



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de
Nuevo Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Peralta Chávez, Naysha Catherine (ORCID: 0000-0002-9609-1052)

ASESOR:

Dr. Sichez Muñoz, Víctor Alejandro (ORCID: 0000-0002-6823-2620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios

Por su amor incondicional, por ser mi mayor fortaleza en cada etapa de mi vida y darme el soporte necesario en cada paso que doy, por ser mi guía y compañero que me ayuda a crecer profesionalmente.

A mis padres

Por brindarme su apoyo en todo momento, por estar siempre conmigo aconsejándome y motivándome a seguir adelante para ser de mí una gran profesional.

A mi Hijo Alessandro

Eres el amor de mi vida y la razón por la cual me impulsas a superarme, le agradezco a Dios por tener a un niño tan hermoso como tú que me inspira cada mañana a luchar por mis sueños.

Naysha

Agradecimiento

A Dios

Por fortalecerme con su amor infinito, por guiarme y poder llegar a cumplir mis metas, pero sobre todo por hacer de mí una persona de bien.

A mi Asesor Metodológico

Por su orientación brindada para la realización de esta tesis, por su apoyo continuo y su motivación hacia sus estudiantes.

La Autora

Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La Bachiller **PERALTA CHÁVEZ, NAYSHA CATHERINE**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RENIEC DE NUEVO CHIMBOTE, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Nuevo Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: 5.00 p.m.

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. Edwin López Robles

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Mgtr. Juan Francisco Salazar Llanos

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Victor Alejandro Sánchez Muñoz

Declaratoria de Autenticidad

Naysha Catherine Peralta Chávez, DNI N° 72451491, alumna de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Chimbote; expongo que soy la autora de la investigación titulado "Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019" entregada en 140 folios para la obtención del título de Magister en Gestión Pública, Por tanto, declaro bajo juramento que:

- Soy autora de la presente investigación
- En toda la redacción he indicado lo que es de autoriza propia y lo que proviene de otros autores, indicando la cita textual o la paráfrasis que he realizado de conformidad con las normas del desarrollo de tesis proporcionada por esta alma Mater.
- Todas las fuentes que he utilizado se encuentran indicadas expresamente.
- La presente investigación desde el inicio hasta su culminación ha sido creada por mi autoría y no ha sido presentada para ninguna otra sustentación de grado académico o título profesional.
- Para efectos de revisar su autenticidad tengo de conocimiento que mi trabajo puede ser revisado por sistemas anti plagio.
- Si faltare a la verdad en todo lo expuesto me someto a los procedimientos que de mi conducta deriven. En materia disciplinaria administrativa.

Nuevo Chimbote, 28 de octubre del 2019



Naysha Catherine Peralta Chávez

DNI: 72451491

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de las variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimientos	13
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33
Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	35
Anexo 3: Validez y confiabilidad	39
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	75
Anexo 5: Base de datos	77
Anexo 6: Artículo científico	114

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico y satisfacción del usuario	11
Tabla 2	Prueba de la normalidad del Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en el RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	15
Tabla 3	Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019	16
Tabla 4	Nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	17
Tabla 5	Nivel de las dimensiones de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	18
Tabla 6	Nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	19
Tabla 7	Nivel de las dimensiones de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	20
Tabla 8	Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	21
Tabla 9	Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	22

Índice de figuras

		Pag.
Figura 1	Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019	16
Figura 2	Nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	17
Figura 3	Nivel de las dimensiones de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	18
Figura 4	Nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	19
Figura 5	Nivel de las dimensiones de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	20

RESUMEN

La investigación se realizó en la RENIEC de Nuevo Chimbote, cuyo objetivo fue determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019. El tipo de estudio que se aplicó en la investigación fue causal- correlacional con diseño no experimental; la población está conformada por 382 ciudadanos que vienen a ser los usuarios, la técnica utilizada para este estudio fue la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, la recopilación de datos fue procesados por el programa SPSS 4. Luego de obtener los resultados de la investigación, se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre las variables de estudio, donde se obtuvo una correlación positiva de 0,657.

Palabras clave: administración pública, eficiencia, gestión

ABSTRACT

The research was carried out in the RENIEC of Nuevo Chimbote, whose objective was to determine the relationship between electronic Government and its influence on user satisfaction in the RENIEC of Nuevo Chimbote 2019. The type of study that was applied in the investigation was causal- correlational with non-experimental design; the population is made up of 383 citizens who come to be the users, the technique used for this study was the survey using the questionnaire instrument, the data collection was processed by the SPSS program. After obtaining the results of the investigation, it was concluded that there is a significant relationship between the study variables, where a positive correlation of 0,657 was obtained.

KEYWORDS: public administration, efficiency, management

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el problema se refleja en el Índice de Gobierno Electrónico 2016 de la ONU, en los que sobresale Reino Unido con 0.9193 %, Australia con 0.9143% y le sigue República de Corea con 0.8915%. Esto muestra el esfuerzo que han realizado estos países según este ranking por tener un mejor desarrollo de gobierno electrónico mostrando transparencia, rapidez y eficacia en el logro de sus gestiones (Duarte, 2017).

El nivel de porcentaje de personas que utilizan internet en América Latina de acuerdo al número de sus habitantes de cada nación, es liderado por Guatemala con un 14,8% ; México con un 24,8% y a su vez Perú se encuentra en el quinto lugar con un 25,8% ; estas cifras nos muestran el grado de importancia que viene teniendo el uso del internet, donde cada segundo se publican miles de textos informativos, y te permite estar pendiente de todo lo que sucede a nuestro alrededor, manteniéndonos más vinculados hacia la realidad que se vive a diario (Mayta y León,2009) .

Según la publicación de RPP Noticias en su portal web sobre ¿implementación de un Gobierno Electrónico? Se puede destacar que existe la poca presencia del rol como Estado en diferentes partes de nuestro país, dando a conocer que por ahora no podemos afirmar que somos un Estado eficiente pues, según el Instituto de Estudios Peruanos, nos da a conocer que cada tres de diez personas encuestadas tienen confianza en alguna Organización del Estado, y lo que se refleja en estos datos es algo alarmante al existir muchas necesidades por resolver en la sociedad. En diciembre del año 2012, el plan de Gobierno Electrónico llegó a ser el camino principal de oportunidad para nosotros, en cuanto a poder tener un cambio como sociedad y como país y pese que, en el 2017, se debe modernizar y descentralizar el Estado, lamentablemente aún nos encontramos lejos de lograrlo. Un claro ejemplo que lo refleja son los datos obtenidos en los cuales Corea del Sur presenta un rango de uso de internet aproximadamente de 100 megas por cada segundo, mientras que, en nuestro país solo se utiliza solo el 1.4% de megas por cada segundo (RPP, 2016).

Por otro lado, según la publicación del texto “Cómo implementar con éxito el Gobierno Electrónico”, Se detallaron datos de una encuesta parametrada por regiones sobre el impacto que puede traer la implementación del gobierno electrónico a una región, se

observó que el 97% de estas iniciativas se traducen en un punto positivo y muy positivo, especialmente si esto permitirá minimizar tiempo en trámites administrativos, por otro lado el 50% de estas iniciativas se traduce en la transformación de la Administración Pública tradicional (Red GEALC, 2008).

Asimismo, según un estudio realizado sobre “Gobierno Electrónico”, Se concluyó que una de los principales efectos que trae consigo la implementación de estas herramientas tecnológicas en la administración pública de nuestra región Ancash, es la transparencia de una gestión, permitiendo que los cuídanos tengan a su disposición, la facilidad tecnológica como fuente de información y comunicación con las autoridades de turno (Allauca, 2017).

Ambas variables si se relacionan entre sí, porque si tenemos un Gobierno eficiente con un mejor desarrollo va a permitir que los ciudadanos se sientan mejor satisfechos mostrando confianza en él. Es cierto que existen muchas necesidades por mejorar, pero debemos empezar desde ahora, logrando cubrir las zonas más alejadas con mayor cobertura de internet, contar con el personal humano capacitado para resolver cualquier inconveniente que se presente; mejorando nuestros servicios y no centrándolos solo en las ciudades más céntricas.

En cuanto a los trabajos previos se menciona a:

Los antecedentes de este estudio , Auad (2017), que tiene por objetivo general demostrar la importancia de la innovación participativa en la gestión pública con un tipo de investigación cualitativo y cuantitativa, se hizo uso de la entrevista, y se obtuvo que , dentro de lo que involucra tener una modernización del estado aplicada al servicio público, es cierto que los componentes hoy puestos para poder modernizar están sometidos y limitados por problemas externos que se generan, en los cuales se involucra las quejas respecto a las remuneraciones para los servidores públicos.

Bieito (2015), donde se tuvo como objetivo general analizar cómo las gerencias por departamentos del país de Uruguay precisan las más importantes habilidades en planes de gobierno electrónico. Se recurrió a una metodología cualitativa que involucró dos técnicas principales: entrevistas (en profundidad y en línea) y análisis de documentación. Concluyó que la tercera barrera que se encontró es la falta de capital humano y profesionales capacitados en las disciplinas claves para realizar procesos de planificación. No hay

formación en Uruguay para preparar gestores públicos municipales; no existe formación en gestión pública o modernización al nivel nacional. Hay falta de diversidad de perfiles técnicos (solo contadores, abogados y arquitectos). No existe el perfil del CIO como figura adecuada para ser una contraparte de AGESIC en GE, por citar un ejemplo. No se dedica presupuesto a capacitación en general en las Intendencias y se descuida la transferencia de conocimiento generacional.

