS
18	16	M	16	R	8	B	7	M	47	R	10	IS	18	MS	12	IS	40	MS
19	16	M	12	M	2	M	10	R	40	M	11	IS	12	IS	11	IS	34	IS
20	18	R	19	R	4	M	15	R	56	R	13	IS	13	MS	15	MS	41	MS
21	18	R	17	R	5	M	16	B	56	R	15	MS	10	IS	11	IS	36	IS
22	19	R	17	R	4	M	11	R	51	R	15	MS	15	MS	11	IS	41	MS
23	15	M	20	R	4	M	11	R	50	R	15	MS	12	IS	11	IS	38	MS
24	17	R	12	M	7	R	10	R	46	R	12	IS	15	MS	15	MS	42	MS
25	22	R	23	B	9	B	17	B	71	B	19	MS	18	MS	22	S	59	MS
26	18	R	15	R	6	R	10	R	49	R	13	IS	12	IS	16	MS	41	MS
27	22	R	14	M	6	R	14	R	56	R	11	IS	13	MS	14	MS	38	MS
28	17	R	18	R	5	M	9	M	49	R	12	IS	13	MS	11	IS	36	IS
29	19	R	19	R	7	R	16	B	61	R	14	IS	10	IS	14	MS	38	MS
30	20	R	16	R	6	R	6	M	48	R	14	IS	16	MS	10	IS	40	MS
31	22	R	23	B	8	B	18	B	71	B	20	MS	20	S	20	S	60	S
32	19	R	19	R	3	M	11	R	52	R	11	IS	15	MS	12	IS	38	MS
33	19	R	12	M	4	M	9	M	44	M	12	IS	11	IS	11	IS	34	IS
34	15	M	18	R	4	M	15	R	52	R	14	IS	10	IS	9	IS	33	IS
35	12	M	16	R	4	M	10	R	42	M	12	IS	10	IS	10	IS	32	IS
36	19	R	17	R	4	M	11	R	51	R	12	IS	16	MS	17	MS	45	MS
37	19	R	12	M	7	R	11	R	49	R	15	MS	10	IS	10	IS	35	IS
38	17	R	14	M	6	R	8	M	45	R	14	IS	7	IS	11	IS	32	IS
39	20	R	15	R	7	R	13	R	55	R	13	IS	17	MS	14	MS	44	MS
40	17	R	16	R	3	M	10	R	46	R	14	IS	15	MS	18	MS	47	MS
41	15	M	22	R	5	M	16	B	58	R	17	MS	15	MS	16	MS	48	MS
42	23	R	17	R	3	M	9	M	52	R	14	IS	13	MS	15	MS	42	MS
43	22	R	16	R	4	M	12	R	54	R	15	MS	13	MS	12	IS	40	MS
44	20	R	19	R	3	M	12	R	54	R	12	IS	13	MS	16	MS	41	MS
45	19	R	16	R	4	M	13	R	52	R	14	IS	9	IS	13	MS	36	IS
46	16	M	15	R	5	M	14	R	50	R	12	IS	11	IS	14	MS	37	IS
47	19	R	19	R	5	M	10	R	53	R	13	IS	13	MS	14	MS	40	MS
48	24	R	21	R	8	B	18	B	71	B	22	MS	19	S	20	S	61	S
49	21	R	16	R	5	M	14	R	56	R	18	MS	11	IS	9	IS	38	MS
50	13	M	16	R	6	R	11	R	46	R	12	IS	12	IS	11	IS	35	IS
51	20	R	18	R	5	M	10	R	53	R	13	IS	11	IS	16	MS	40	MS

