

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**



**GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Martin Bryan Michael Bravo Espinoza

ASESOR:

Ms. Víctor Manuel Jiménez Ubillus

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gobernabilidad

TRUJILLO – PERÚ

2022

Autoridades universitarias

Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Juan José Lydon Mc Hugh. O.S. A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

RP. Hipólito Purizaca Sernaqué

Sub Gerente General

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

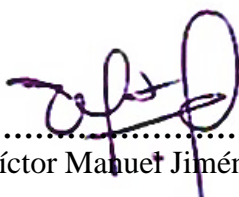
Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Conformidad del asesor

Yo, ..Ms. Víctor Manuel Jiménez Ubillús... con DNI N° ..18208490... como asesor de la tesis “Gobierno electrónico y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020”, desarrollado por el estudiante Martin Bryan Michael Bravo Espinoza, con DNI N° 71309012, egresado del Programa de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicha tesis de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.



.....
Ms. Víctor Manuel Jiménez Ubillús

Asesor

Dedicatoria

Esta investigación, está dedicada a Dios, por brindarme la fortaleza necesaria y ser mi más grande guía. A mi madre y maestra de vida, Zeus del Carmen Espinoza De la Cruz; gracias por confiar siempre en mí. A los amores de mi vida, Dayeli Maricielo Vargas Rojas y Jesús Dylan Michael Bravo Vargas, no hay mejor sueño que ustedes, son sinónimo de perfección, sin duda alguna son lo mejor que le pasó a mi vida, prometo cuidarlos por toda la eternidad; se merecen el mundo entero. Una vida entera no me será suficiente para agradecerles por estar siempre a mi lado.

Agradecimiento

Finalizada esta investigación, agradezco a Dios, por guiar cada uno de mis pasos; a mi pequeña gran familia por su amor, comprensión y apoyo incondicional, ustedes me hacen fuerte; a mi asesor el Ms. Víctor Manuel Jiménez Ubillús, por su oportuna orientación durante el proceso de investigación. Asimismo, agradezco a todas las personas que participaron en el proceso de desarrollo de esta investigación y contribuyeron para su culminación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, ..Bravo Espinoza, Martin Bryan Michael con DNI N° 71309012, egresado del Programa deSegunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad..... de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad, para la elaboración, presentación y sustentación de la Tesis:

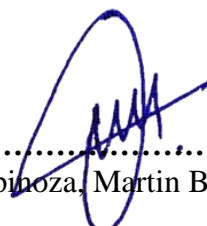
.....Gobierno electrónico y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020..... ,

Dejando constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo los errores que pudieran reflejar como omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, redacción u otros. Lo cual es de mi entera responsabilidad.

Declaro también que el porcentaje de similitud o coincidencia respecto a otros trabajos académicos es de ..19..%. Dicho porcentaje, es el permitido por la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XI.

Por lo expuesto, mediante el presente documento asumo ante la Universidad cualquier responsabilidad producto de la originalidad y veracidad del contenido.

El autor


.....
Bravo Espinoza, Martin Bryan Michael
DNI N° ..71309012.....

Índice

Autoridades universitarias	ii
Conformidad del asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
Capítulo I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación práctica	4
1.4.3. Justificación metodológica	4
Capítulo II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales	7

2.2. Marco conceptual.....	10
2.3. Formulación de hipótesis	13
2.4. Operacionalización de variables	14
Capítulo III.	15
METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo de investigación.....	15
3.2. Diseño de investigación	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.3. Muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	17
3.5.1. Procesamiento	17
3.5.2 Análisis de datos.....	17
3.6. Ética investigativa.....	18
Capítulo IV.	19
RESULTADOS	19
4.1. Presentación y análisis de resultados	19
4.2. Prueba de hipótesis	22
4.3. Discusión de resultados	24
Capítulo V.	28
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	28
5.1. Conclusiones.....	28
5.2. Sugerencias	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS Y/O APÉNDICES	35

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	35
Anexo 2: Instrumentos de medición	36
Anexo 2.1. Cuestionario de Gobierno Electrónico	36
Anexo 2.2. Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios.....	37
Anexo 3: Ficha Técnica	39
Anexo 3.1. Ficha Técnica del Cuestionario Gobierno Electrónico.....	39
Anexo 3.2. Ficha Técnica del Cuestionario Satisfacción de los Usuarios	39
Anexo 4: Validez y fiabilidad de instrumentos	41
Anexo 4.1. Validez de los instrumentos.....	41
Anexo 4.2. Fiabilidad de los instrumentos.....	44
Anexo 4.2.1. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario Gobierno Electrónico.....	44
Anexo 4.2.2. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de SERVQUAL.....	44
Anexo 5: Base de datos.....	45
Anexo 5.1. Base de datos de Gobierno Electrónico.....	45
Anexo 5.2. Base de datos de Satisfacción de los usuarios	54
Anexo 6: Matriz de consistencia.....	63
DISEÑO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020 - 2022	64
1.- Datos informativos	64
2.- Fundamentación	64
3.- Objetivos.....	65
3.1.- Objetivo General.....	65
3.2.- Objetivos Específicos.....	66
4.- Diseño y/o descripción de la propuesta	66

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	17
Tabla 2 Nivel de Implementación de Gobierno Electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	19
Tabla 3 Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	21
Tabla 4 Nivel de Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.....	22
Tabla 5 Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de Gobierno Electrónico y el nivel de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	23

Índice de figuras

Figura 3. 1. Esquema del diseño de investigación correlacional.....	15
Figura 4.1 Nivel de Implementación de Gobierno Electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	19
Figura 4.2 Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	21

RESUMEN

La presente investigación de tipo básica teórica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional de corte transaccional, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. La hipótesis de investigación planteó que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio. La muestra conformada por 380 ciudadanos usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, en la cual se aplicó el muestro probabilístico aleatorio simple; respecto a la técnica e instrumentos de recolección de datos, se empleó la encuesta y el cuestionario respectivamente; aplicándose el cuestionario adaptado de Gobierno Electrónico el cual está compuesto por 16 ítems con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.92 y para la variable dos se aplicó el cuestionario traducido, SERVQUAL, compuesto por 20 ítems, propuesto por Parasuraman et al. (1988), con una fiabilidad de Cronbach de $\alpha = 0.98$. Para procesar la información recopilada se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences versión 25. Los resultados identificaron niveles bajos de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios en un 73.4% y satisfacción de los usuarios en un 70.8%. Finalmente se concluyó que, existe una relación positiva y significativa entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con un Rho de Spearman de 0.777 y un nivel de significancia de $p < 0.01$; asimismo se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión externa 0.519, dimensión interna 0.889, dimensión relacional 0.562, dimensión de promoción 0.533 y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Palabras clave: Gobierno electrónico, nivel de satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

This basic theoretical research with a quantitative design approach does not experimental correlational transactional court aimed to determine the relationship that exists between the electronic government and the level of satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Chepén 2020. The research hypothesis stated that there is a positive and significant relationship between the study variables. The sample made by 380 citizen users of the Provincial Municipality of Chepén, in which a simple random probability sampling; regarding the technique and instruments of data collection, the survey and the questionnaire were used respectively; applying the questionnaire adapted from Electronic Government which is composed of 16 items with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.92 and for variable two the questionnaire was applied translated. SERVQUAL, composed of 20 items, proposed by Parasuraman et al. (1988), with a Cronbach reliability of $\alpha=0.98$. To process the collected information, it was used Statistical Package for the Social Sciences software version 25. The results identified low levels of implementation of electronic government, according to the perception of users by 73.4% and user satisfaction by 70.8%. Finally, I know concluded that there is a positive and significant relationship between electronic government and user satisfaction with a Spearman's Rho of 0.777 and a significance level of $p<0.01$; It was also established that there is a positive and significant relationship between the external dimension 0.519, internal dimension 0.889, relational dimension 0.562, dimension of promotion 0.533 and satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Chepén.

Keywords: Electronic government, satisfaction level, users.

Capítulo I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La crisis pandémica que estamos atravesando ha puesto al descubierto las deficiencias de los gobiernos en Latinoamérica y el mundo, pues si bien es cierto se venía trabajando por erradicar la pobreza extrema y fomentar el desarrollo compartido, esto se ha visto afectado ante la inminente crisis provocada por la COVID-19; de acuerdo a la investigación realizada por el Banco Mundial (2020) la recesión en la economía mundial provocaría que las tasas de pobreza se incrementen y que el Producto Bruto Interno [PBI] caiga abruptamente por primera vez desde 1998: “Lo cual se verá reflejado en el incremento de la tasa de pobreza extrema entre 0.3 y 0.7% y se espera que esta llegue al 9% a finales de 2020”. (párrafo 3)

Cifras desalentadoras que nos obligan a realizar un análisis prospectivo y plantear estrategias con escenarios alentadores que contribuyan a frenar los estragos causados por la pandemia y por qué no planificar de manera adecuada, a pesar de la incertidumbre, pues Bayley (2020) menciona que: “En tiempos de incertidumbre no solo se debe planear, sino que es obligatorio incluir planes de contingencia frente a posibles amenazas”. (párrafo 5). Para lograr ello, Hernández (2020) refiere que es esencial la coordinación en los tres niveles de gobierno; pues la crisis ha frenado y ha afectado a muchas organizaciones en nuestro país, las cuales han tenido que reinventarse; aunque el verdadero reto ha surgido en seguir operando a través de la implementación de canales de atención digital.

Antes de esto, las organizaciones públicas ya presentaban deficiencias en la atención a los usuarios, pues la excesiva burocracia provocaba que los trámites se extiendan más de lo habitual, sumado a ello, la falta de capacitación a los servidores en el manejo de los sistemas informáticos y el reducido compromiso de los mismos, ha provocado que los usuarios presenten un bajo nivel de satisfacción, en cuanto a la atención que se les brinda. Los gobiernos locales, por su parte, deben buscar la eficiencia en sus procesos de atención, a través del buen gobierno electrónico, definido por Pardo (2010) como el adecuado manejo de las tecnologías y el conocimiento de los procesos y herramientas con los que cuenta el Estado para brindar un mejor servicio.

Durand, en una publicación realizada por el diario Gestión (2016), refiere que existen barreras que impiden el normal desarrollo del gobierno electrónico en el Perú; en las que se encuentran; los recursos económicos, pues menciona que es necesario contar con un presupuesto que integre todos los sistemas; el capital humano, el cual como ya se mencionó en anteriores párrafos, no se encuentra correctamente capacitado para el manejo de los sistemas, a esto se suma que en el país no se cuenta con una amplia capacidad de profesionales especializados que permita poner en marcha el sistema; otra limitante es la infraestructura, pues no se cuenta con la cobertura necesaria para que esta llegue a todo el país y la última barrera sería la falta de autonomía de nuestras tecnologías locales de información; las cuales resultan insuficientes en comparación a la de otros países.