Fernández (2017) siendo una investigación no experimental y diseño descriptivo correlacional, teniendo como muestra de 384 vecinos se aplicó una encuesta. Se obtuvo como resultado que el 70,6 % manifestó que existe una buena interacción de gobierno electrónico, y a su vez, el 61,7 % afirmó que la transacción del gobierno electrónico es bueno. Se concluyó que existe relación entre ambas variables con $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p<.05$).

Reynoso (2017), que tuvo por objetivo general establecer la correlación entre la gestión de la eficacia y el gobierno electrónico dentro del transcurso de modernización de la OEFA durante el año 2017, con un estudio correlacional con un tipo de muestra de 510 personas donde se aplicó la encuesta ; se observa que el 67,27% de los trabajadores de la OEFA, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado, donde se demostró que si existe relación entre ambas variables.

Palacios (2016), su investigación contó con una muestra de 25 trabajadores de la institución. Se obtuvo los siguientes resultados donde el 68% consideró que el proceso Plan Estratégico de TI en Nivel 1-Inicial. El 68% estima a Arquitectura de la Información en Nivel 2- Repetible, concluyendo que la institución municipal tiene una perspectiva de riesgo importante que se identifica de manera informal proyecto por proyecto.

Chicana (2017), esta investigación fue de tipo básica, conformada por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda muestra fueron 376 usuarios. Dentro de los resultados se tuvo que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado. Se concluyó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio.

En cuanto a la primera variable, que es gobierno electrónico, afirma la OEA, que reside esencialmente en el manejo de las TIC para un mejor manejo y empleo de la administración pública, con el único fin de poner al servicio de los ciudadanos el uso de portales institucionales que brinden información y comunicación, a través de un enfoque innovador y dinámico que garanticen incrementar la eficiencia y transparencia de un buen gobierno. Esto implica una mejora en los procesos decisorios entre diferentes instancias de un gobierno y sociedad civil (OEA, 2018).

(Holden y Millett, 2005), definen e-Gobierno como una de las mejores alternativas en tendencia del sector público para la evolución tecnología de las entidades del estado, con el objetivo de que se establezcan relaciones y a su vez se interactúe entre los pobladores y los Entidades del Estado.

El Gobierno Electrónico tiene las siguientes etapas:

La presencia: En esta etapa los organismos del sector público emplean sus sitios web o portales para la divulgación de información básica, no permitiendo una interacción ni relación con los ciudadanos, ya que la información brindada es limitada (Cardona, 2002).

La interacción: En esta fase los ciudadanos tienen la posibilidad de interactuar de forma más directa y concreta con los organismos del estado, esto gracias no solo información compartida en sus sitios web, si no también permitiendo la descarga de formatos para facilitar los procedimientos administrativos y estableciendo comunicación a través del correo electrónico, así como de opinión (Cardona, 2002).

La transacción: Una vez complementada y completada la fase anterior, la transacción es una de las etapas más avanzadas en la implementación de las (TIC), esto se debe a los organismos ponen a disposición de los ciudadanos aplicaciones de autoservicio para que dar inicio, seguimiento y finalización de algún trámite de forma virtual (línea), sin la necesidad de acudir a la las entidades públicas. No involucra impacto en las estructuras organizacionales (Cardona, 2002).

La transformación: En este nivel los organismos no solo deberán modificar sus estructuras, también debe existir cambio cultural entre el estado y el ciudadano, transformando los servicios electrónicos y procesos de gestión, permitiendo la integración

total de los ciudadanos, entidades del gobierno, en la capacitación, debate y evaluación de políticas públicas, incluso del sector privado y las organizaciones no gubernamentales (Cardona, 2002).

La participación democrática, si se alcanza esta fase significa que los ciudadanos cuentan con la capacidad de intervenir en los procesos internos, teniendo injerencia en los debates, y evaluación de propuestas para nuevas políticas públicas, todo esto mediante el dialogo de doble dirección, utilizando medios tecnológicos tales como, foros, blog y otros (Cardona, 2002).

Para (Salvador, 2002), en la variable de Gobierno electrónico se identifican cuatro específicas dimensiones que son: externa, interna, promoción, y relacional. Presentes en proyectos de implementación de un gobierno electrónico.

En esta investigación se va a trabajar con las siguientes dimensiones:

La dimensión externa, relaciona el servicio que brinda la gestión pública junto con poder hacer uso de implementar las TIC y su disponibilidad de los ciudadanos para interrelacionarse con estas herramientas tecnológicas, no solo por medio de las páginas web como mejor muestra de TICS, dejando de lado los medios de chat en línea, correo electrónico, encuestas y foros (Salvador, 2002, p.3).

En cuanto a la dimensión interna, mide esencialmente el efecto en la modernización tecnológica de estructuras y procedimientos que ofrecen las entidades públicas en la utilización de las TIC, fortaleciendo el adiestramiento, motivación y cultura administrativa con la que trabajan sus funcionarios públicos, con el único objetivo de contar con personal experto y calificado en el uso de herramientas tecnológicas (Salvador, 2002, p.3).

Por último, la dimensión relacional, comprende la disponibilidad de intercambio de recursos y la interconectividad entre instituciones de la administración pública, en busca del fortalecimiento de sus servicios y conocimientos internos. Todo esto en la dirección de fortalecer el trato entre administraciones públicas y privadas, dedicadas al intercambio de bienes, servicios, así como también, las actividades de consultoría y construcción de infraestructuras (Salvador, 2002, p. 4).

En cuanto a la segunda variable que es satisfacción a los usuarios:

Kotler (2003), precisa la satisfacción al usuario como el grado anímico de un ciudadano luego de comparar el beneficio obtenido de un producto o servicio, respecto a las expectativas generadas inicialmente.

Pérez (2010), define como la primera sensación que se genera en un usuario cuando interactúa en la página web de una entidad pública, dependiendo de esta sensación la preferencia de esta herramienta electrónica o no.

Baroudi, Olson e Ives (1986), en un estudio práctico donde se evaluaba la interacción del usuario en el uso de los sistemas y herramientas de las TICS y la satisfacción que esto generaría, se concluyó que, si la interacción de los usuarios es mayor en el uso de los sistemas, mayor será la satisfacción.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) define que el resultado que percibe un usuario luego de un permanente proceso de comparación entre la experiencia y las expectativas se llama satisfacción del usuario.

Cuando se quiere hablar de los inicios de la satisfacción de los usuarios, es inevitable que se hable esencialmente del tema evaluación que, según Lancaster (1995), todo empezó con la evaluación de colecciones, tema muy investigado en la década de los sesenta. Años más tarde en el año 1970 recién nace el uso de la variable satisfacción de usuarios, como una parte esencial de la evaluación de la información. A finales de esa década, White (1978, p.78) destaca la importancia de la satisfacción y los objetivos de su evaluación: Ayudar a la expansión del conocimiento de una comunidad, para reducir la poca satisfacción de los usuarios frente a sus necesidades.

De acuerdo a lo señalado por Camisón, G. (2013), la satisfacción al usuario es un sentimiento de gratitud y conformidad, que nace en los usuarios luego de utilizar un servicio o compra de algún producto.

Dentro de la variable de satisfacción al usuario se considera como primera dimensión la satisfacción dirigida al personal.

Para ello se considera los siguientes indicadores:

Dominio del servicio: Estas acciones explican las competencias y capacidades de los servidores públicos (colaborador), para ejecutar una actividad con eficiencia, garantizando el grado de preparación e interés para desempeñarse diariamente en sus funciones.

Trato del colaborador: Acciones que demuestran el grado de importancia y disposición del servidor público (colaborador), para dar fin a las necesidades que presentan los usuarios, de manera oportuna, amable y respetuosa.

Exactitud en la información: Se hace referencia al grado en que proporciona la información a los usuarios, esta debe ser de forma, clara, concisa, de fácil entendimiento y confiable, para garantizar la satisfacción del usuario.

Como segunda dimensión tenemos a la satisfacción de la información, donde esta dimensión mide la capacidad de las entidades públicas que busca ponerle fin a las necesidades que existen en cuanto a la información que se les proporciona, logrando despertar en los usuarios sentimientos de gratitud y conformidad (Camisón, G., 2013, p.53).

Para el cual se consideró como indicador:

Disponibilidad del recurso de información: Se refiere al recurso que toda empresa ya sea pública o privada ofrece a los usuarios para satisfacer sus necesidades, la cual debe estar sujeta a grados de coherencia, fácil entendiendo y disponibilidad inmediata. (Camisón, G., 2013, p.53).

El gobierno electrónico, busca la implementación de la TIC, como mecanismos necesarios dentro de la sociedad, creando un vínculo más cercano, eficiente y eficaz entre los usuarios y las entidades públicas, permitiendo la interacción comunicativa, minimización de tiempos y rapidez de tramites mediante herramientas tecnológicas (página web, atención en línea, correos, foros, entre otros).

Cuando se hace referencia a la satisfacción del usuario, el objetivo esencial es llegar a cubrir las expectativas de los usuarios (que nacen a partir de sus necesidades), generando conformidad y gratitud ante la información proporcionada.