52	18	R	15	R	4	M	12	R	49	R	12	IS	17	MS	15	MS	44	MS
53	21	R	16	R	5	M	12	R	54	R	11	IS	11	IS	13	MS	35	IS
54	15	M	12	M	4	M	10	R	41	M	14	IS	13	MS	7	IS	34	IS
55	14	M	15	R	4	M	13	R	46	R	10	IS	10	IS	14	MS	34	IS
56	19	R	16	R	7	R	17	B	59	R	10	IS	13	MS	15	MS	38	MS
57	16	M	16	R	6	R	14	R	52	R	14	IS	17	MS	8	IS	39	MS
58	24	R	12	M	5	M	9	M	50	R	16	MS	12	IS	13	MS	41	MS
59	23	R	26	B	8	B	17	B	74	B	19	MS	20	S	21	S	60	S
60	18	R	11	M	3	M	15	R	47	R	14	IS	12	IS	12	IS	38	MS
61	23	R	23	B	9	B	16	B	71	B	22	MS	17	MS	18	MS	57	MS
62	15	M	19	R	3	M	13	R	50	R	13	IS	14	MS	11	IS	38	MS
63	20	R	18	R	6	R	10	R	54	R	14	IS	10	IS	15	MS	39	MS
64	12	M	15	R	6	R	13	R	46	R	15	MS	16	MS	16	MS	47	MS
65	18	R	17	R	4	M	13	R	52	R	11	IS	14	MS	11	IS	36	IS
66	25	R	19	R	4	M	10	R	58	R	9	IS	14	MS	12	IS	35	IS
67	22	R	13	M	4	M	7	M	46	R	16	MS	12	IS	13	MS	41	MS
68	20	R	13	M	5	M	9	M	47	R	14	IS	11	IS	11	IS	36	IS
69	17	R	15	R	7	R	14	R	53	R	9	IS	12	IS	16	MS	37	IS
70	25	R	18	R	7	R	12	R	62	R	13	IS	9	IS	15	MS	37	IS
71	21	R	21	R	8	B	16	B	66	R	20	MS	16	MS	19	S	55	MS
72	19	R	13	M	6	R	11	R	49	R	13	IS	10	IS	8	IS	31	IS
73	16	M	10	M	4	M	8	M	38	M	14	IS	10	IS	12	IS	36	IS
74	21	R	17	R	5	M	12	R	55	R	16	MS	12	IS	13	MS	41	MS
75	18	R	18	R	4	M	11	R	51	R	15	MS	10	IS	11	IS	36	IS
76	17	R	13	M	6	R	12	R	48	R	13	IS	10	IS	13	MS	36	IS
77	14	M	18	R	2	M	13	R	47	R	10	IS	10	IS	13	MS	33	IS
78	23	R	21	R	6	R	20	B	70	R	20	MS	22	S	20	S	62	S
79	15	M	15	R	6	R	14	R	50	R	9	IS	12	IS	10	IS	31	IS
80	17	R	16	R	5	M	12	R	50	R	12	IS	11	IS	11	IS	34	IS
81	19	R	18	R	2	M	12	R	51	R	8	IS	8	IS	14	MS	30	IS
82	19	R	15	R	6	R	9	M	49	R	18	MS	13	MS	15	MS	46	MS
83	17	R	16	R	5	M	14	R	52	R	15	MS	15	MS	13	MS	43	MS
84	18	R	14	M	7	R	14	R	53	R	14	IS	11	IS	15	MS	40	MS
85	16	M	19	R	6	R	9	M	50	R	10	IS	9	IS	15	MS	34	IS
86	20	R	19	R	8	B	16	B	63	R	18	MS	19	S	17	MS	54	MS
87	18	R	13	M	4	M	15	R	50	R	12	IS	9	IS	12	IS	33	IS
88	19	R	20	R	5	M	8	M	52	R	10	IS	11	IS	14	MS	35	IS
89	21	R	19	R	3	M	7	M	50	R	13	IS	14	MS	16	MS	43	MS
90	21	R	17	R	5	M	8	M	51	R	14	IS	11	IS	15	MS	40	MS
91	19	R	25	B	8	B	18	B	70	R	23	S	21	S	19	S	63	S
92	24	R	11	M	6	R	8	M	49	R	14	IS	12	IS	15	MS	41	MS
93	21	R	16	R	4	M	10	R	51	R	11	IS	11	IS	14	MS	36	IS
94	20	R	15	R	2	M	14	R	51	R	16	MS	9	IS	14	MS	39	MS
95	13	M	18	R	6	R	12	R	49	R	12	IS	13	MS	11	IS	36	IS
96	16	M	13	M	6	R	6	M	41	M	16	MS	12	IS	10	IS	38	MS
97	22	R	15	R	5	M	8	M	50	R	13	IS	11	IS	10	IS	34	IS
98	17	R	13	M	4	M	8	M	42	M	12	IS	13	MS	12	IS	37	IS
99	16	M	13	M	5	M	8	M	42	M	11	IS	14	MS	9	IS	34	IS
100	18	R	19	R	4	M	10	R	51	R	14	IS	13	MS	13	MS	40	MS
101	19	R	15	R	6	R	9	M	49	R	12	IS	16	MS	15	MS	43	MS
102	25	R	15	R	4	M	8	M	52	R	14	IS	11	IS	13	MS	38	MS
103	17	R	18	R	8	B	15	R	58	R	15	MS	11	IS	14	MS	40	MS
104	18	R	20	R	6	R	10	R	54	R	10	IS	11	IS	12	IS	33	IS
105	18	R	17	R	5	M	11	R	51	R	16	MS	16	MS	10	IS	42	MS
106	19	R	11	M	3	M	8	M	41	M	15	MS	11	IS	9	IS	35	IS
107	20	R	17	R	5	M	9	M	51	R	16	MS	13	MS	14	MS	43	MS
108	19	R	18	R	8	B	9	M	54	R	13	IS	15	MS	8	IS	36	IS