Así pues, en un estudio realizado a 72 municipios en el estado de Sonora de la ciudad de México, consideraron al gobierno electrónico, un baluarte de la nueva gestión pública, bajo un modelo de buen gobierno, orientado a resultados, eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana. (Martínez, 2018, p.13)

Ahora bien, la “nueva normalidad” surge como la oportunidad perfecta para lograr desarrollar un adecuado gobierno electrónico, debido a que es necesario que se mejoren las capacidades virtuales de los funcionarios, permitiendo que la atención a los usuarios se realice en línea, como parte de la modernización en los procesos y disminución de los cuellos de botella que se presentaban en la atención presencial. Si bien, esto se dice fácil, resultará un verdadero desafío digitalizar y trasladar la información necesaria para brindar una adecuada atención; pues de acuerdo a lo que menciona Ripalda (2019) el gobierno electrónico, a través de las tecnologías de la información, permite generar estrategias para una gestión efectiva y eficaz, optimizando el uso de los recursos con los que cuenta el Estado.

En ese sentido, Oré (2018) precisa que, usualmente un indicador de éxito que permite medir el oportuno desarrollo de gobierno electrónico en las entidades, es la satisfacción de los usuarios. Por consiguiente, no todo lo que desencadena las crisis suele ser negativo, en ocasiones genera progreso y desarrollo; aunque esto dependerá de las decisiones que tome el gobierno de turno y las medidas que se implementen para lograr una gestión bajo un modelo de buen gobierno. Lara et al. (2013, citado en González-Bustamante et al., 2020), indicaron que en los gobiernos locales es sumamente importante implementar el gobierno

electrónico, teniendo mayor relevancia en entidades públicas, las cuales toman decisiones y tienen autonomía financiera.

1.2. Formulación del problema

Por lo antes expuesto se presenta el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020? De acuerdo a las dimensiones se plantearon los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

Los objetivos de la investigación serán los siguientes:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Oe₁: Identificar el nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

Oe₂: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

Oe₃: Establecer la relación que existe entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación tiene justificación teórica; ya que busca construir nuevo conocimiento partiendo de las teorías planteadas por autores, esta servirá de aporte para futuras investigaciones, permitiendo así, que se generen posibles alternativas de solución frente al problema mencionado en la investigación; además contribuirá con la modernización de los gobiernos locales, a través del uso de las tecnologías de la información, las cuales deben ser vistas como herramientas que posibiliten realizar una gestión eficiente en beneficio de la ciudadanía.

1.4.2. Justificación práctica

Respecto a la justificación práctica de la investigación, esta determinará la relación que existe entre gobierno electrónico y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén; y si este, realmente afecta al proceso de modernización y a la gestión del buen gobierno que se desea alcanzar.

1.4.3. Justificación metodológica

Esta investigación también presenta justificación metodológica; pues para la recolección de datos en la muestra calculada de la población de estudio, se aplicaron instrumentos previamente validados por expertos y se determinó el nivel de confiabilidad de cada uno de ellos, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, garantizando que los resultados expresados en las tablas de frecuencia y figuras son confiables, también se contrastó la normalidad aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov permitiendo aceptar o rechazar la hipótesis planteada en la investigación, según sea el caso.

Capítulo II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Araujo et al. (2018), en su estudio de enfoque cuantitativo, basado en los microdatos de la encuesta anual, realizada en el 2013, a una muestra representativa de 16, 887 hogares brasileños, en zonas rurales y urbanas de los diferentes niveles socioeconómicos; analizaron la influencia en los servicios de gobierno electrónico respecto a la disponibilidad de medidas de acceso a internet y las habilidades de los servidores para su uso; de acuerdo a los resultados, se concluyó que, en los niveles socioeconómicos C, D y E el uso de estos servicios, se encuentran condicionados al bajo acceso a internet de los hogares y al desconocimiento en el uso de los recursos que proporciona el Estado.

Bautista (2018), en su trabajo de investigación, tuvo como propósito describir la incidencia que existe entre la percepción de calidad sobre el servicio que recibe la ciudadanía en las agencias de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación [DIGERCIC] y los índices de producción respecto a su servicio; los datos analizados fueron recopilados, a través de una encuesta realizada en marzo del 2016 a octubre del 2017, en las principales provincias clasificadas en diez zonas del Ecuador, el análisis realizado aproximadamente en 20 meses concluyó en que, no existe una relación significativa entre las variables de la investigación, con una correlación de Pearson de 0.130.

Franco y Cruz (2018), en su análisis de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo simple, donde se tomaron los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental en el estado Oaxaca en los años 2011, 2013 y 2015, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las tecnológicas de la información en los trámites y servicios que se brinda a la ciudadanía en las diferentes dependencias del Estado y la eficiencia y calidad de las mismas; en donde se concluyó que, el 64% del total de la ciudadanía encuestada identificó que el principal problema al momento de realizar algún trámite son las largas filas, asimismo el 23% mencionó que en canales digitales sucede exactamente lo mismo; por su parte el 81% indicó que la información solicitada mediante la línea telefónica brindada por el gobierno es en la mayoría de casos incorrecta; con esto se asume que el nivel de satisfacción de los usuarios en los trámites con el gobierno está ligado

de forma inversa; ya que si el tiempo en la realización de trámites aumenta, el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios baja.

Mansoori et al. (2018), en su análisis investigativo, tuvieron como propósito explorar los factores que motivan a los ciudadanos a utilizar los servicios de gobierno electrónico, por ello se aplicó una encuesta a 638 ciudadanos de los tres principales distritos del Emirato de Abu Dhabi, ajustando la validez encontrada en el modelo teórico denominado [UTAUT] por sus siglas en inglés; concluyendo que, los principales predictores en la intención de utilizar los servicios de gobierno electrónico proporcionados por el estado, son el nivel de confianza que tiene el usuario por el internet y las expectativas del desempeño del mismo, descartando así, en esta investigación, a la influencia social como factor relevante asociado al uso frecuente de los sitios de gobierno electrónico.

Sachan et al. (2018), en su investigación de enfoque cuantitativo, tuvieron como objetivo identificar la importancia que tiene el gobierno electrónico, a través de un sistema de prestación de servicios gubernamentales para la satisfacción de los usuarios en la India, por lo cual se recopilaron datos de 197 personas a las cuales se les aplicó una encuesta, concluyendo que, a medida que mejoran los procesos en los sistemas tecnológicos aumenta el nivel de satisfacción del usuario; por ello, se determinó que las herramientas tecnológicas utilizadas por el estado son un factor importante, que mejora la calidad del servicio del gobierno electrónico, generando así altos niveles de satisfacción en los usuarios.

Soto (2017) planteó como objeto de investigación el estudio de la incidencia del gobierno electrónico en el acceso a la información pública, donde contempla la evolución histórica del derecho a la información en Chile; además indica que el uso de las tecnologías de información y comunicación deben optimizar el cumplimiento de los principios de la administración pública como lo son la efectividad, probidad, transparencia y publicidad; por su parte el acceso a la información es un derecho que constituye una herramienta para el cumplimiento de los principios antes mencionados; finalmente concluyó que, es necesario que se modifique la Ley 20.28, la cual establece que tanto las autoridades como los funcionarios deben cumplir con el principio de transparencia de la función pública; asimismo se debe considerar la inclusión digital como una política que brinde acceso a los medios tecnológicos disminuyendo los niveles de desconfianza de la población, logrando a su vez que la ciudadanía actúe de manera participativa en las decisiones que tome el gobierno.

AL Athmay et al. (2016), el propósito de su investigación, basado en un modelo estructural, fue examinar la relación que existe entre los atributos del gobierno electrónico y la intención de utilizar el servicio proporcionado por el gobierno. Por lo cual se aplicó un cuestionario a 1,800 usuarios en los Emiratos Árabes Unidos; esto proporcionó evidencia de los efectos directos de cada atributo; concluyendo que, tanto la calidad del sistema e información presentan un fuerte efecto en la intención de utilizar los servicios del gobierno electrónico, lo que, en consecuencia, incrementa el éxito de programas estratégicos propuestos por el Estado.

Alawneh et al. (2013), tuvieron como objetivo de investigación, en su estudio empírico, la identificación de factores clave que determinan la satisfacción de los usuarios del portal del gobierno electrónico en Jordania, en este estudio participaron 400 trabajadores de las cuatro principales universidades de la región norte del país, determinando que existen cinco factores clave: seguridad, confianza, accesibilidad, conocimiento y calidad de los servicios públicos; además la investigación precisó que, es necesario que estos portales cumplan con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, con la finalidad de incrementar sus niveles de satisfacción.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Rucoba (2020), en su estudio de tipo básico con diseño descriptivo correlacional transaccional, buscó determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Dirección General de Innovación, Tecnología, Digitalización y Formalización [DGITDF] del Ministerio de Producción, para recolectar información se aplicaron dos cuestionarios con escala de Likert a 35 trabajadores de la DGITDF que constaban de 29 y 21 ítems, los cuales tuvieron una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.75 y 0.77, respectivamente. Los resultados evidenciaron que, el 37.14% de encuestados indicaron que la implementación del gobierno electrónico se realizó de manera deficiente y el 40% de manera regular. Finalmente se concluyó que ambas variables presentan una correlación baja con un nivel de significancia de $p=0.0029$.

Infante (2019), en su investigación básica con diseño descriptivo correlacional transaccional, se planteó como objetivo determinar cómo se relaciona el gobierno electrónico y la gestión de la Procuraduría Pública, respecto a la recopilación de datos en la investigación se aplicó un cuestionario a 48 profesionales que constó de 14 ítems, con una

confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.871, lo cual indicó que el instrumento es confiable y puede ser aplicado, finalmente se concluyó que existe una correlación de Rho de Spearman positiva de 0.882 entre las variables de la investigación.

Rojas (2019) planteó como objeto de investigación, el análisis relacional entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario, con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal y muestreo probabilístico, se aplicaron dos cuestionarios, en una muestra de 350 usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENIEC] en la ciudad de Chimbote, el cuestionario aplicado para la variable uno de la investigación estuvo conformada por 16 ítems con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.892 y para la variable dos, satisfacción del usuario, una fiabilidad de 0.828, la cual constó también de 16 ítems; de acuerdo a los resultados se concluyó que, ambas variables presentan una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.672 y un nivel de significancia de $p=0.000$.