Por tanto, la formulación del problema que se plantea para esta investigación es, ¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios de la RENIEC en el distrito de Nuevo Chimbote 2019?

El actual proyecto que se está desarrollando se justifica por conveniencia, porque se logrará establecer las carencias y necesidades que se presentan en la administración pública en cuanto a lograr un gobierno electrónico eficiente y capas, que este acorde a las últimas tendencias tecnológicas, así mismo, saber la relación e influencia que guardan las dos variables planteadas en este proyecto, todo en sentido de poder lograr una mejor gestión en la RENIEC de Nuevo Chimbote

Valor teórico, debido a que la presente investigación, tiene puentes que apoyan cambios importantes en la administración pública a todo nivel, en los sistemas administrativos, con modernidad. Más aun en estos tiempos de cambios vertiginosos, es necesario dar servicio de calidad. La modernización de una institución estatal en cuanto a la gestión administrativa, significa la contribución complementaria en la reforma de procesos, ayudando a que estos sean más cortos, virtuales, menos engorrosos y más fáciles.

Implicancias prácticas, la información que se puede recaudar en este proyecto, permitirá te obtener puntos de partida para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores de las entidades públicas, así como, nuevos métodos de evaluación de rendimientos de una institución.

Relevancia Social, porque se podrá alcanzar una mejora en los procedimientos de gestión realizados por los ciudadanos, reduciendo el tiempo de manera eficiente y a su vez permitirá que esta área tenga un mejor funcionamiento eficiente.

Para responder al problema de investigación se ha determinado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019.

Para lograr el objetivo general, se ha elaborado los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Identificar el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de la información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Hipótesis

Hi: Existe relación directa entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Ho: No existe relación directa entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Método.

Cegarra (2012). Se utiliza un método hipotético deductivo en el cual se plantea y desprende una hipótesis respecto a las probables soluciones que se puedan presentar dentro de un problema de investigación y llegar a verificar si esta hipótesis que se planteó se respalda bajo los resultados debidamente obtenidos. (p.82)

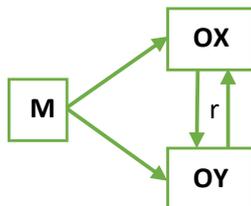
Tipo

Esta investigación realizada viene a ser de tipo aplicada, en el que nos vamos a basar en los autores Sánchez y Reyes (2006) los cuales nos muestran que una investigación aplicada y tecnológica, se diferencia por el uso que se le da en el estudio de los conocimientos en base a teorías en determinadas situaciones concretas que se ameritan y a su vez, a los resultados prácticos que de ella nazcan. (p.37).

Diseño de Investigación

Es no experimental, porque ninguna de las variables va a ser manipuladas deliberadamente dentro de la investigación. Asimismo, es correlacional-causal porque vamos a corroborar si existe relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Representación gráfica del diseño correlacional



Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁: “Satisfacción de los usuarios”

O₂: “Gobierno Electrónico”

r : relación

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable gobierno electrónico y satisfacción del usuario

V. 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Castoldi (2002), esta variable se conceptualiza en la implementación de todas acciones sujetas a nuevas herramientas tecnológicas, especialmente el uso de Internet, extendiendo los servicios de la administración pública y garantizando su transparencia (p.112).	Para hallar el nivel de gobierno electrónico se debe tomar en cuenta cual es el grado de participación que tienen los ciudadanos ante ello y a su vez medir cada una de fases que presenta el gobierno electrónico. Estas subvariables serán medidas por un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Provisión de servicios ✓ Capacidad de interacción 	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilización de las TIC ✓ Eficiencia 	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intercambio de Recursos ✓ Interrelación 	
Satisfacción al usuario	Para Rey Martin (2000), la satisfacción del usuario presume una calificación valorativa sobre las herramientas y servicios técnicos que brinda un sistema informático, logrando una sensación en los usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, todo ello en relación a como se sientan.	Estas subvariables serán medidas por un cuestionario de 19 ítems en escala de Likert.	Satisfacción dirigida al personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio del servicio ✓ Trato del colaborador ✓ Exactitud de la información 	Ordinal
			Satisfacción de la información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad del recurso de la información 	

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población, según Carrasco (2009), “es el conjunto de todos los elementos pertenecientes a un estudio y que encuentran limitados a un mismo espacio dentro de una investigación” (p. 236).

En esta investigación la población de estudio está conformada por la totalidad de 116,826 ciudadanos que conforman la ciudad de Nuevo Chimbote, 2019.

Muestra

Es el conjunto de elementos que representan a la población de estudio, y por ser una población finita, de acuerdo con la cantidad de ciudadanos de la ciudad de Nuevo Chimbote se determinó trabajar con una muestra de 382 participantes. . (Hernández et all, 2014, p.176).

Vara (2015) lo define como “los elementos que se extraen de la población, determinados por algún método racional” (p.221)

Cálculo de muestra de los ciudadanos de Nuevo Chimbote, 2019.

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

n = Población = Finita

E = Margen de error= 0.05

Z = Nivel de confianza = 1.96

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n = 382.3$$

n = 382 participantes

Z	1.96
=	
p =	50%
q =	50%
N	80.068
=	
e =	5%

Unidad de análisis: Cada uno de los ciudadanos de Nuevo Chimbote 2019

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se utilizarán dos encuestas, a fin de demostrar la hipótesis planteada. La encuesta es una técnica que se fundamenta en la realización de preguntas directas, dirigidas un sector de la población, logrando recoger información sobre las opiniones, percepciones, gustos, etc. de un público específico (Hernández, et al. 2010).

Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó el cuestionario el cual estuvo conformado por 17 ítems para la variable de gobierno electrónico y 19 ítems para la variable de satisfacción de los usuarios, que a su vez estas serán cerradas, y se aplicará a cada uno de los ciudadanos que pertenecen a la muestra de la ciudad de Nuevo Chimbote, y asimismo se hará uso de la escala de Likert para cada variable en relación a las dimensiones.

Validez

Se realizó a través de 4 expertos relacionados al tema, en el que ellos evaluaron que el instrumento se encuentre con las condiciones necesarias para poder ser aplicado a los ciudadanos.

Confiabilidad.

Se utilizará la escala de Likert para el procedimiento valorativo en los instrumentos de recolección de datos y a su vez se va a emplear el coeficiente alfa de Cronbach. La confiabilidad aceptable según el coeficiente de Alfa de Cronbach por cada cuestionario o inventario debe ser mayor a 0.80 (alto) respectivamente.

2.5. Procedimientos

Esta investigación fue aplicada a los usuarios de la RENIEC de Nuevo Chimbote, para los cuales se les aplicó una encuesta, donde cada ítem fue realizado en base a las dimensiones e indicadores de ambas variables, esta fue validada por expertos en el tema.

2.5 Método de análisis de datos

Se extrajo una base de datos del programa Microsoft Office Excel que fue creado acorde a los resultados que se obtuvieron a partir de los instrumentos, así como también se obtuvo la elaboración de tablas estadísticas para la investigación. Finalmente, el proyecto basado en el enfoque cuantitativo, utilizará la información para ser procesada mediante el SPSS versión 24.

Gamarra et al (2016) considera el análisis descriptivo y el inferencial como métodos de análisis de datos.

La prueba de Rho de Spearman
$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$
d² : Diferencia en rangos
∑: Sigma.
n : Número de pares de datos
p : Correlación de Spearman

2.7 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta la confidencialidad, veracidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato, asimismo, mantener un amplio grado de respeto hacia el evaluado al momento de aplicación del instrumento, sin juzgar ni calificar las respuestas participantes, ya que esta información tiene que ser propia del encuestado.

III. RESULTADOS

Tabla 2:

Prueba de la normalidad del Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en el RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EXTERNA	,367	382	,000	,772	382	,000
INTERNA	,405	382	,000	,695	382	,000
RELACIONAL	,255	382	,000	,855	382	,000
GOBIERNO ELECTRONICO	,430	382	,000	,637	382	,000
SATISFACCION_DIRIGIDA_AL_PERSONAL	,330	382	,000	,747	382	,000
SATISFACCION_DE_INFORMACION	,417	382	,000	,672	382	,000
SATISFACCION_AL_USUARIO	,429	382	,000	,617	382	,000

Comentario: En la Tabla 2 se observa la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 50 ($n \geq 50$) que valora la costumbre de los testimonios de las variables en estudio, donde se muestra que las variable y espacios tienen niveles de significancia menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se comercializan de manera NO normal; por lo cual es preciso utilizar la prueba NO paramétrica la cual es la correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre el Gobierno electrónico y Satisfacción de los Usuarios.