109	25	R	21	R	6	R	14	R	66	R	15	MS	15	MS	15	MS	45	MS
110	14	M	10	M	6	R	9	M	39	M	15	MS	8	IS	11	IS	34	IS
111	17	R	13	M	3	M	9	M	42	M	12	IS	14	MS	10	IS	36	IS
112	14	M	13	M	4	M	7	M	38	M	11	IS	12	IS	11	IS	34	IS
113	17	R	17	R	4	M	10	R	48	R	8	IS	15	MS	9	IS	32	IS
114	22	R	23	B	9	B	17	B	71	B	21	MS	20	S	16	MS	57	MS
115	11	M	14	M	3	M	8	M	36	M	13	IS	10	IS	12	IS	35	IS
116	23	R	18	R	6	R	11	R	58	R	14	IS	13	MS	15	MS	42	MS
117	18	R	14	M	7	R	16	B	55	R	12	IS	14	MS	12	IS	38	MS
118	22	R	11	M	6	R	9	M	48	R	11	IS	11	IS	13	MS	35	IS
119	19	R	12	M	5	M	12	R	48	R	10	IS	11	IS	12	IS	33	IS
120	14	M	10	M	2	M	10	R	36	M	13	IS	13	MS	9	IS	35	IS
121	19	R	15	R	5	M	13	R	52	R	12	IS	10	IS	15	MS	37	IS
122	18	R	18	R	3	M	10	R	49	R	18	MS	13	MS	13	MS	44	MS
123	21	R	24	B	9	B	16	B	70	R	21	MS	19	S	20	S	60	S
124	20	R	14	M	6	R	12	R	52	R	15	MS	10	IS	12	IS	37	IS
125	14	M	18	R	6	R	11	R	49	R	10	IS	16	MS	20	S	46	MS
126	18	R	18	R	3	M	13	R	52	R	17	MS	15	MS	12	IS	44	MS
127	17	R	18	R	5	M	9	M	49	R	11	IS	13	MS	15	MS	39	MS
128	20	R	14	M	5	M	13	R	52	R	13	IS	11	IS	15	MS	39	MS
129	12	M	14	M	4	M	9	M	39	M	11	IS	12	IS	11	IS	34	IS
130	15	M	18	R	6	R	16	B	55	R	11	IS	18	MS	12	IS	41	MS
131	17	R	15	R	4	M	14	R	50	R	14	IS	11	IS	16	MS	41	MS
132	18	R	17	R	4	M	11	R	50	R	12	IS	13	MS	12	IS	37	IS
133	22	R	17	R	3	M	10	R	52	R	10	IS	13	MS	10	IS	33	IS
134	20	R	16	R	4	M	10	R	50	R	15	MS	11	IS	9	IS	35	IS
135	21	R	12	M	4	M	15	R	52	R	13	IS	13	MS	12	IS	38	MS
136	21	R	14	M	2	M	15	R	52	R	11	IS	14	MS	9	IS	34	IS
137	16	M	15	R	3	M	7	M	41	M	14	IS	10	IS	10	IS	34	IS
138	14	M	19	R	8	B	10	R	51	R	15	MS	16	MS	10	IS	41	MS
139	20	R	14	M	6	R	15	R	55	R	13	IS	15	MS	11	IS	39	MS
140	26	R	20	R	8	B	17	B	71	B	23	S	18	MS	19	S	60	S