Peralta (2019) tuvo como objeto de estudio, determinar la relación existente entre gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, investigación de diseño descriptivo correlacional; se aplicaron dos cuestionarios compuestos por 17 y 19 ítems; con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.8458 y 0.8489 respectivamente, el instrumento se aplicó a una muestra de 382 usuarios del servicio en la ciudad de Nuevo Chimbote donde se concluyó que, las variables de estudio presentaron una correlación de Rho de Spearman de 0.796 y una significancia de $p=0.012$.

Simón (2018) en su investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, alcance correlacional causal y de corte transversal retrospectivo, buscó determinar los factores de gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de una Municipalidad Distrital, la muestra estuvo conformada por 124 servidores, a los cuales se les aplicó un cuestionario, como instrumento de recopilación de datos, compuesto por 15 ítems de la variable gobierno electrónico y 15 ítems de la variable gestión pública, ambos con sus respectivas dimensiones; el nivel de fiabilidad de Cronbach fue de 0.837 y 0.927, concluyendo que; existe influencia significativa entre las dimensiones; externa, interna y relacional de la variable uno de investigación y la variable dos, gestión pública, con un nivel de significancia del análisis de la varianza ANOVA de 0.0496.

Montesinos (2017), en su investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, se planteó determinar la relación existente entre gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en una Urbanización de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, la muestra estuvo conformada por 338 ciudadanos a los cuales se les aplicó dos cuestionarios de 16 y 20 ítems con un Alfa de Cronbach de 0.970 y 0.984 respectivamente, concluyendo que; existe relación directa y moderada con un Rho Spearman de 0.582 y una significancia de $p=0.000$, entre las variables de estudio antes mencionadas.

Montero (2017), propuso como objetivo de investigación, determinar de qué manera el e-gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, se encuentra asociado a la eficacia y la eficiencia de la gestión; investigación de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, con un muestreo estratificado según edad, género y nivel socioeconómico; se aplicó un cuestionario a una muestra de 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar. Los resultados evidenciaron que, el 37% del total de ciudadanos encuestados se encuentra insatisfechos con el e-gobierno implementado y el 73% calificaron entre muy bajo, bajo y mediano el nivel de inversión para el adecuado desarrollo del mismo. Por su parte, el 58% no utilizarían el e-gobierno; ya que indican que prefieren realizar sus trámites de manera personal, concluyendo así que, al no haberse implementado el e-gobierno de forma óptima no existe una relación significativa con la eficiencia y eficacia de la gestión municipal.

Quintanilla (2017), en su trabajo de investigación de diseño descriptivo, deductivo, previo análisis situacional externo e interno, identificó la carencia que tiene la Oficina de Normalización Previsional de un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, por lo cual tuvo como objetivo general, definir un plan que coadyuve a la transformación de la relación existente entre el adulto mayor y la ONP; siendo necesario examinar el marco tecnológico y regulatorio y realizar un análisis FODA el cual brinde una perspectiva que permita generar estrategias efectivas para el desarrollo adecuado del gobierno electrónico; concluyendo que, el Estado debe ser el encargado de formar equipos multidisciplinarios interconectados, con el fin de alcanzar una gestión moderna e innovadora que vele por el bienestar del adulto mayor, reduciendo el tiempo de atención y brindando el conocimiento adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2. Marco conceptual

Antes de conceptualizar al Gobierno Electrónico, se debe precisar que este modelo surge dentro de la filosofía de la Nueva Gestión Pública, definido por García (2007), como la creación de una gerencia pública efectiva, la cual logre satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos con el menor costo posible, promoviendo que se brinde un servicio con altos estándares de calidad, con suma transparencia y control, favoreciendo la participación ciudadana. Por ello, se propone la inclusión y uso de las tecnologías de la información y comunicación, para mejorar los servicios que brindan las entidades del Estado, la toma de decisiones y las relaciones de este con las organizaciones y la ciudadanía.

La Organización de los Estados Americanos (2016) define al Gobierno Electrónico como: “La aplicación de las tecnologías de la información para el adecuado funcionamiento de las organizaciones del sector público, con la finalidad de brindar mejores servicios a la población, incrementando la efectividad, transparencia y participación ciudadana” (párrafo 1).

Según Naser y Concha (2011) con el tiempo la definición de gobierno electrónico ha ido evolucionando, lo cual ha generado un cambio de paradigma, modificando la estructura tradicional de la administración pública; pues surge como un modelo el cual da respuesta a los usuarios eliminando la excesiva carga burocrática y reduciendo las brechas de los procesos tradicionales. El proceso de evolución que refieren los autores por su parte, se clasifica de acuerdo al nivel de implementación de las tecnologías de la información y comunicación, considerando el grado de madurez y desarrollo que estas han alcanzado y estas son:

Presencia emergente, el país se compromete a desarrollar el Gobierno Electrónico, pero solo con información básica disponible en internet.

Presencia ampliada, la presencia en línea del país se expande, incrementando el número de sitios web; brindando interacción por intermedio de plataformas más sofisticadas.

Presencia interactiva, referida a la gran presencia de organizaciones del Estado en la web, brindando servicios de interacción más complejos.

Presencia transaccional, el país ofrece transacciones electrónicas completas y seguras.

Integración absoluta, acceso instantáneo a todos los servicios de forma integral, donde los usuarios no se sientan limitados

Naser (2011) refiere que la importancia del gobierno electrónico radica en el incremento de la transparencia y la efectividad en la gestión de los gobiernos donde se ha ido implementando. Por su parte, De Armas (2011) precisó que existen cuatro dimensiones:

La dimensión externa, la cual está vinculada con la disposición de brindar el servicio y la capacidad de interacción con los usuarios, por medio de canales de información y comunicación, siendo una de las herramientas más relevantes, la página web, cabe precisar que, existen distintos mecanismos por los cuales se puede establecer comunicación con los usuarios: correo electrónico, chats, foros de consulta y votaciones en línea.

La dimensión interna, referida a la adaptación de los aparatos de Estado, ya que las implementaciones de las tecnologías de la información son percibidas, a menudo, como una oportunidad para dar inicio a un cambio con dinámicas transformadoras, cabe destacar que las implementaciones no solo consisten en las adquisiciones de equipos, ni la creación de una intranet, ni mucho menos de la instalación de internet, esta mejora debe ir dirigida a la creación de estrategias que promuevan la transformación de la organización, permitiendo satisfacer y cubrir las necesidades reales de la ciudadanía.

La dimensión relacional, sujeta a la creación de una red que permita intercambiar recursos, con el propósito de perfeccionar los procesos y servicios que se ofrecen, las tecnologías de la información y comunicación juegan un papel muy relevante, ya que permiten establecer relación entre las organizaciones, administraciones, la ciudadanía y hasta con los gobiernos. Cabe recalcar que esta dimensión es la que tiene mayor potencial para su desarrollo.

La dimensión de promoción, asociada con el desarrollo cultural, infraestructura y equipos, los cuales son necesarios, pues facilitan la consolidación y expansión de la sociedad del conocimiento. Esta dimensión nos permite conocer dónde es que se debe buscar la

información, cómo debe ser leída e interpretada y cómo esta se puede transformar en conocimiento.

Cabe precisar que, en una publicación realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) destacan el rol relevante y fundamental que cumple el gobierno electrónico en el Estado Peruano, para alcanzar el desarrollo integral del país; ya que es una herramienta necesaria que permite que las instituciones públicas realicen una revolución tecnológica, impulsando la modernización en sus procesos, fortaleciendo y mejorando la gestión pública, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de brindar un mejor servicio enfocado en satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La implementación de Gobierno Electrónico, presenta diversos beneficios, ya que optimiza los procesos de gestión y mejora la comunicación y coordinación entre las instituciones gubernamentales; además de fomentar el trabajo colaborativo para brindar un mejor servicio, fortaleciendo la innovación y modernización del Estado. Asimismo, permite disminuir el tiempo y los costos de los servicios brindados a la ciudadanía; incrementa los niveles de participación de la ciudadanía, promoviendo el control ciudadano lo que se conoce como *accountability*, contribuyendo así, a la gobernabilidad del país. A las empresas privadas, les permite generar vínculos comerciales con el Estado, agilizando los procesos y reduciendo los plazos de los tradicionales trámites burocráticos, reemplazándolos por trámites en línea con una mayor transparencia.

Por su parte, Calva (2009) define a la satisfacción como: “Un resultado positivo, reflejado a través del comportamiento. El nivel de satisfacción es determinado por el usuario, y comúnmente se utilizan los siguientes elementos para poder evaluarlo: Tiempo, permanencia, relevancia, precisión, recopilación, valoración y uso de la información” (p.21).

Rey (2000) menciona que el término satisfacción del usuario adquirió relevancia en la época de los 80, e indudablemente está estrechamente vinculado con calidad y evaluación. Este término con muchos otros ha ido evolucionando y actualmente podemos hablar de satisfacción emocional, una definición que va más allá, y que no solo depende de responder interrogantes, pues está ligado con factores como la situación y las expectativas que tienen los usuarios por el servicio. El usuario, por su parte, “es el individuo o grupo de individuos, los cuales presentan una necesidad y buscan los recursos necesarios para satisfacerla” (Hernández, 2011, p.349).

El modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988) busca medir la satisfacción del usuario y su percepción en la calidad del servicio de acuerdo a las siguientes cuatro dimensiones:

Confiabilidad, referido a la entrega del servicio prometido, sin incertidumbre y con responsabilidad. Responsabilidad, es la entrega de información necesaria para el usuario, además de proporcionar información novedosa, integrando los recursos de forma eficiente. Seguridad, referido a la posibilidad de obtener el servicio en el momento que el usuario lo necesita. Empatía, mide el comportamiento y la actitud que se tiene hacia el usuario. Elementos tangibles, agrupa las instalaciones, equipo, personas y materiales, los cuales deben operar de manera óptima (p.23).

Ahora bien, si se busca determinar el nivel de satisfacción en los usuarios debemos definir la percepción en la calidad del servicio que se brinda, es por ello que ambos conceptos se encuentran estrechamente ligados y se complementan; aunque de acuerdo a lo mencionado por Parasuraman et al. (2011, citado en Huamán 2017), la satisfacción es la valoración global que se le asigna a un servicio, mientras que la calidad del servicio dependerá de la actitud y de la experiencia del usuario.

2.3. Formulación de hipótesis

Vista la formulación del problema y los objetivos de la investigación, se planteó la siguiente hipótesis de investigación:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis específicas:

He1: Existe un bajo nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

He2: Existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

He3: Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

2.4. Operacionalización de variables

Las variables son características que están presentes en un determinado grupo de individuos. (Bernal, 2010, p.139)

La variable uno de la presente investigación es gobierno electrónico y la variable dos satisfacción de los usuarios, los cuales presentan la siguiente operacionalización ([Ver Anexo 1](#)).