Datos para el objetivo general:

Tabla 3:

Relación entre las variables Gobierno electrónico y satisfacción del usuario

		GOBIERNO ELECTRONICO	SATISFACCION AL USUARIO
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coefficiente de correlación	,796
		Sig. (bilateral)	,012
		N	382
Spearman	SATISFACCION AL USUARIO	Coefficiente de correlación	,796
		Sig. (bilateral)	,012
		N	382

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, Chimbote - 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Comentario: En la Tabla 3 se observa que el factor de correlación de Rho Spearman es $R = 0.796$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.012$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en RENIEC de Nuevo Chimbote 2019

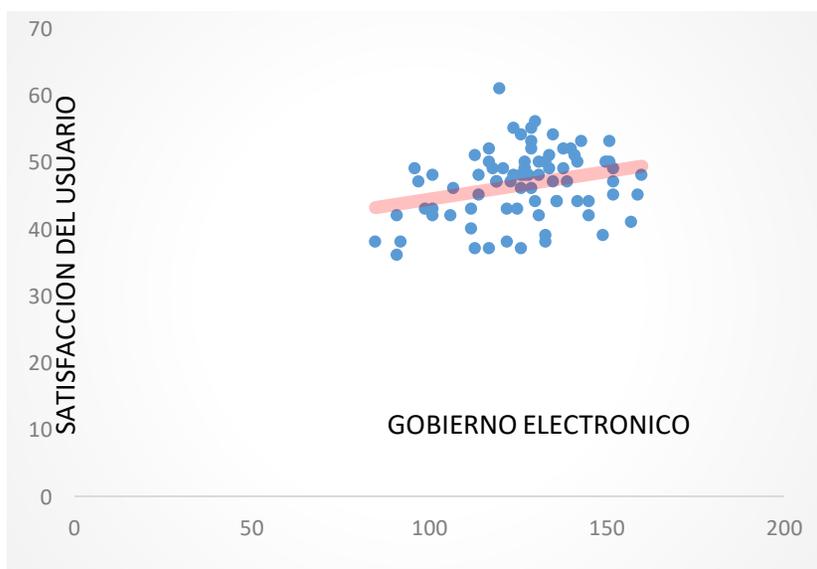


Figura 1: Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Datos para el objetivo específico 1:

Tabla 4: Nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MALO	14	3,7
	MALO	283	74,1
	REGULAR	85	22,3
	BUENO	0	0
	MUY BUENO	0	0
	Total		382

Fuente: Cuestionario de Gobierno Electrónico, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 4 se observa que el 74.1% de los ciudadanos califica como nivel malo la influencia del gobierno electrónico, en tanto que el 22.3% obtienen nivel de tendencia regular. Determinándose que el gobierno electrónico en la RENIEC tiene un nivel malo con un 74.1%

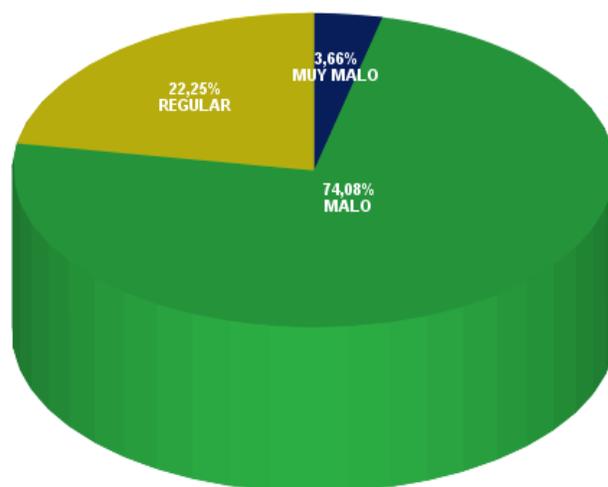


Figura 2: Nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

Tabla 5:

Nivel de las dimensiones de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

	EXTERNA		INTERNA		RELACIONAL	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
MUY MALO	34	8,9%	25	6,5%	58	15,2%
MALO	247	64,7%	277	72,5%	176	46,1%
REGULAR	82	21,5%	76	19,9%	129	33,8%
BUENO	19	5,0%	4	1,0%	19	5,0%
MUY BUENO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 5 se observa que el 72.5% de los ciudadanos nos dan a conocer que la dimensión interna es malo, siguiéndole la dimensión externa con un 64,7% y por consiguiente, la dimensión relacional con un 46,1%.

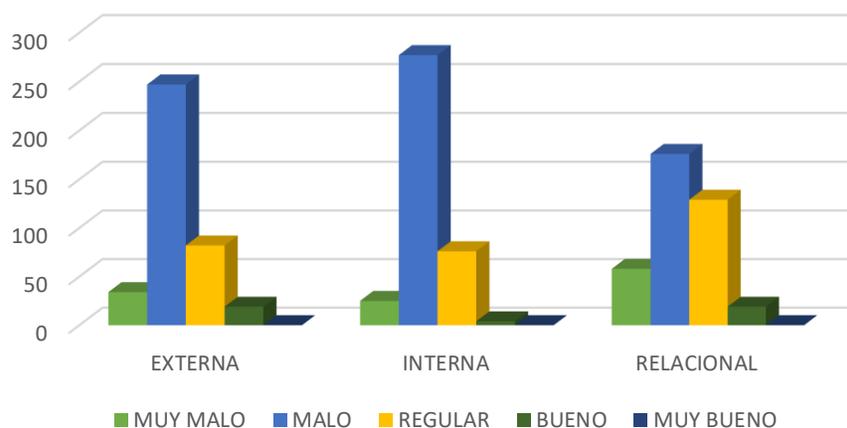


Figura 3: Nivel de las dimensiones de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

Datos para el objetivo específico 2:

Tabla 6:

Nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	PESIMO	0	0
	BAJO	117	30,6
	MEDIO	262	68,6
	ALTO	3	,8
	EXCELENTE	0	0
	Total		382

Fuente: Cuestionario de satisfacción del Usuario, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 6 se observa que el 68.6% de los ciudadanos afirman que el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote es media, mientras que el 30,6% cree que es bajo, siguiéndole un 8% el cual afirma que presenta un nivel alto.

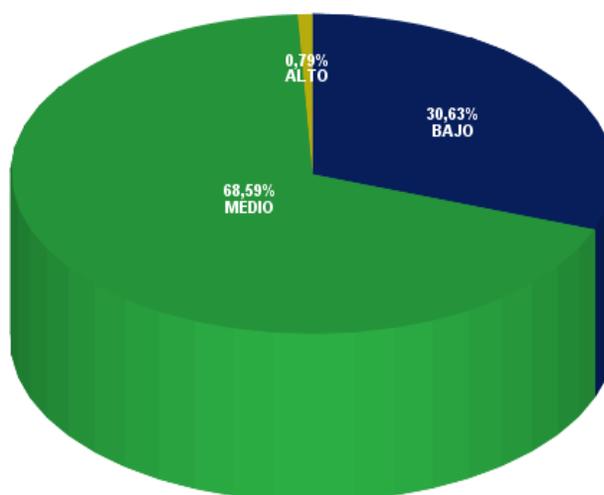


Figura 4: Nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

Tabla 7:

Nivel de las dimensiones de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL		SATISFACCION DE INFORMACION	
	Recuento	%	Recuento	%
PESIMO	5	1,3%	2	0,5%
BAJO	161	42,1%	94	24,6%
MEDIO	204	53,4%	272	71,2%
ALTO	12	3,1%	14	3,7%
EXCELENTE	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción del Usuario, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 7 se observa que el 53.4% de los colaboradores obtienen nivel Medio de la satisfacción dirigida al personal y el 42.1% tienen nivel bajo, el 71.2% de los colaboradores obtienen nivel Medio de la satisfacción de información y el 24.6% tienen nivel Bajo, Determinándose que las dimensiones en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 es en promedio nivel medio (46.5%).

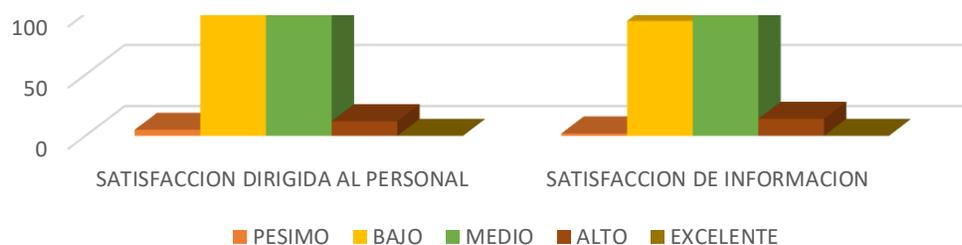


Figura 5: Nivel de las dimensiones de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

Datos para el objetivo específico 3:

Tabla 8:

Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

			EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,724	-,676	-,572
		Sig. (bilateral)	,047	,011	,042
		N	382	382	382

Fuente: Cuestionario de satisfacción del personal, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de promedio $R = 0.657$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia promedio $p = 0.033$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión Satisfacción dirigido al personal se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

Datos para el objetivo específico 4:

Tabla 9:

Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

			EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DE INFORMACION	Coefficiente de correlación	,800	,727	,636
		Sig. (bilateral)	,008	,009	,048
		N	382	382	382

Fuente: Cuestionario de satisfacción de información, Chimbote - 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Comentario: En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de promedio $R = 0.657$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia promedio $p = 0.033$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión Satisfacción de información se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.

IV. DISCUSIÓN

La investigación se realizó en la RENIEC de Nuevo Chimbote, en el cual las dos variables que son gobierno electrónico y satisfacción al usuario asumen un papel de gran importancia dentro de las entidades públicas puesto que, mediante ellos, vamos a poder determinar si por medio del gobierno electrónico, los usuarios van a sentirse más satisfechos recibiendo una mejor atención, haciendo uso de su portal Web, reduciendo los tiempos de espera, etc. Hoy en día, se observa que aún no se ha logrado una total ejecución de un plan de gobierno electrónico en la administración pública, lo cual debería convertirse en una gran ventaja en las instituciones que a su vez permiten que el ciudadano tenga una mayor participación.