141	15	M	14	M	2	M	10	R	41	M	13	IS	9	IS	14	MS	36	IS
142	21	R	17	R	2	M	10	R	50	R	9	IS	9	IS	8	IS	26	IS
143	22	R	17	R	6	R	14	R	59	R	15	MS	20	S	15	MS	50	MS
144	16	M	15	R	2	M	11	R	44	M	11	IS	12	IS	9	IS	32	IS
145	15	M	13	M	6	R	8	M	42	M	13	IS	10	IS	11	IS	34	IS
146	20	R	24	B	9	B	17	B	70	R	22	MS	17	MS	21	S	60	S
147	22	R	19	R	8	B	16	B	65	R	17	MS	16	MS	15	MS	48	MS
148	21	R	14	M	4	M	11	R	50	R	14	IS	15	MS	11	IS	40	MS
149	24	R	23	B	6	R	17	B	70	R	21	MS	19	S	19	S	59	MS
150	19	R	13	M	6	R	13	R	51	R	12	IS	11	IS	17	MS	40	MS
151	21	R	14	M	4	M	13	R	52	R	14	IS	16	MS	8	IS	38	MS
152	17	R	13	M	3	M	10	R	43	M	12	IS	11	IS	11	IS	34	IS
153	12	M	19	R	5	M	11	R	47	R	11	IS	14	MS	16	MS	41	MS
154	18	R	17	R	5	M	13	R	53	R	8	IS	13	MS	11	IS	32	IS
155	25	R	24	B	8	B	16	B	73	B	21	MS	19	S	20	S	60	S

Fuente: Bases de datos de la aplicación de instrumentos aplicados a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2020.

Leyenda

Baremo para el análisis del nivel de gobierno electrónico

Nivel de valoración	Malo	Regular	Bueno
Dimensión 01: Interna	[7 – 16]	[17 – 26]	[27 – 35]
Dimensión 02: Externa	[6 – 14]	[15 – 22]	[23 – 30]
Dimensión 03: Relacional	[2 – 5]	[6 – 7]	[8 – 10]
Dimensión 04: Promocional	[4 – 9]	[10 – 15]	[16 – 20]
Variable: Gobierno electrónico	[19 – 44]	[45 – 70]	[71 – 95]

Baremo para el análisis del nivel de satisfacción de los usuarios

Nivel de valoración	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Dimensión 01: Eficiencia	[6 – 14]	[15 – 22]	[23 – 30]
Dimensión 02: Disponibilidad	[5 – 12]	[13 – 18]	[19 – 25]
Dimensión 03: Cumplimiento	[5 – 12]	[13 – 18]	[19 – 25]
Variable: Satisfacción de los usuarios	[16 – 37]	[38 – 59]	[60 – 80]