Capítulo III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica teórica, con enfoque cuantitativo.

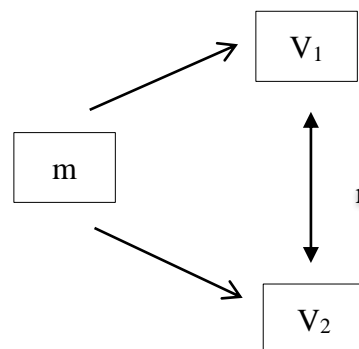
3.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental correlacional; ya que de acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), no se manipularán deliberadamente las variables de la presente investigación; de corte transaccional, ya que se ejecutó la recolección de datos en un solo período, con el fin de determinar el grado de relación entre las variables de investigación antes mencionadas. (p.179)

A continuación, se presenta el esquema del diseño de investigación:

Figura 3. 1

Esquema del diseño de investigación correlacional



Nota. La figura presenta los siguientes elementos m: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, V1: Gobierno Electrónico, V2: Satisfacción de los usuarios y r: Relación entre variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población en la presente investigación estuvo conformada por los ciudadanos del distrito de Chepén, con edades que oscilan entre los 18 y 65 años y sean usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén que, de acuerdo al Censo Nacional de Población y Vivienda, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) son un total de 34, 302 ciudadanos.

3.3.2. Muestra

Rodríguez y Valldeoriola (2009) la definen como una pequeña porción seleccionada de la población de estudio que tienen características similares. Que para determinar el tamaño de la misma se aplicó el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 34,302 \times 0.50(0.50)}{0.05^2 (34,302 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(0.50)}$$
$$n = \frac{3.8416 \times 34,302 \times 0.25}{0.0025 (34,301) + 3.8416 \times 0.25}$$
$$n = \frac{32,943.6408}{85.7525 + 0.9604}$$
$$n = \frac{32,943.6408}{86.7129}$$
$$n = 379.92$$

Siendo el tamaño de la muestra 380 ciudadanos del distrito de Chepén.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple; ya que la selección de las unidades de análisis, fueron tomadas de la población de estudio de la presente investigación, las cuales tuvieron las mismas probabilidades de ser elegidas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por un conjunto de preguntas organizadas en escala de Likert que buscan responder al objetivo que presenta la investigación (Hernández et al., 2014).

Se aplicó la adaptación del cuestionario de Gobierno Electrónico propuesto por Rojas (2019), compuesto por 16 ítems ([Ver Anexo 3.1](#)); validados mediante juicio de expertos donde los siguientes especialistas: Dr. José Germán Salinas Gamboa, Mg. Jaime Amador Meza Huamán y Mg. Pedro Mario Martínez Espinoza; determinaron la validez de contenido

del instrumento siendo aplicable ([Ver Anexo 4.1](#)). Respecto al nivel de confiabilidad del instrumento este presentó un valor de Alfa Cronbach de 0.92.

Para la variable de investigación número dos, se utilizó el cuestionario SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988) en su versión traducida, el cual estuvo compuesto por 20 ítems en escala Likert de 1 a 5 puntos, estableciendo rangos de medición ([Ver Anexo 3.2](#)); el instrumento fue validado por expertos en la investigación desarrollada por Montesinos (2017). Asimismo, presentó una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.98, lo cual indica que puede ser aplicado ([Ver Anexo 4.2](#)).

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.5.1. Procesamiento

Se aplicaron los cuestionarios de Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios, haciendo uso del aplicativo *Google Forms*, con un tiempo aproximado de respuesta de 10 a 15 minutos; recopilada la información y para realizar un procesamiento adecuado de datos se procedió a elaborar una *dataset* en el programa Microsoft Excel, el cual fue exportado al programa SPSS 25.0 para obtener los resultados.

3.5.2 Análisis de datos

Se utilizaron instrumentos adecuados que, contrastados con la teoría de autores y validación mediante juicio de expertos, permitió la aplicación idónea de los mismos en la muestra de investigación. Posterior a ello, se aplicó la estadística descriptiva, para la elaboración de estadígrafos y figuras que permitieron una mejor interpretación de resultados. Asimismo, la estadística inferencial, aplicando la prueba de normalidad, para muestras mayores de 50, Kolmogorov-Smirnov; identificando que los datos recopilados no presentaron una distribución normal, tal y como se evidencia en la tabla 1, por lo que se aplicó Rho de Spearman.

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0,157	380	0,000
Satisfacción de los usuarios	0,132	380	0,000

3.6. Ética investigativa

La presente investigación cumplió con el principio de veracidad investigativa, ya que la información recabada de fuentes confiables ha sido correctamente citada y referenciada según la norma vigente, brindando el reconocimiento a los autores citados en la presente investigación, con el fin de construir nuevo conocimiento basado en teorías existentes, lo cual se encuentra asociado al principio de justicia y a la ética profesional investigativa, considerando que, el investigador es el responsable de la aplicación y estricto cumplimiento de los principios que rigen el desarrollo de las investigaciones.

Asimismo, se cumplió con el principio de autonomía y anonimato, permitiendo la libre participación de las unidades de análisis consideradas en la investigación; además de garantizar la confidencialidad de las respuestas proporcionadas por la muestra en estudio, a través del consentimiento informado, asegurando así un trato ético y justo.

Capítulo IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Respecto al objetivo específico uno: Identificar el nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

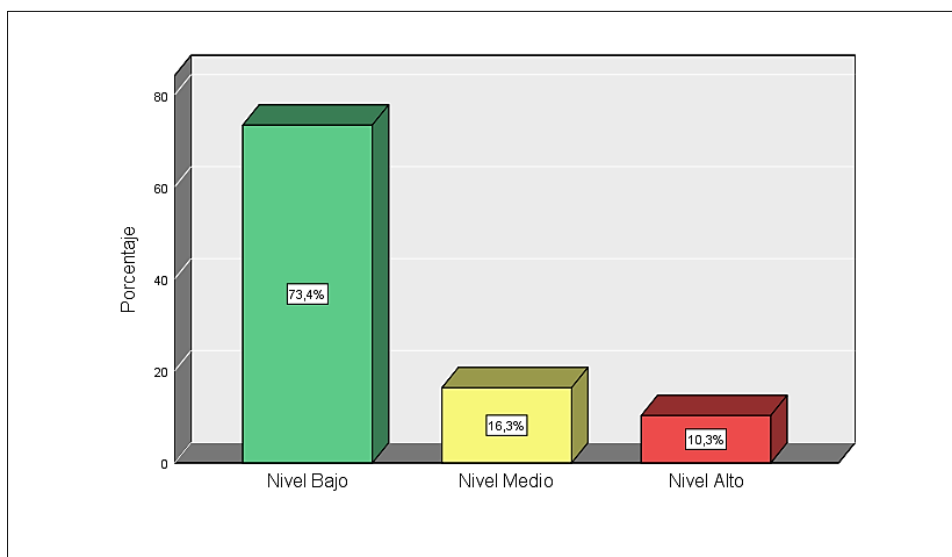
Tabla 2

Nivel de Implementación de Gobierno Electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020

Nivel de Gobierno Electrónico	Nº	%
Bajo	279	73.4
Medio	62	16.3
Alto	39	10.3
Total	380	100.0

Figura 4.1

Nivel de Implementación de Gobierno Electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020



En la tabla 2 y figura 4.1, se observó que el 73.4% de usuarios encuestados percibieron un nivel de implementación de Gobierno Electrónico bajo; seguido del 16.3% los cuales percibieron un nivel medio y el 10.3% un alto nivel. Lo cual contrasta la hipótesis

específica uno, la cual refiere que, existe un bajo nivel de implementación de Gobierno Electrónico según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

En relación al objetivo específico dos: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

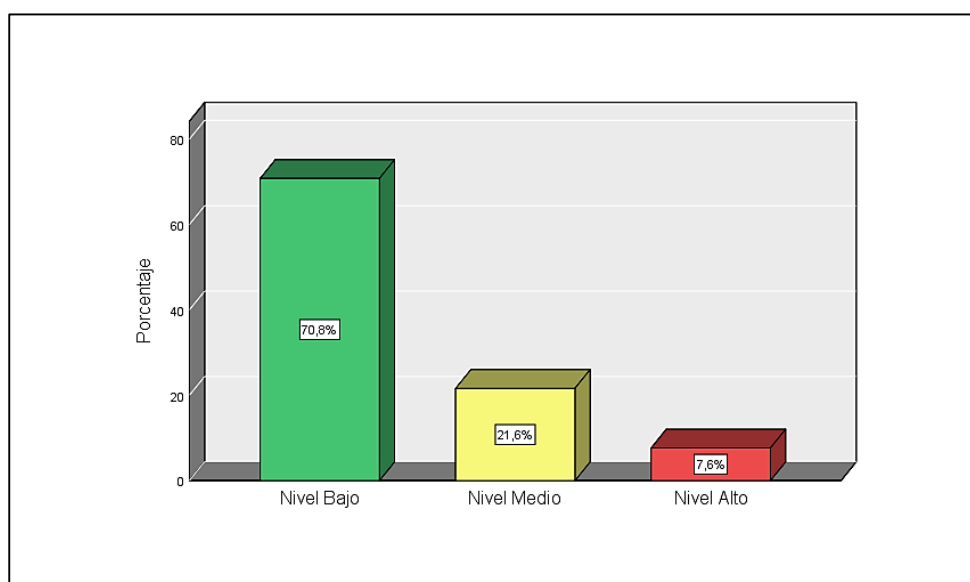
Tabla 3

Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020

Nivel de Satisfacción	N°	%
Bajo	269	70.8
Medio	82	21.6
Alto	29	7.6
Total	380	100.0

Figura 4.9

Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020



Se identificó en la tabla 3 y la figura 4.2, que el 70.8% de usuarios encuestados, mostraron un nivel de satisfacción bajo; el 21.6% medio y solo el 7.6%, presentaron un nivel de satisfacción alto. Por tanto, se contrasta la hipótesis, la cual indica que existe un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

4.2. Prueba de hipótesis

En consecuencia, al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

Tabla 4

Nivel de Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020

Nivel de Satisfacción								
Nivel de Gobierno	Bajo		Medio		Alto		Total	
Electrónico	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	269	100.0	10	12.2	0	0.0	279	73.4
Medio	0	0.0	52	63.4	10	34.5	62	16.3
Alto	0	0.0	20	24.4	19	65.5	39	10.3
Total	269	100.0	82	100.0	29	100.00	380	100.0

Correlación de Spearman: 0.777 ($p < 0.01$).