Este problema no sólo se ve reflejado en nuestro país, sino también en otros países como lo viene demostrando Bieito (2015), el cual ha realizado una investigación en Uruguay, concluyendo que la tercera barrera que se encontró dentro de la planificación estratégica de este país es la falta de capital humano y profesionales capacitados en las disciplinas claves para realizar procesos de planificación puesto que, no hay formación en Uruguay para preparar gestores públicos municipales.

Por otro lado, Reynoso (2017), llegó a concluir que el 67,27% de los colaboradores de la OEFA, consideraron inadecuada la implementación del gobierno electrónico. No obstante, esto se refleja en la Tabla N°03, donde se observa que el 74,1 % de los ciudadanos consideran que el nivel de influencia de Gobierno Electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote es malo. Lo que indica que se le está dando un mal uso y no se tiene la confianza necesaria en la implementación de un Gobierno electrónico.

Por su parte, Palacios (2016) concluyó que el 68% de encuestados estima que el Plan estratégico de TI en Nivel 1-Inicial viene a ser reemplazado y repetible por el de Nivel 2 dentro de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2015. A su vez, esto también puede afectar las dimensiones interna y relacional del gobierno electrónico, teniendo en cuenta como indicadores a la utilización de las TIC, eficiencia, Intercambio de recursos e interrelación. Esto se puede ver en la Tabla N°04 en la dimensión relacional con un 46,1% donde los ciudadanos lo consideran regular y con un 72,5 % que lo considera malo en la dimensión interna.

Po último, Chicana (2017), concluyó que los niveles bajo y moderado alcanzan un 75,7% en la intangibilidad de la gestión de calidad de servicio dentro de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima 2016. Asimismo, podemos observar en la tabla N° 05 que el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote viene a ser medio con un 68,6 %, dando a conocer que existe una baja gestión en cuanto a la calidad del servicio que se está brindado a los ciudadanos.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa entre las dos variables que son gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios; con un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,0.796.

Segunda: El nivel de influencia del gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019; es malo, esta calificación lo dio el 74.1% de los usuarios encuestados, por otro lado, el 72.5% de los ciudadanos afirma que la dimensión interna es la que más influye en esta calificación.

Tercera: Se obtuvo que el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019; es media, esta calificación lo dio el 68.6% de los usuarios encuestados, esto en relación a que el 53.4% de los colaboradores obtienen nivel medio en cuanto a la satisfacción dirigida al personal y el 71.2% obtienen el nivel medio en cuanto a la satisfacción de información, teniendo un nivel medio promedio de 46.5%.

Cuarta: Se obtuvo que la variable de gobierno electrónico guarda una relación positiva con la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote; con un promedio de ,0.657.**

Quinta: El gobierno electrónico mantiene una relación positiva con la satisfacción de información con un promedio de ,0.657**, y nivel de significancia promedio $p = 0.033$.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Para optimizar el sentir de los de los usuarios de la RENIEC de Nuevo Chimbote, respecto a la influencia que tiene un gobierno electrónico en la administración pública; se deben implementar campañas de capacitación constante a los usuarios y a los trabajadores públicos, sobre el empleo de las TICs, ya que estas herramientas tecnológicas permitirán garantizar una mejor relación entre los ciudadanos y los Organismos Públicos.

Segunda: Para tener una mejor opinión y calificativo de los usuarios de la RENIEC de Nuevo Chimbote, sobre los mecanismos que se utilizan las organizaciones públicas para solucionar sus necesidades cuando lo requieran, se debe realizar foros de inducción sobre cómo se deben utilizar las plataformas virtuales y tramites en línea.

Tercera: Para que se pueda medir el desempeño de la RENIEC de Nuevo Chimbote, respecto la satisfacción que tienen los usuarios cuando realizan algún trámite en línea, requerimiento de información, reclamo o queja, se debe implementar una plataforma un portal de asistencia y escucha al ciudadano, que funcione y de solución con eficiencia y eficacia en menor tiempo posible.

VII. REFERENCIAS

- Aldrich, D., Bertot, J. C., & McClure, C. R. (Ed.). (2002). *Exploring e-government: Considerations, issues, and strategies* [Symposium issue]. *Government Information Quarterly* 19(4); Reylea, note 20 above
- Allauca, W. (2017). *Gobierno Electrónico como herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014-2015*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/UNFV_ALLAUCA_CASTILLO_WENDY_JULY_DOCTORADO_2018.pdf
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Sexta edición, Editorial Episteme, ISBN: 980-07-8529-9
- Auad, V. (2017) *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. (Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo). Recuperado de: <http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bertot, J. C. (2003). *The multiple dimensions of the digital divide: More than the technology “haves” and “have nots.”* *Government Information Quarterly*
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. (Tesis doctoral, Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa.pdf
- Borge, Colombo and Welp. (2007). *Changing Politics through digital networks: The role of ICTs in the formation of new social and political actors and actions*. University of Florence. Recupérate of: <http://www.regione.toscana.it/documents/10180/3652/Borge%20Colombo/3f26520c-aad9-4a78-b7e2-e8bcf229b4a5>
- Camisión, G. (2006). *Satisfacción del usuario*. (1°Ed). Mexico: McGraw-Hill

- Cardona, D (2002), *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios* ". En I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona. Cegarra, J. (2012). Metodología de la investigación científica y tecnológica.
- Chen, Chen, Huang, & Ching. (2006). *E-government Strategies in Developed and Developing Countries: An Implementation Framework and Case Study*. Recuperate of: <https://pdfs.semanticscholar.org/1ac9/1db5a8e7d177825b1e07a5f9f4e1d8be9669.pdf>
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Council for Excellence in Government. (2003). *The new e-government equation: Ease, engagement, privacy and protection*. Available: <http://www.excelgov.org/displayContent.asp?Keywordppp041403>
- Department of Commerce. (2002). *A nation online: How Americans are expanding their use of the Internet*. Available: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/index.html>; European Union, note 26 above
- Duarte, G. (2017). *El Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) en el Perú*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/5B42FCE54C752C0E05258282006099CD/\\$FILE/INFORTEMA_N_018_2017_2018_gobierno_tecnologia_informacion_comun.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/5B42FCE54C752C0E05258282006099CD/$FILE/INFORTEMA_N_018_2017_2018_gobierno_tecnologia_informacion_comun.pdf)
- Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Friedman, D. (2000). *Privacy and technology*. In A. F. Paul, F. D. Miller, and J. Paul (Eds.) *The right to privacy*

- Garret, K. (2010). *E-Democracy Writ Small: The Impact of the Internet on Citizen Access to Local Elected Officials*. School of Communication, Ohio State University. Recuperate of: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.667.8131&rep=rep1&type=pdf> government information: Policies and sources. Westport, CT: Libraries Unlimited
- Heeks, R. (2002). *Failure, Success and Improvisation of Information Systems Projects in Developing Countries*. University of Manchester, UK. Recuperate of: <https://pdfs.semanticscholar.org/60f7/4ae890c6aa1f6df73e9450a8dd40cc57ab7a.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Hernon, P., Reylea, H. C., Dugan, R. E., & Cheverie, J. F. (2002). United States Intergovernmental Advisory Board of the U.S. General Services Administration. (2003). *High payoff in electronic government: Measuring the return on e-government investments*. Available: http://www.gsa.gov/Portal/content/pubs_content.jsp?contentOID123881&contentType1008&PMGZ1
- Jaeger, P. T., McClure, C. R., & Fraser, B. T. (2002). *The structures of centralized governmental privacy protection: Approaches, models, and analysis*. *Government Information Quarterly*
- Kwamena, A. (2012). *Managing E-Government Projects: Concepts, Issues, and Best Practices*. Recuperate of: https://www.researchgate.net/publication/320161488_Managing_E-Government_Projects_Concepts_Issues_and_Best_Practices_Chapter_3
- MacIntosh, A., Robson, E., Smith, E., & Whyte, A. (2003). *Electronic democracy and young people*. *Social Science Computer Review*
- Mahmood, Z. (2013). *E-Government Implementation and Practice in Developing Countries*. University of Derby, UK. Recuperate of: <https://books.google.com.pe/books?id=bPOIWfJWFowC&pg=PA375&lpg=PA375&d>

q=Brown,+M.+M.,+%26+Schelin,+S.+(2005).+American+local+governments:+Confr
onting+the+e-
government+challenge.+In+Druke,+H.+(Ed.),.&source=bl&ots=uCBplQa1bV&sig=A
CfU3U3kuTk8Zpx9gy4IOCB5G5zOBoPxXA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT8f-3-
tPjAhWhp1kKHbIrDfQQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q&f=false

Mayta y León. (2009). *El uso de las TIC en la enseñanza profesional*. Recuperado de:
[https://www.redalyc.org/html/816/81620150008/?fbclid=IwAR0S7Dg4bTWIBzkz3oE
IuTyG8tsBhALV_GEJZT41ae4ey8aMMrjuNg0YbX4](https://www.redalyc.org/html/816/81620150008/?fbclid=IwAR0S7Dg4bTWIBzkz3oE
IuTyG8tsBhALV_GEJZT41ae4ey8aMMrjuNg0YbX4)

Moon, M. Jae (2002): *The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality*.
Public Administration Review, Vol. 62, No. 4, July/August, pp. 424-433.

Muir, A. & Oppenheim, C. (2002). *National information policy developments world- wide I: Electronic government*. *Journal of Information Science*

Neyra y Díaz. (2014). *Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario del Reniec en la Oficina Registral del Distrito del Porvenir - Trujillo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1970/1/RE_ADMI_JAIME.NEIRA_ERIKA.DIAZ_EVALUACION.SATISFACCION.RENIEC_DATOS.pdf

Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and Internet worldwide*. New York: Cambridge University Press.

Noveck, B. S. (2003). *Designing deliberative democracy in cyberspace: The role of the cyber-lawyer*. Boston University Journal of Science and Technology

Nripendra, Yogesh, Michael end Vishanth. (2015). *Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model*, Published in *Information Systems Frontiers*. Recuperate of:
<https://www.semanticscholar.org/paper/Investigating-success-of-an-e-government-Validation-Rana-Dwivedi/21ba792a48910d8804d987472423dc1c546d726b>

- OEA (2018). *¿Qué es el Gobierno Electrónico?* Recuperado de: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2003). *The e-government imperative: Main findings*. Available: http://www.oecd.org/publications/Pol_brief
- Orins, S. (2002). *On the frontiers of electronic governance: A report on the United States and Canada. International Review of Administrative Sciences*
- Palacios, Y. (2016). *Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tic) en la Municipalidad Provincial de Piura*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/793/GESTION_%20TIC_PALACIOS%20_VILLALTA_YIMMY_%20ALI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, Begoña (2010). *Validity of delone and Mclean's model of information systems success at the website level of analysis*. The E.J. Ourso College of Business Information Systems and Decision Sciences, 128
- Pérez, E. (2015). *Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública del Distrito de Miraflores, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/P%C3%A9rez_RED.pdf
- Reddick, C. (2019). *Handbook of Research on Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies*. University of Texas at San Antonio, USA. Recupérate of: [https://books.google.com.pe/books?id=XR1hIgl0fuMC&pg=PA931&lpg=PA931&dq=Brown,+M.+M.,+%26+Schelin,+S.+\(2005\).+American+local+governments:+Confronting+the+e-government+challenge.+In+Druke,+H.+\(Ed.\),.&source=bl&ots=91hvG752_g&sig=A CfU3U3DAsRhFPakP5hhFGldlXHKZCDkiA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT8f-3-tPjAhWhp1kKHbIrDfQQ6AEwAHoECACQAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XR1hIgl0fuMC&pg=PA931&lpg=PA931&dq=Brown,+M.+M.,+%26+Schelin,+S.+(2005).+American+local+governments:+Confronting+the+e-government+challenge.+In+Druke,+H.+(Ed.),.&source=bl&ots=91hvG752_g&sig=A CfU3U3DAsRhFPakP5hhFGldlXHKZCDkiA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT8f-3-tPjAhWhp1kKHbIrDfQQ6AEwAHoECACQAQ#v=onepage&q&f=false)

- Reylea, H. C. (2002). *E-gov: Introduction and overview. Government Information Quarterly*
- Reynoso, O. (2017). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roy, J. (2003). *E-government. Social Science Computer Review*
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Congreso llevado a cabo en el CLAD, Lisboa, Portugal.
- Seifert, J. W. (2002). *A primer on e-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance*. Washington DC: Congressional Research Service
- Snellen, I. (2002). *Electronic governance: Implications for citizens, politicians and public servants*. International Review of Administrative Sciences
- The Economist. (2003). *Government by computer: But some say drinking water should come first*. March 22, 2003
- VOGT, H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.
- Weber, L. M., Loumakis, A., & Bergmen, J. (2003). *Who participates and why? Social Science Computer Review*
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid. : Diaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método
¿De qué manera influye el gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios de la RENIEC en el distrito de Nuevo Chimbote 2019?	General Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019	General Hi: Existe relación directa entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	Gobierno electrónico	Externa	Provisión de Servicios	1,2,3	Gobierno Electrónico: -Definición de Gobierno electrónico -Etapas de Gobierno electrónico -Dimensiones de Gobierno electrónico Satisfacción al usuario: -Definición de satisfacción al usuario -Inicios del concepto de satisfacción al usuario Dimensiones de satisfacción al usuario -Indicadores de satisfacción al usuario	-Tipo Aplicada -No experimental (No se manipula la variable) -Correlacional (se busca hallar la relación entre ambas variables) -Causal
					Capacidad de interacción	4,5,6		
	Específicos	Específicas		Interna	Utilización de las TIC	7,8,9		
	OE1: Identificar el nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 OE2: Identificar el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019	Ho: No existe relación directa entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019			Eficiencia	10,11,12		
					OE3: Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 OE4: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de la información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.	Relacional		
	Interrelación	14,16,17						
			Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	1,2,3,4,5			
				Trato del colaborador	6,7,8,9,10			
				Exactitud de la información	11,12,13, 14,15			
			Satisfacción del usuario	Satisfacción de la información	Disponibilidad del recurso de la información	16,19		

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Instrucciones: La información que nos proporcionas será solo del conocimiento del investigador por tanto evalúa el gobierno electrónico de la RENIEC en el distrito de Nuevo Chimbote, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión Externa					
1	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?					
2	¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?					
3	¿Cree usted necesario implementar un sistema (Pagina Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?					
4	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?					
5	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?					
6	¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?					
	Dimensión Interna					
7	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?					
8	¿Los certificados que emite el RENIEC le permite garantizar y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?					

9	¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?					
10	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?					
11	¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o tramites son de utilidad para usted?					
12	¿El tiempo que ofrece la RENIEC para la realización de sus trámites virtuales (consultas, trámites y/o solicitudes) es el adecuado?					
Dimensión Relacional						
13	¿Cree usted beneficioso que, en el portal del ciudadano se agregue consultas respecto a los procesos que ofrece la ONPE y la ONP?					
14	¿Cree usted beneficioso que ya no se requiera documentos sustentatorios de información para la realización de procedimientos administrativos y que estos puedan ser obtenidos por interconectividad con otras instituciones públicas (Ej. SUNEDU)?					
15	¿Considera conveniente que los pagos de sus trámites virtuales se efectúen de cualquier plataforma de pago?					
16	¿Cree usted, beneficioso que otras entidades públicas utilicen datos de le RENIEC para contrastar información de la ciudadanía para garantizar sus procesos?					
17	¿Cree usted que el portal de servicios la RENIEC sirva como modelo en otras entidades?					

Ficha técnica del instrumento 1: Gobierno electrónico

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el gobierno electrónico

Autor: Naysha Catherine Peralta Chávez

Lugar: Nuevo Chimbote– Santa - Ancash

Fecha de aplicación: Abril del 2019

Objetivo: Determinar el nivel de gobierno electrónico

Tiempo: 25 a 30 minutos

Observación: Individual

CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: La información que nos proporcionas será solo del conocimiento del investigador por tanto evalúa la satisfacción del usuario de la RENIEC en el distrito de Nuevo Chimbote, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes. Por favor no deje preguntas sin responder. Marca con un aspa (X) en solo uno de los recuadros que consideres que es la respuesta.

ÍTEMS	Satisfacción dirigida al personal	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Indicador: Dominio del servicio					
1	¿Cuándo realizo alguna consulta vía llamada telefónica el personal me atiende cordialmente?					
2	¿Cree usted que el personal de la RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?					
3	¿Considera que el personal de la RENIEC está capacitado para proporcionar información?					
4	¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en cada sede y/o centro de atención?					
5	¿Cree usted que la atención que brinda el personal de la RENIEC se diferencia de las demás entidades del ESTADO?					
	Indicador: Trato del colaborador					
6	¿Los trabajadores de la RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?					
7	¿Considera usted que el personal de la RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?					
8	¿El personal de la RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?					
9	¿Cree usted que el servicio que brinda personal de la RENIEC es una muestra de que el personal esta constante mente capacitándose?					
10	¿Considera usted que la atención del personal de la RENIEC es respetuosa y cordial?					
ÍTEMS	Satisfacción de la información.					
	Indicador: Exactitud de la información					
11	¿Como ciudadano cree usted que la información que ofrece el personal de la RENIEC es confiable?					
12	¿El personal de la RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?					

13	¿Considera usted que el personal de la RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?					
14	¿Considera que la información que brindan los trabajadores de la RENIEC es clara y concisa?					
15	¿Considera satisfactorio la atención que ofrece el personal de la RENIEC?					
	Indicador: Disponibilidad del recurso de información					
16	¿Considera que el personal de la RENIEC está constantemente capacitado en los servicios que brinda la entidad?					
17	¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente y/o queja en el proceso de algún trámite en el RENIEC?					
18	¿Los trabajadores de la RENIEC facilitan los formatos y/o fichas pertinentes para la realización de los tramites?					
19	¿Los trabajadores de la RENIEC se muestran interesados en brindar información a los ciudadanos?					