Se apreció en la tabla 4, que el 73.4% de usuarios encuestados percibieron que el nivel de implementación de gobierno electrónico es bajo con un nivel de satisfacción equivalente en su totalidad; el 16.3% indicaron que el nivel de implementación de gobierno electrónico es medio con un nivel de satisfacción medio en gran medida; y solo el 10.3% indicaron que el nivel de implementación de gobierno electrónico es alto con un nivel de satisfacción alto en mayor proporción. Por tanto, la relación es positiva y significativa entre las variables de estudio, gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, con nivel de significancia $p < 0.01$ y una correlación de Rho de Spearman de 0.777, lo cual contrasta la hipótesis de investigación.

De acuerdo con el objetivo específico tres: Establecer la relación que existe entre las dimensiones del gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de Gobierno Electrónico y el nivel de Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020

	Medida	Significancia
Correlación de la dimensión externa con la variable nivel de Satisfacción	0.519	p<0.01
Correlación de la dimensión interna con la variable nivel de Satisfacción	0.889	p<0.01
Correlación de la dimensión relacional con la variable nivel de Satisfacción	0.562	p<0.01
Correlación de la dimensión de promoción con la variable nivel de Satisfacción	0.533	p<0.01

Se observó en la tabla 5, la relación existente entre la dimensión externa y la variable nivel de satisfacción de los usuarios con un nivel de significancia de $p < 0.01$ y una correlación de Spearman de 0.519; la dimensión interna con Rho de Spearman de 0.889; la dimensión relacional con coeficiente de correlación de 0.562 y la dimensión de promoción con una correlación de Rho de Spearman de 0.533; contrastando la hipótesis específica, la cual refiere que; existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable uno, anteriormente mencionadas y la variable nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

4.3. Discusión de resultados

En relación al objetivo general de la investigación; determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. Los resultados en tabla 4 muestran que, existe una correlación positiva y significativa de Spearman de 0.777 entre gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios, con un nivel de significancia $p < 0.01$; lo cual indica que es altamente significativa; datos que fueron contrastados en la investigación realizada por Rojas (2019), pues concluyó que las variables de estudio presentan una correlación positiva y significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.672 y un nivel de significancia de $p = 0.000$. Aunque la aplicación de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de acuerdo al estudio realizado por Araujo et al. (2018) dependerá de la condición y accesibilidad que tengan los hogares al servicio de internet, la sensibilización que reciban los usuarios y al uso de recursos que proporcione el Estado. Por su parte, Peralta (2019), refiere en su investigación que, existe una correlación positiva y significativa entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios con un Rho de Spearman de 0.796 y una significancia de $p = 0.012$, con estos resultados podemos precisar que, una adecuada aplicación de gobierno electrónico mejora la gestión en las instituciones públicas, ya que presenta relación con diversos aspectos de la gestión pública, lo cual es corroborado por Infante (2019), pues concluye que existe una correlación positiva de Spearman de 0.882 entre ambas variables, destacando lo mencionado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), donde refiere la relevancia que el gobierno electrónico tiene en las instituciones del Estado y la modernización del mismo, enfocado en lograr satisfacer las necesidades reales que tiene la población.

Aunque para Bautista (2018) desde la percepción de calidad que tiene la ciudadanía respecto al servicio de las agencias DIGERCIC, concluye que; no existe una relación significativa entre las variables de investigación, con una correlación de Pearson de 0.130; por lo que se puede deducir que existen otras variables que interviene en la percepción de calidad que tiene los usuarios. Por otro lado, Montesinos (2017), concluyó que existe una correlación de Spearman moderada de 0.582 entre las variables.

En cuanto al objetivo específico número uno, los resultados de la tabla 2, muestran que el 73.4% y el 16.3% de usuarios percibieron un nivel bajo y medio, respecto a la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén, datos que son corroborados en la investigación de Rucoba (2020), en la que se evidencia que el 77.14% del total de personas encuestadas indicaron que la implementación de gobierno electrónico fue realizada de manera deficiente regular, por lo que se puede señalar que en muchas instituciones del Estado aún existen carencias en la adecuada implementación del gobierno electrónico; lo cual se puede contrastar en la investigación realizada por Montero (2017) en la que se precisa que el 73% de encuestados calificaron como muy bajo y bajo la inversión para el correcto desarrollo e implementación del mismo, lo que se traduce en que más de la mitad de la muestra de investigación, 58% para ser exactos, prefieran realizar sus trámites de manera presencial, debido a que no se proporciona a los usuarios un servicio de confianza, a través de internet reduciendo las expectativas de desempeño en los mismos; lo que Mansoori et al. (2018) consideran como principales predictores para una correcta implementación de gobierno electrónico en los servicios que brindan las instituciones públicas; por lo que bajo esa perspectiva, Soto (2017) refiere que, para optimizar el uso de las tecnologías de información y comunicación es necesario que estas logren efectividad en los procesos, correcta orientación para el desarrollo de los mismos, transparencia y el principio más importante, la participación ciudadana, con el objetivo de reducir los niveles de desconfianza en la población y consolidar como política pública la inclusión digital; lo cual se ajusta a lo expresado por Naser (2011) el cual refiere que para realizar una óptima gestión de implementación de gobierno electrónico se requiere de efectividad y transparencia. Asimismo, Quintanilla (2017) y AL Athmay et al. (2016) informan de la importancia del análisis y desarrollo de planes estratégicos efectivos que coadyuven y reduzcan las deficiencias y limitaciones que impiden lograr una gestión innovadora y de calidad en beneficio y satisfacción de los usuarios.

Respecto al objetivo número dos, en los resultados de la tabla 3, muestran que el 70.8% y el 21.6% de los usuarios encuestados de la Municipalidad Provincial de Chepén, presentan un nivel de satisfacción bajo y medio respectivamente, con lo que se puede evidenciar que existe un alto grado de insatisfacción, datos que se puede contrastar con la investigación realizada por Montero (2017), en la que se observa que existe un 37% de ciudadanos encuestados que indican sentirse insatisfechos con el nivel de implementación de gobierno electrónico y con el funcionamiento del mismo, por lo que existe un gran porcentaje de insatisfacción en comparación a los usuarios satisfechos los cuales solo representan el 26%, evidenciando un resultado negativo lo cual según Calva (2009) se debe a elementos como el tiempo, precisión, relevancia y uso correcto de información. Aunque para Alawneh et al. (2013) los factores que repercuten directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra orientados al nivel de seguridad, accesibilidad a las plataformas y la calidad de los servicios que las organizaciones brindan, esto enfocado a resolver las necesidades que los usuarios presentan, pues a medida que mejoren y se implemente los procesos de atención con los sistemas de información y comunicación se incrementarán los niveles de satisfacción (Sachan et al., 2018), lo cual comprueba la teoría presentada por Hernández (2011) en la que refiere que los usuarios buscan herramientas sencillas que permitan satisfacer sus necesidades. No obstante, desde el enfoque de la teoría propuesta por Parasuraman et al. (2011) el cual busca identificar el nivel de satisfacción, el modelo SERVQUAL resulta ser el más adecuado, pues realiza una valoración global, tomado a la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles como dimensiones esenciales que permitirán determinar el nivel de satisfacción desde la perspectiva y experiencia de los usuarios; sin embargo, resulta importante considerar las conclusiones planteadas por Franco y Cruz (2018) como que el 64% de encuestados identifica como principal problema el largo tiempo de espera para realizar trámites y el 81% refiere que, la información que se brinda es poco precisa, siendo estos factores que intervienen de forma directa y desencadenan la baja satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con el objetivo específico número tres, la tabla 5, muestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión externa, interna, relacional y promoción y la variable satisfacción de los usuarios con un Rho de Spearman de 0.519, 0.889, 0.562 y 0.533 respectivamente, con un nivel de significancia de $p < 0.01$; datos que son corroborados en el análisis realizado por Peralta (2019), quien concluye que, existe una correlación promedio de 0.657 entre la dimensión externa, interna y relacional y la variable satisfacción de los usuarios con un nivel de significancia de $p = 0.033$, lo cual indica que es altamente significativa; por lo que las dimensiones de la variable gobierno electrónico presentan una correlación positiva y significativa con la variable dos de la investigación. Cabe resaltar que, contrastado con la investigación realizada por Simón (2018), refiere que la influencia entre las dimensiones del gobierno electrónico es significativa con otras variables con la gestión pública, con un nivel de significancia de ANOVA de 0.0496. Asimismo, es importante precisar que, la dimensión que mayor relación presenta con la variable satisfacción de los usuarios es la dimensión interna que de acuerdo a lo mencionado por De Armas (2011) esta no solo se refiere a la implementación de gobierno electrónico, a través de plataformas innovadoras y funcionales; si no a la creación de estrategias que promuevan la transformación digital en las instituciones públicas del Estado; ya que esta variable tendrá un impacto más directo en la satisfacción de los usuarios, pues si no se implementa de forma adecuada no cumplirá con las necesidades de los ciudadanos; aunque para que el Estado logre un gobierno abierto exitoso resulta necesario integrar la dimensión externa, relacional y de promoción, con la finalidad de impulsar una revolución tecnológica de éxito la cual debe tener como base la modernización de los procesos, optimizando el uso de tecnologías que permitan mejorar y fortalecer la nueva gerencia pública, con el único objetivo de brindar un servicio orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Capítulo V.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

5.1.1. Se determinó, en la presente investigación, que existe una relación positiva y significativa entre gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020 con una correlación de Spearman de 0.777 y una significancia de $p < 0.01$; por lo que se concluye que, en tanto se incremente el nivel de implementación de gobierno electrónico, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén también lo hará.

5.1.2. Se identificó que la percepción sobre el nivel de implementación de gobierno electrónico de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020 es bajo en un 73.4%; medio en un 16.3% y alto en un 10.3%; por lo que se concluye que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén percibieron niveles bajos en la dimensión externa, interna, relacional y de promoción respecto a la implementación de gobierno electrónico.

5.1.3. Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020; se identificó que este es bajo en un 70.8%, medio en un 21.6% y alto en solo el 7.6%; por tanto, se concluye que, en gran medida existe un bajo nivel de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y no existe presencia de elementos intangibles que satisfagan a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

5.1.4. Finalmente, se estableció que, existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable gobierno electrónico; dimensión externa con una correlación de Spearman de 0.519, dimensión interna con un 0.889, dimensión relacional con un Rho de Spearman de 0.562 y dimensión de promoción con una correlación de Spearman de 0.533; y la variable dos, nivel de satisfacción de los usuarios con un nivel de significancia de $p < 0.01$.