Ficha técnica del instrumento 2: satisfacción al usuario

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la satisfacción al usuario

Autor: Naysha Catherine Peralta Chávez

Lugar: Nuevo Chimbote– Santa - Ancash

Fecha de aplicación: Abril del 2019

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción al usuario

Tiempo: 25 a 30 minutos

Observación: Individual

ANEXO 3:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
VARIABLE: Satisfacción al Usuario

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{\left[\sum_j s_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

CONFIABILIDAD: -Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos

-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba no es confiable.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	SUM A
E1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	90
E2	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	76
E3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	73
E4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	89
E5	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	4	2	5	4	69
E6	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	76
E7	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	87
E8	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	84
E9	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	77
E10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	71
E11	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	75
E12	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	68
E13	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	72
E14	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	73
E15	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	82
E16	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	86
E17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	92

VARIABLE: Gobierno Electrónico

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{\left[\sum_j s_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

CONFIABILIDAD

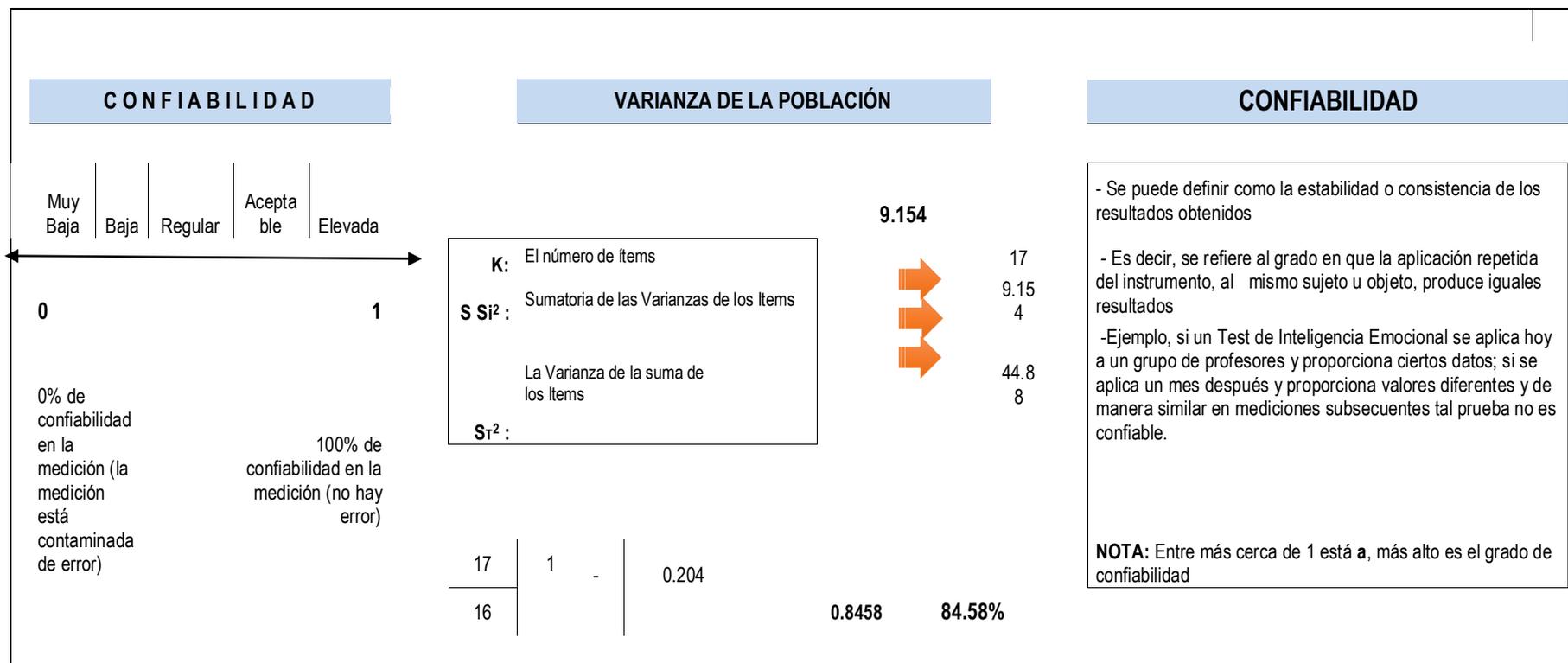
IDAD:

-Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos

-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica a un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsiguientes, tal prueba no es confiable.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	SUMA
E1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	80
E2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	75
E3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	66
E4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	79
E5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	76
E6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	79
E7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	82
E8	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	75
E9	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	68
E10	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	63
E11	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	5	69
E12	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	3	5	2	3	5	3	4	62
E13	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	67
E14	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	67
E15	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	73
E16	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	77
E17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Varianza	0.26	0.529	0.221	0.993	0.382	0.809	0.721	0.257	0.684	0.221	1.015	0.191	0.904	0.779	0.25	0.735	0.191	44.88



Formato de validación – Gobierno electrónico

- **Certificado de validez:** Angel Javier Mucha

Especialidad: Psicólogo – Especialista en Metodología de la Investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN – GOBIERNO ELECTRÓNICO																	
TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019																	
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico																	
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gobierno Electrónico	DIMENSIÓN EXTERNA	Provisión de servicios	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?						X		X		X		X		
			¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?						X		X		X		X		
			¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?						X		X		X		X		
		Capacidad de interacción	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?						X		X		X		X		

Variable 1: Gobierno Electrónico		-	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?							X		X		X					
			¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?							X		X		X		X			
	DIMENSIÓN INTERNA	Utilización de las TIC	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?							X		X		X		X			
			¿Los certificados los certificados que emite el RENIEC le permite garantizan y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?								X		X		X		X		
			¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?								X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?								X		X		X		X		
			¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o trámites son de utilidad para usted?								X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Angel Javier Micho Paltán	DNI N°	17841314
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	
Título profesional en:	Administrador		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 31 de mayo del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Angel Micho Paltán

DNI N° 17841314

- **Certificado de validez:** Néstor Daniel Gonzales Rueda

Especialidad: Psicólogo – Especialista en gestión pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN – GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019																				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico																				
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable 1: Gobierno Electrónico	DIMENSIÓN EXTERNA	Provisión de servicios	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?							X		X		X		X				
			¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?									X		X		X		X		
			¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?										X		X		X		X	
		Capacidad de interacción	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?									X		X		X		X		

Variable 1: Gobierno Electrónico		-	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?							X		X		X					
			¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?							X		X		X		X			
	DIMENSIÓN INTERNA	Utilización de las TIC	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?							X		X		X		X			
			¿Los certificados los certificados que emite el RENIEC le permite garantizan y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?								X		X		X		X		
			¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?								X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?								X		X		X		X		
			¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o trámites son de utilidad para usted?								X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Nestor Daniel GONZALEZ RUEDA		DNI N°	32991045
Institución laboral	UCV- CHIMBOTE		Teléfono/Celular	
Título profesional en:	PSICOLOGO			
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas			

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 02 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Nestor DANIEL GONZALEZ RUEDA

DNI N° 32991045

-Certificado de validez: Antero Francisco Casamayor Villanueva

Especialidad: Contador público – Master en gestión pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN – GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019																				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico																				
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable 1: Gobierno Electrónico	DIMENSIÓN EXTERNA	Provisión de servicios	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?							X		X		X		X				
			¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?									X		X		X		X		
			¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?										X		X		X		X	
		Capacidad de interacción	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?									X		X		X		X		

Variable 1: Gobierno Electrónico		-	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?							X		X		X					
			¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?							X		X		X		X			
	DIMENSIÓN INTERNA	Utilización de las TIC	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?							X		X		X		X			
			¿Los certificados los certificados que emite el RENIEC le permite garantizan y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?								X		X		X		X		
			¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?								X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?								X		X		X		X		
			¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o trámites son de utilidad para usted?								X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Antero Francisco Casamayor Villanueva	DNI N°	32762431
Institución laboral	Municipalidad provincial del Santa	Teléfono/Celular	965067424
Título profesional en:	CONTADOR PÚBLICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 07 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Antero Francisco Casamayor Villanueva

DNI N° 32762431



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Gerencia de Administración Tributaria

(Handwritten signature)

Mg. Francisco Casamayor Villanueva
GERENTE

-Certificado de validez: Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad: Licenciado en estadística

MATRIZ DE VALIDACIÓN – GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019																				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Gobierno Electrónico																				
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable 1: Gobierno Electrónico	DIMENSIÓN EXTERNA	Provisión de servicios	¿Cree que los medios que brinda el RENIEC para requerir el duplicado de su DNI (página web, PVM, ventanilla en BN, aplicación móvil), le otorga de manera más rápida y oportuna su documento de identidad?							X		X		X		X				
			¿Cree usted beneficioso que el RENIEC a través de su portal web le facilite iniciar y concluir trámites administrativos sin la necesidad de acudir sus oficinas personalmente ni al banco?									X		X		X		X		
			¿Cree usted necesario implementar un sistema (Página Web), que le permita ingresar solicitudes de reclamos y/o propuestas desde la comodidad de su hogar y obtener respuestas de forma electrónica?										X		X		X		X	
		Capacidad de interacción	¿Los mecanismos que ofrece el RENIEC (correo electrónico, página web, call center) le permiten efectuar consultas y obtener respuesta en tiempo real?									X		X		X		X		