5.2. Sugerencias

5.2.1. Se recomienda a la Alcaldesa de la Municipalidad Provincial de Chepén y al Gerente Municipal fomentar la simplificación de los procesos administrativos, orientándolos al uso de tecnologías de la información, lo cual permitirá que se realicen trámites, a través de la plataforma de atención web de la Municipalidad.

5.2.2. Al Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Chepén, modernizar la gestión de la información, facilitando a la ciudadanía el acceso a esta, a través del portal institucional y de transparencia, con un diseño funcional y amigable, con videos instructivos que orienten a la población usuaria de forma adecuada.

5.2.3. Al Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Chepén, a través de la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información, se recomienda diseñar e implementar un Plan de Gobierno Electrónico, desarrollando capacidades tecnológicas que impulsen la eficiencia y transparencia en la gestión municipal.

5.2.4. A la Sub Gerente de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Chepén, realizar un estudio sobre los avances tecnológicos de información, sensibilizar y promover la participación ciudadana; disminuyendo la brecha digital existente en la provincia de Chepén, mejorando la accesibilidad y manejo de las plataformas de atención virtual para los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alawneh, A., Al-Refaih, H., & Batihac, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/f43r3k>
- AL Athmay, A., Fantazy, K., & Kumar, V. (2016). E-government adoption and user's satisfaction: An empirical investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 57–83. <https://doi.org/fb3z>
- Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha M. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: Uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 676–694. <https://doi.org/fb33>
- Banco Mundial. (16 de abril de 2020). *Entendiendo a la pobreza: Panorama general*. <https://bit.ly/315W5je>
- Bautista, C. (2018). *Gobierno Electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Caso de análisis: Registro Civil de Ecuador* [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Digital IAEN. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4858>
- Bayley, J. (23 de enero de 2020). Tiempos de incertidumbre: ¿Es posible planificar? *Drew Business Insights*. <https://bit.ly/36riVxK>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3^{ra} ed.). Editorial Pearson Prentice Hall. <https://bit.ly/331kboR>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información* (1^{ra} ed.). Editorial UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://bit.ly/2F0aUV8>
- De Armas, R., y De Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a la Ciencias Sociales*, 1–31. <https://bit.ly/3jxHTPK>

- Franco, J., y Cruz, C. (2018). Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 9(30), 25–54. <https://bit.ly/33mvuLu>
- García, I. (2007). La Nueva Gestión Pública: Evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47(2007), 37–64. <https://bit.ly/3arrOZJ>
- Gestión. (06 de abril de 2016). *El gobierno electrónico y las cuatro barreras que limitan su desarrollo en el Perú*. <https://bit.ly/34cEMGk>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/fb5g>
- Hernández, N. (24 de abril de 2020). El Coronavirus y las Municipalidades: qué sigue después de. *Mi Tierra*. <https://bit.ly/33mupR7>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de la Ciencias de la Información*, 34(1), 349–368. <https://doi.org/b2npg8>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1^{ra} ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6^{ta} ed.). Editorial McGraw Hill. <https://bit.ly/33ZWqNl>
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/3ky5uAV>
- Infante, Z. (2019). *Aplicación del Gobierno Electrónico para optimizar la Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional Digital UNFV. <https://bit.ly/3jsiBSL>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Censo Nacional de Población y Vivienda*. <https://bit.ly/2HPVpA1>

- Mansoori, K., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology & People*, 31(2), 455–481. <https://doi.org/gdbxgr>
- Montero, W. (2017). *El gobierno electrónico a través del uso de las tecnologías de información y comunicación; y su contribución a la eficiencia y eficacia de la gestión de la Municipalidad de Magdalena, año 2017* [Tesis doctoral, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://bit.ly/30w9TM5>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/33pIcq5>
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 39–57. <https://doi.org/fb5h>
- Naser, A., y Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. *CEPAL – Serie Gestión Pública*, (73). Naciones Unidas. <https://bit.ly/3nlRlhb>
- Oré, A. (2018). *Estrategias para mejorar la aceptación de los servicios de Gobierno Electrónico en los ciudadanos – Mapeo Sistemático* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://bit.ly/3inWCLA>
- Organización de los Estados Americanos. (2016). *Programa de e-Gobierno: Sobre e-Gobierno*. <https://bit.ly/36uLNFk>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://bit.ly/30wLzcZ>
- Pardo, C. (2010). Situación del Gobierno Electrónico en el Perú. *Derecho y Cambio Social*, 7(21). <https://bit.ly/34xhz1V>

- Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/33mOZR0>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú* (1^{ra} ed.). Editorial Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 29–31.
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno Electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(48), 1–16. <https://doi.org/fb3f>
- Quintanilla, H. (2017). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP 2017-2019* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <http://hdl.handle.net/11354/2113>
- Rey, C. (2000). La Satisfacción del Usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139–153. <https://bit.ly/3cV3vmp>
- Rodríguez, D., y Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la Investigación* (1^{ra} ed.). Editorial Eureka Media. <https://bit.ly/2HpXVwE>
- 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]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/2Gx8ldD>
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/3inkHSz>
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321–336. <https://doi.org/fb3s>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016* [Tesis de maestría,

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC.
<https://bit.ly/2LVIXRG>

Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnológicas de información en Chile* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Biblioteca Complutense.
<https://bit.ly/3iqFwwC>

ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Gobierno Electrónico	“Es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana”. (Organización de los Estados Americanos, 2016)	El Gobierno Electrónico, se define como la implementación de las tecnologías de la información y comunicación; esta variable será medida a través de sus dimensiones: Externa, interna, relacional y de promoción propuesta por (Salvador 2002, como se citó en De Armas, 2011).	Dimensión externa	Portal web Institucional Portal de Transparencia	1, 2, 3, 4	Escala de medición: Ordinal Valores: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Dimensión interna	Comunicación Social Comunicación Interpersonal Comunicación de entretenimiento	5, 6, 7, 8	
			Dimensión relacional	Medio de pago electrónico Portales móviles Consultas de trámites en línea	9, 10, 11, 12	
			Dimensión de promoción	Innovaciones Tecnológicas Rediseños de Procesos Intercambio de Información Interinstitucionales	13, 14, ,15, 16	
Satisfacción de los usuarios	Es un resultado positivo, reflejado a través del comportamiento. El nivel de satisfacción es determinado por el usuario, y comúnmente se utilizan los siguientes elementos para poder evaluarlo: Tiempo, permanencia, relevancia, precisión, recopilación, valoración y uso de la información. (Calva, 2009, p.21)	El modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman et al. (1988) medirá la satisfacción del usuario y su percepción en la calidad del servicio de acuerdo a sus dimensiones. (p.23)	Confiabilidad	Tiempo Interés	1, 2, 3, 4, 5	Escala de medición: Ordinal Valores: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Responsabilidad	Prontitud Atención	6, 7, 8	
			Seguridad	Confianza Respuesta	9, 10, 11, 12	
			Empatía	Atención Interés	13, 14, 15, 16	
			Elementos tangibles	Apariencia Atracción Presencia	17, 18, 19, 20	

Anexo 2: Instrumentos de medición

Anexo 2.1. Cuestionario de Gobierno Electrónico

Responda y marque con veracidad:

Consentimiento informado:

Sí, acepto participar en ambos cuestionarios No acepto participar

Los siguientes ítems están orientados para determinar la percepción de los usuarios acerca de la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén, por favor lea cuidadosamente cada uno de ellos y decida si se ha sentido de esta forma, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Los trámites documentarios de la Municipalidad se realizan por el portal institucional web.					
2. La información que proporciona la Municipalidad al ciudadano se realiza a través del portal web.					
3. La información que recibe de la Municipalidad es clara, precisa y transparente.					
4. La Municipalidad debe atender de manera sencilla y transparente.					
5. Los comunicados que emite la Municipalidad son masivos, claros y precisos.					
6. Obtiene respuestas inmediatas al enviar un mensaje al correo institucional de la Municipalidad.					
7. Los funcionarios de la Municipalidad atienden de manera cordial, amable y ayudan absolver las consultas.					
8. Los funcionarios de la Municipalidad te permiten sentirte cómodo mientras esperas para ser atendido.					
9. Accede a contenidos del sitio web de la Municipalidad desde un celular o realiza pagos de trámites por ese medio.					
10. En alguna oportunidad la Municipalidad envió información a tu teléfono.					
11. El trámite online en la Municipalidad es importante.					
12. Es posible hacer el seguimiento de algún trámite realizado en la Municipalidad vía online.					
13. El portal web de la Municipalidad cuenta con trámites en línea para usuarios internos y externos.					
14. La Municipalidad actualiza la información de los trámites administrativos.					
15. Los trámites en línea agilizan la gestión de la Municipalidad.					
16. Los trámites en línea reducen tiempo y dinero para la gestión de la Municipalidad.					

Anexo 2.2. Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios

Estimado (a) usuario de la Municipalidad Provincial de Chepén, el presente cuestionario busca obtener información respecto a su nivel de satisfacción frente al servicio que recibe, por lo cual solicito su colaboración, respondiendo las siguientes preguntas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
1. Cuando en los servicios electrónicos de la Municipalidad prometen cumplir algo en un tiempo determinado; lo cumple.					
2. Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos de la Municipalidad muestran sincero interés en resolverlo.					
3. La Municipalidad se desempeña bien cuando brinda los servicios de manera electrónica.					
4. La Municipalidad electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.					
5. Los funcionarios de la Municipalidad informan de manera electrónica a los usuarios sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD					
6. La Municipalidad brinda un servicio con prontitud a los usuarios, a través de sus servicios electrónicos.					
7. La Municipalidad siempre está dispuesta a ayudar a los usuarios, a través de sus servicios electrónicos.					
8. Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad nunca están demasiado ocupados para atender al usuario.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
9. El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad le inspira confianza.					
10. Se siente seguro de realizar trámites en el portal web de la Municipalidad.					
11. Los operadores del gobierno electrónico de la Municipalidad tratan a los usuarios con cortesía.					
12. El servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad es competente para responder sus consultas.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
13. El operador del gobierno electrónico de la Municipalidad brinda atención individual a los usuarios.					
14. El administrador del gobierno electrónico de la Municipalidad cuenta con trabajadores que brindan atención personalizada.					
15. El administrador del gobierno electrónico de la Municipalidad se preocupa por velar por los intereses de los usuarios.					
16. Los funcionarios del gobierno electrónico de la Municipalidad entienden las necesidades específicas de los usuarios.					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
17. El gobierno electrónico de la Municipalidad cuenta con apariencia moderna.					

18. Las instalaciones de los servicios electrónicos de la Municipalidad son visualmente atractivas.					
19. La presentación del portal del gobierno electrónico de la Municipalidad tiene buena apariencia.					
20. Los materiales, folletos o catálogos del gobierno electrónico de la Municipalidad son visualmente atractivos.					

Anexo 3: Ficha Técnica

Anexo 3.1. Ficha Técnica del Cuestionario Gobierno Electrónico

Nombre original: Cuestionario de Gobierno Electrónico.

Autor: Edwin Percy Rojas Narro.

Año: 2019.

Número de Ítems: 16.

Procedencia: Chimbote, Perú.

Tipo de administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Puntuación: Escala de Likert, valores: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Adaptación: Martin Bryan Michael Bravo Espinoza.

Campo de aplicación: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Categorización y rangos de medición: Nivel Bajo: 16 – 48, Nivel Medio: 49 – 65, Nivel Alto: 66 – 80.

Anexo 3.2. Ficha Técnica del Cuestionario Satisfacción de los Usuarios

Nombre original: SERVQUAL.

Autores: A. Parasuraman, Valarie Zeithalm, & Leonard Len Berry.

Año: 1988.

Número de Ítems: 22.

Procedencia: Texas, Estados Unidos.

Tipo de administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 5 a 15 minutos.

Adaptación peruana: Lizardo Vitalio Montesinos Balladares.

Año: 2017.

Número de Ítems: 20.

Campo de aplicación: Usuarios de la Municipalidad de Ventanilla.

Puntuación: Escala de Likert, valores: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

Categorización y rangos de medición: Nivel Bajo: 20 – 60, Nivel Medio: 61 – 81, Nivel Alto: 82 – 100.

Anexo 4: Validez y fiabilidad de instrumentos

Anexo 4.1. Validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Germán Salinas Gamboa, con Documento Nacional de Identidad N° 18141423, de profesión Administrador, con colegiatura N° 1602 y grado académico de Doctor en Administración, ejerciendo actualmente como Docente en la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Gobierno Electrónico, cuyo propósito es identificar la percepción de los usuarios con respecto al nivel de implementación de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS EVALUADOS	VALORACIÓN POSITIVA			VALORACIÓN NEGATIVA	
	MA ¹	BA ²	A ³	PA ⁴	NA ⁵
Calidad de redacción de los ítems	✓				
Amplitud del contenido a evaluar	✓				
Congruencia con los indicadores	✓				
Coherencia con las dimensiones	✓				

APRECIACIÓN TOTAL:

¹MUY ADECUADO () ²BASTANTE ADECUADO () ³ADECUADO () ⁴POCO ADECUADO () ⁵NO ADECUADO ()


.....
Dr. José Germán Salinas Gamboa
GLAD N° 1602 CPP N° 14110

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____ JAIME AMADOR MEZA HUAMÁN _____, con Documento Nacional de Identidad N° _____ 26720960 _____, de profesión _____ INGENIERO DE SISTEMAS _____, con colegiatura N° _____ 71519 _____ y grado académico de _____ MAESTRO EN CIENCIAS DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL _____, ejerciendo actualmente como _____ DOCENTE UNIVERSITARIO _____ en la _____ UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA _____.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Gobierno Electrónico, cuyo propósito es identificar la percepción de los usuarios con respecto al nivel de implementación de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS EVALUADOS	VALORACIÓN POSITIVA			VALORACIÓN NEGATIVA	
	MA ¹	BA ²	A ³	PA ⁴	NA ⁵
Calidad de redacción de los ítems	x				
Amplitud del contenido a evaluar	x				
Congruencia con los indicadores	x				
Coherencia con las dimensiones	x				

APRECIACIÓN TOTAL:

¹MUY ADECUADO (x) ²BASTANTE ADECUADO () ³ADECUADO () ⁴POCO ADECUADO () ⁵NO ADECUADO ()

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PEDRO MARIO MARTINEZ ESPINOZA, con Documento Nacional de Identidad N° 18070388, de profesión ECONOMISTA, con colegiatura N° 851 y grado académico de MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS, ejerciendo actualmente como JEFE OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL en la RED DE SALUD CHEPEN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Gobierno Electrónico, cuyo propósito es identificar la percepción de los usuarios con respecto al nivel de implementación de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS EVALUADOS	VALORACIÓN POSITIVA			VALORACIÓN NEGATIVA	
	MA ¹	BA ²	A ³	PA ⁴	NA ⁵
Calidad de redacción de los ítems		X			
Amplitud del contenido a evaluar		X			
Congruencia con los indicadores	X				
Coherencia con las dimensiones	X				

APRECIACIÓN TOTAL:

¹ MUY ADECUADO () ² BASTANTE ADECUADO (X) ³ ADECUADO () ⁴ POCO ADECUADO () ⁵ NO ADECUADO ()

Gobierno Regional La Libertad
Gerencia Regional de Salud
RED DE SALUD DE CHEPÉN
Mg. Econ/Pedro M. Martínez Espinoza
JEFE OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL
RED DE SALUD CHEPÉN

Firma del Experto Informante

Anexo 4.2. Fiabilidad de los instrumentos

Anexo 4.2.1. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario Gobierno Electrónico

$$\alpha = [k/(k-1)] (1 - \sum S2r/S2i)$$

$$\alpha = [16/(16-1)] (1 - 25.59903/186.804)$$

$$\alpha = [16/(15)] (1 - 0.13703684)$$

$$\alpha = [1.0667] (0.86296316)$$

$$\alpha = 0.92$$

Anexo 4.2.2. Cálculo de la Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de SERVQUAL

$$\alpha = [k/(k-1)] (1 - \sum S2r/S2i)$$

$$\alpha = [20/(20-1)] (1 - 26.2742382/395.822715)$$

$$\alpha = [20/(19)] (1 - 0.0663788)$$

$$\alpha = [1.0526] (0.9336212)$$

$$\alpha = 0.98$$

Anexo 5: Base de datos

Anexo 5.1. Base de datos de Gobierno Electrónico

N°	GOBE1	GOBE2	GOBE3	GOBE4	GOBE5	GOBE6	GOBE7	GOBE8	GOBE9	GOBE10	GOBE11	GOBE12	GOBE13	GOBE14	GOBE15	GOBE16	TOTAL_GOBE
1	1	1	2	5	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
2	1	1	3	5	3	1	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	34
3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	2	3	30
4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	5	5	5	3	3	5	5	54
5	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
6	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
7	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
8	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
9	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
10	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
11	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
12	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
13	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
14	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
15	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
17	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
18	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
19	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
21	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
22	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
23	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
24	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
25	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
26	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
27	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
28	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
29	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
30	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
31	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
32	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
33	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
35	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
37	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
39	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46

40	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
41	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
42	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
43	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
44	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
45	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
46	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
47	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
48	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
49	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
50	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
51	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
52	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
53	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
55	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
56	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
57	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
59	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
60	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
61	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
62	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
63	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
64	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
65	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
66	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
67	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
68	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
69	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
70	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
71	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
72	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	72
73	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
75	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
77	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
78	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
79	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
80	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
81	1	1	2	5	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
82	1	1	3	5	3	1	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	34
83	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	2	3	30

84	3	4	3	3	1	1	3	2	3	5	5	5	3	3	5	5	54
85	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
86	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
87	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
88	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
89	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
90	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
91	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
92	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
93	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
94	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
95	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
97	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
98	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
99	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
101	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
102	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
103	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
104	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
105	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
106	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
107	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
108	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
109	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
110	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
111	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
112	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
113	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
114	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
115	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
116	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
117	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
118	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
119	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
120	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
121	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
122	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
123	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
124	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
125	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
126	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
127	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32

128	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
129	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
130	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
131	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
132	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
133	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
135	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
136	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
137	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
139	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
140	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
141	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	59
142	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
143	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
144	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
145	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
146	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
147	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
148	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
149	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
150	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
151	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
152	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
153	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
154	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
155	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
156	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
157	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
158	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
159	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
160	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
161	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
162	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
163	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
164	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
165	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
166	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
167	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
168	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
169	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
171	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43

172	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
173	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
174	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
175	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
176	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
177	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	59
178	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
179	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
180	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
181	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
182	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
183	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
184	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
185	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
186	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
187	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
188	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
189	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
190	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
191	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
192	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
193	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
194	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
195	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
196	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
197	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
198	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
199	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
200	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
201	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
202	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
203	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
204	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
205	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
206	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
207	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
208	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
209	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
210	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
211	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
213	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
214	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
215	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	59

216	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
217	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
218	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
219	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
220	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
221	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
222	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
223	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
224	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
225	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
226	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
227	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
228	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
229	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
230	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
231	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
232	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
233	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
234	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
235	1	1	2	5	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
236	1	1	3	5	3	1	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	34
237	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	2	3	30
238	3	4	3	3	1	1	3	2	3	5	5	5	3	3	5	5	54
239	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
240	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
241	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
242	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
243	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
244	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
245	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
246	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
247	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
248	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
249	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
251	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
252	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
253	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
254	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
255	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
256	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
257	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
258	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
259	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49

260	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
261	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
262	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	40	
263	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
264	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
265	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
266	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
267	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
268	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
269	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
270	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
271	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
272	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
273	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
274	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
275	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
276	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
277	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
278	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
279	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
280	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
281	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
282	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
283	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
284	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
285	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
286	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
287	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
289	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
290	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
291	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
292	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
293	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
294	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
295	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
296	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
297	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
298	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
299	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
300	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
301	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
302	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
303	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43

304	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
305	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
306	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
307	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
308	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
309	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
310	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
311	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
312	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
313	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
314	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61
315	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
316	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
317	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
318	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
319	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
320	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
321	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
322	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
323	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
324	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
326	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
327	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
328	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
329	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
330	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
331	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
332	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
333	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
334	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
335	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
336	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
337	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
338	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
339	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
340	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
341	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
342	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37
343	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
344	1	2	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	46
345	3	1	1	5	2	1	1	1	1	2	5	2	1	1	5	5	37
346	3	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	3	3	3	4	3	47
347	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	5	5	3	4	61

348	1	1	2	5	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	5	37
349	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	36
350	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	36
351	1	1	2	5	3	1	3	1	1	1	5	4	1	4	2	1	36
352	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	1	32
353	3	1	2	4	3	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	3	41
354	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	35
355	3	3	5	5	4	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4	63
356	3	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	5	37
357	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	5	4	2	3	3	5	46
358	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	3	37
359	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	28
360	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	43
361	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
362	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	5	3	3	3	3	2	44
363	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	32
364	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	1	1	3	5	5	48
365	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	73
366	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	59
367	2	1	3	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	1	2	5	38
368	1	1	3	5	4	3	4	4	1	1	5	4	1	2	5	5	49
369	1	3	3	5	3	3	3	3	1	1	5	1	1	2	3	4	42
370	2	1	2	5	2	1	3	3	2	1	5	3	2	1	5	5	43
371	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	3	40
372	1	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	2	2	4	5	47
373	2	4	4	5	4	3	5	4	3	1	4	4	2	2	4	4	55
374	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	4	4	43
375	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	30
376	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
377	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	72
378	3	3	3	5	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	5	5	51
379	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
380	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	37

Anexo 5.2. Base de datos de Satisfacción de los usuarios

Nº	SATU1	SATU2	SATU3	SATU4	SATU5	SATU6	SATU7	SATU8	SATU9	SATU10	SATU11	SATU12	SATU13	SATU14	SATU15	SATU16	SATU17	SATU18	SATU19	SATU20	TOTAL_SATU
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1	1	1	1	37
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
8	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
9	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
12	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
13	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
14	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
15	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
16	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
17	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
18	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
19	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
21	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
22	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
23	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
24	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
25	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
27	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
28	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
29	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
30	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
31	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
32	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
33	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	22
41	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24

42	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
45	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
46	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
47	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
48	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
50	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
51	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
52	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
53	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
54	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
55	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
56	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
57	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
59	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
60	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
61	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
62	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
63	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
65	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
66	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
67	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
68	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
69	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
70	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
71	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
77	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
79	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
80	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
81	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
82	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1	1	1	1	37
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
84	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40

86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
87	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
88	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
89	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
90	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
92	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
93	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
94	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
95	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
96	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
97	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
98	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
99	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
101	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
102	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
103	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
104	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
105	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
107	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
108	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
109	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
110	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
111	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
112	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
113	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
115	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
119	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
121	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
122	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
125	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
126	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
127	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
128	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40

130	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
131	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
132	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
133	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
134	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
135	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
136	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
137	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
139	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
140	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
141	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	67
142	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
143	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
145	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
146	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
147	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
148	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
149	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
150	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
151	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
153	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
157	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
159	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
160	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
161	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
162	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
163	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
164	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
166	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
167	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
168	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
169	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
170	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
171	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
172	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
173	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45

174	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
175	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
176	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
177	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
178	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
179	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
181	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
182	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
183	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
184	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
185	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
186	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
187	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
189	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
193	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
194	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	22
195	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
196	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
199	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
200	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
201	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
202	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
204	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
205	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
206	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
207	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
208	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
209	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
210	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
211	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
213	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
214	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
215	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
216	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
217	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74

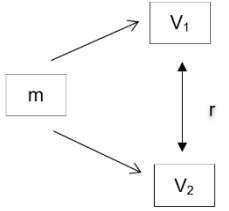
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
219	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
220	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
221	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
222	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
223	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
224	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
225	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
227	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
231	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
233	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
234	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
235	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
236	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1	1	1	1	37
237	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
238	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
239	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
240	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
241	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
242	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
243	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
244	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
245	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
246	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
247	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
248	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
249	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
250	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
251	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
252	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
253	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
254	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
255	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
256	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
257	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
258	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
259	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
261	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53

262	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
263	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
264	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
265	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
266	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
267	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
269	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
271	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
273	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
274	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
275	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
276	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
277	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
278	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
279	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
280	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
281	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
282	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
283	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
284	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
285	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
286	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
287	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
288	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
289	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
290	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
291	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
292	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
293	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
294	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
295	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
296	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
297	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
299	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
300	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
301	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
302	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
303	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
304	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
305	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25

306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
307	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
308	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
310	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
311	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
312	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
313	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
314	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
315	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
316	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
317	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
318	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
319	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
320	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
321	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
322	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
323	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
324	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
326	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
327	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
328	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
329	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
330	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
332	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
333	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
334	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
335	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
336	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
337	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
338	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
340	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
342	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
343	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
344	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	54
345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
346	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
347	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	3	5	3	4	3	75
348	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
349	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40

350	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
351	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	45
352	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	33
353	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
354	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
355	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	84
356	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36
357	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	40
358	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	37
359	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
360	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	39
361	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
362	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	45
363	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
364	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	28
365	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	79
366	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	67
367	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	52
368	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	74
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	58
370	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
371	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	51
372	2	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	1	5	1	4	4	5	4	3	4	70
373	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	64
374	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	54
375	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
376	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
378	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	61
379	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
380	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40

Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gobierno Electrónico y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe un bajo nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de implementación de gobierno electrónico, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las dimensiones de gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gobierno Electrónico</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Dimensión externa ● Dimensión interna ● Dimensión relacional ● Dimensión de promoción ● Confiabilidad ● Responsabilidad ● Seguridad ● Empatía ● Elementos tangibles 	<p>Tipo de Investigación: Básica – Teórica, con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, Correlacional, de corte Transversal</p>  <p>Población y muestra:</p> <p>La población estuvo conformada por 34, 302 ciudadanos, con edades que oscilan entre los 18 y 65 años usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén, según el Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). La muestra luego del cálculo aplicado de población finita estuvo conformada por 380 ciudadanos usuarios de la Municipalidad Provincial de Chepén.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta, y su instrumento el cuestionario; los cuestionarios aplicados fueron el de Gobierno Electrónico propuesto por Rojas (2019), compuesto por 16 ítems y el cuestionario SERVQUAL, en su versión traducida propuesto por Parasuraman et al. (1988), el cual estuvo compuesto por 20 ítems, ambos con escala Likert de 1 a 5 puntos.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p>Se aplicaron los cuestionarios de Gobierno electrónico y Satisfacción de los usuarios, haciendo uso del aplicativo Google Forms, con un tiempo aproximado de respuesta de 10 a 15 minutos; recopilada la información y para realizar un procesamiento adecuado de datos se procedió a elaborar una dataset en el programa Microsoft Excel, el cual fue exportado al programa SPSS 25.0 para obtener los resultados. Respecto al análisis, se empleó la estadística descriptiva, a través de tablas y gráficos, y la estadística inferencial, aplicándose la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.</p>

DISEÑO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020 - 2022

1.- Datos informativos

La Municipalidad Provincial de Chepén, se encuentra ubicada en el departamento La Libertad en el Noroeste del Perú; limita por el Norte con la Provincia de Chiclayo, por el Este con las provincias de San Miguel y Contumazá, por el Sur con la Provincia de Pacasmayo y por el Oeste con el Océano Pacífico. La provincia de Chepén, presenta una extensión de 1, 142.43 km² y está dividida en tres distritos: Chepén, Pacanga y Pueblo Nuevo.

El órgano responsable de diseñar e implementar un plan de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén, sensibilizando a la población, es la Oficina de Administración con el apoyo de la Unidad de Informática, de acuerdo a su organigrama, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2.- Fundamentación

La base normativa existente para la adecuada implementación del Gobierno Electrónico en nuestro país es la siguiente:

- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, Aprueba el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agencia Digital Peruana 2.0”.
- Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias.
- Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información”. Requisitos en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

- Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, Aprueban la formulación y evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración.
- Decreto Supremo N° 034-2010-MTC, Decreto Supremo que establece como Política Nacional la Implementación de una red dorsal de fibra óptica para facilitar a la población el acceso a Internet de banda ancha y promover la competencia en la prestación de este servicio.
- Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, Aprueban Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, Aprueban Directiva “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”.
- Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM, Aprueban lineamientos para Accesibilidad a páginas web y Aplicaciones para telefonía móvil para las instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, Aprueban la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- Decreto Supremo N° 032-2006-PCM, Crean Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas – PSCE.
- Ley N° 28612, Ley que normal el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, Aprueban reglamento de la Ley N° 28612: Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Decreto Supremo N° 084-2005-PCM, Oficializan el uso del “Sistema de Información para Gobierno Descentralizados – SIGOD”.

3.- Objetivos

3.1.- Objetivo General

Diseñar e implementar un Plan de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Chepén, desarrollando capacidades tecnológicas que impulsen la eficiencia y transparencia en la gestión municipal, con la finalidad de promover la simplificación

administrativa e incrementar el nivel de satisfacción en los usuarios a los cuales se les brinda el servicio.

3.2.- Objetivos Específicos

- Modernizar la gestión de la Municipalidad Provincial de Chepén, facilitando a la ciudadanía el acceso a la información, a través del portal institucional y de transparencia.
- Simplificar los procesos administrativos, orientándolos al uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo cual permitirá que realicen trámites, a través de la plataforma de atención web de la Municipalidad Provincial de Chepén.
- Sensibilizar y promover la participación ciudadana, disminuyendo la brecha digital existente en la provincia de Chepén, mejorando la accesibilidad y manejo de las plataformas de atención virtual.

4.- Diseño y/o descripción de la propuesta

Como se mencionó en párrafos anteriores la Oficina de Administración de la Municipalidad Provincial de Chepén junto a la Unidad de Informática, serán los encargados de diseñar, desarrollar, implementar, evaluar y retroalimentar el presente plan, además de realizar diversas campañas de sensibilización a la ciudadanía sobre la importancia del uso de los medios tecnológicos, lo cual permitirá fortalecer el modelo de la Nueva Administración Pública, a través del Gobierno Electrónico, el cual busca desarrollar una eficiente gestión, satisfaciendo las necesidades de la población.

Para la elaboración del presente plan, es necesario generar estrategias clave para su adecuado diseño e implementación, por ello es fundamental que tanto la alcaldesa como los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chepén se comprometan a liderar el desarrollo del mismo; apoyándose en el modelo del Buen Gobierno, el cual implica una completa transformación de sus actividades, las cuales deben estar orientadas a la total satisfacción de la ciudadanía, desarrollo humano, inclusión social y capacitación.

Por ello, el personal profesional y técnico comprometido en el diseño e implementación del Plan de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Chepén, debe garantizar el constante mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos;

con el fin de canalizar e identificar las herramientas necesarias que se deben adquirir para el correcto funcionamiento de los servicios en las plataformas digitales de la Municipalidad, ya que se debe considerar que la compra y equipamiento será autosostenible, es decir que se emplearán los recursos financieros recaudados de los servicios brindados por las plataformas web.

Ahora bien, con el diseño e implementación del Plan de Gobierno Electrónico se busca:

- Modernizar el portal institucional, haciéndolo amigable y de fácil acceso para el usuario, incluyendo servicios diversos que reduzcan el tiempo de espera y simplifiquen los procesos administrativos que resulta burocráticos.
- Digitalizar los expedientes e implementar las firmas digitales, lo cual resulta necesario e idóneo frente al estado de emergencia sanitaria que estamos atravesando.
- Disminuir los posibles riesgos que producirían una reunión de concejo, con el uso de laptops, tabletas o celulares, ya que mediante estos se pueden realizar sesiones en tiempo real.
- Brindar información de interés a la ciudadanía, a través del portal institucional, redes sociales o medios masivos de comunicación.