Variable 1: Gobierno Electrónico		-	¿Cree que es provechoso que el RENIEC le informe por correo electrónico del estado del trámite que inicio desde su página web?							X		X		X					
			¿Está conforme que el RENIEC utilice sus datos (e-mail o número de celular) para brindar actualización o creación de nuevos servicios, nuevos procedimientos administrativos, horarios de atención, entre otros?							X		X		X		X			
	DIMENSIÓN INTERNA	Utilización de las TIC	¿Los medios de atención virtual y/o digital que brinda el RENIEC (portal web, plataforma virtual multiservicios (PMV), es de fácil acceso?							X		X		X		X			
			¿Los certificados los certificados que emite el RENIEC le permite garantizan y constatar correctamente la identidad del titular en la iniciación de cualquier trámite virtual y a su vez permite que el proceso sea más rápido?								X		X		X		X		
			¿Cree usted que el RENIEC actualiza constantemente sus procedimientos administrativos y/o digitales para garantizar una mejor atención a la ciudadanía?								X		X		X		X		
		Eficiencia	¿Tiene en cuenta usted que el hecho que el RENIEC realice sus procedimientos administrativos de forma virtual es un mensaje de innovación y mejoramiento de los procesos internos en el RENIEC?								X		X		X		X		
			¿Los módulos en línea que ofrece el portal del ciudadano (RENIEC) para consultas o trámites son de utilidad para usted?								X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

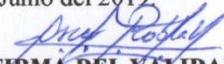
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA	DNI N°	3 276 2171
Institución laboral	UNIVERSIDAD SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO	Teléfono/Celular	943481514
Título profesional en:	ESTADÍSTICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote,⁰²..... de Junio del 2019


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA

DNI N° 32762171

.....
LIC. OSCAR ANTONIO ROBLES VILLANUEVA
COESPE 98
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Formato de validación – Satisfacción al Usuario

-Certificado de validez: Angel Javier Mucha Paitan

Especialidad: Administrador – Especialista en Metodología y diseño de la investigación científica

MATRIZ DE VALIDACIÓN – SATISFACCIÓN DEL USUARIO TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Satisfacción del Usuario MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	¿Cuándo realizo alguna consulta vía llamada telefónica el personal me atiende cordialmente?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el personal del RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?						X		X		X		X		
			¿Considera que el personal del RENIEC está capacitado para proporcionar información?						X		X		X		X		
			¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en cada sede y/o centro de atención?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que la atención que brinda el personal del RENIEC se diferencia de las demás entidades del ESTADO?						X		X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Satisfacción dirigida al personal	Trato del colaborador	¿Los trabajadores del RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?								X		X		X		X				
		¿Considera usted que el personal del RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?									X		X		X		X			
		¿Cree usted que el servicio que brinda personal del RENIEC es una muestra de que el personal esta constantemente capacitándose?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que la atención del personal del RENIEC es respetuosa y cordial?									X		X		X		X			
	Exactitud de la información	¿Cómo ciudadano cree usted que la información que ofrece el personal del RENIEC es confiable?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que el personal del RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?									X		X		X		X			
		¿Considera que la información que brindan los trabajadores del RENIEC es clara y concisa?									X		X		X		X			
		¿Considera satisfactorio la atención que ofrece el personal del RENIEC?									X		X		X		X			

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Angel Javier Mica Peitán	DNI N°	17841314
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	
Título profesional en:	Administrador		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 31 de mayo del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Angel Mica Peitán

DNI N° 17841314

- Certificado de validez: Néstor Daniel Gonzales Rueda

Especialidad: Psicólogo – Especialista en gestión pública

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN – SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p style="text-align: center;">TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019</p> <p style="text-align: center;">NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Satisfacción del Usuario</p> <p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS</p>																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	¿Cuándo realizo alguna consulta vía llamada telefónica el personal me atiende cordialmente?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el personal del RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?						X		X		X		X		
			¿Considera que el personal del RENIEC está capacitado para proporcionar información?						X		X		X		X		
			¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en cada sede y/o centro de atención?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que la atención que brinda el personal del RENIEC se diferencia de las demás entidades del ESTADO?						X		X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Satisfacción dirigida al personal	Trato del colaborador	¿Los trabajadores del RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?								X		X		X		X				
		¿Considera usted que el personal del RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?									X		X		X		X			
		¿Cree usted que el servicio que brinda personal del RENIEC es una muestra de que el personal esta constantemente capacitándose?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que la atención del personal del RENIEC es respetuosa y cordial?									X		X		X		X			
	Exactitud de la información	¿Cómo ciudadano cree usted que la información que ofrece el personal del RENIEC es confiable?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que el personal del RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?									X		X		X		X			
		¿Considera que la información que brindan los trabajadores del RENIEC es clara y concisa?									X		X		X		X			
		¿Considera satisfactorio la atención que ofrece el personal del RENIEC?									X		X		X		X			

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Nestor Daniel GONZALEZ RUEDA		DNI N°	32991045
Institución laboral	UCV- CHIMBOTE		Teléfono/Celular	
Título profesional en:	PSICOLOGO			
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas			

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 02 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Nestor DANIEL GONZALEZ RUEDA

DNI N° 32991045

-Certificado de validez: Antero Francisco Casamayor Villanueva

Especialidad: Contador público – Master en gestión pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN – SATISFACCIÓN DEL USUARIO TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Satisfacción del Usuario MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	¿Cuándo realizo alguna consulta vía llamada telefónica el personal me atiende cordialmente?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el personal del RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?						X		X		X		X		
			¿Considera que el personal del RENIEC está capacitado para proporcionar información?						X		X		X		X		
			¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en cada sede y/o centro de atención?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que la atención que brinda el personal del RENIEC se diferencia de las demás entidades del ESTADO?						X		X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Satisfacción dirigida al personal	Trato del colaborador	¿Los trabajadores del RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?								X		X		X		X				
		¿Considera usted que el personal del RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?									X		X		X		X			
		¿Cree usted que el servicio que brinda personal del RENIEC es una muestra de que el personal esta constantemente capacitándose?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que la atención del personal del RENIEC es respetuosa y cordial?									X		X		X		X			
	Exactitud de la información	¿Cómo ciudadano cree usted que la información que ofrece el personal del RENIEC es confiable?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que el personal del RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?									X		X		X		X			
		¿Considera que la información que brindan los trabajadores del RENIEC es clara y concisa?									X		X		X		X			
		¿Considera satisfactorio la atención que ofrece el personal del RENIEC?									X		X		X		X			

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Antero Francisco Casamayor Villanueva	DNI N°	32762431
Institución laboral	Municipalidad provincial del Santa	Teléfono/Celular	965067424
Título profesional en:	CONTADOR PÚBLICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 07 de Junio del 2019.

FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: Antero Francisco Casamayor Villanueva

DNI N° 32762431



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Gerencia de Administración Tributaria

(Handwritten signature)

Mg. Francisco Casamayor Villanueva
GERENTE

-Certificado de validez: Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad: Licenciado en estadística

<p align="center">MATRIZ DE VALIDACIÓN – SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p align="center">TITULO DE LA TESIS: Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019</p> <p align="center">NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Satisfacción del Usuario</p> <p align="center">MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS</p>																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Satisfacción del Usuario	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	¿Cuándo realizo alguna consulta vía llamada telefónica el personal me atiende cordialmente?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que el personal del RENIEC realiza sus actividades de forma eficiente?						X		X		X		X		
			¿Considera que el personal del RENIEC está capacitado para proporcionar información?						X		X		X		X		
			¿El RENIEC cuenta con el personal necesario en cada sede y/o centro de atención?						X		X		X		X		
			¿Cree usted que la atención que brinda el personal del RENIEC se diferencia de las demás entidades del ESTADO?						X		X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Satisfacción dirigida al personal	Trato del colaborador	¿Los trabajadores del RENIEC siempre están dispuestos a brindar información a los ciudadanos que no tienen conocimiento sobre los procedimientos que realizan?								X		X		X		X				
		¿Considera usted que el personal del RENIEC ofrece un correcto servicio a sus administrados?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC brinda atención de forma rápida y oportuna?									X		X		X		X			
		¿Cree usted que el servicio que brinda personal del RENIEC es una muestra de que el personal esta constantemente capacitándose?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que la atención del personal del RENIEC es respetuosa y cordial?									X		X		X		X			
	Exactitud de la información	¿Cómo ciudadano cree usted que la información que ofrece el personal del RENIEC es confiable?									X		X		X		X			
		¿El personal del RENIEC muestra facilidad comunicativa para relacionarse con los ciudadanos?									X		X		X		X			
		¿Considera usted que el personal del RENIEC se manifiesta de manera oportuna y adecuada cuando se requiere alguna información?									X		X		X		X			
		¿Considera que la información que brindan los trabajadores del RENIEC es clara y concisa?									X		X		X		X			
		¿Considera satisfactorio la atención que ofrece el personal del RENIEC?									X		X		X		X			

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

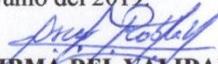
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta	49 - 64	76 - 100 %	Procede su aplicación.	
Validación Media	33 - 48	51 - 75 %	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	X
Validación Baja	16 - 32	25 - 50 %	No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA	DNI N°	3 276 2171
Institución laboral	UNIVERSIDAD SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO	Teléfono/Celular	943481514
Título profesional en:	ESTADÍSTICO		
Grado académico en:	Mg. / Dr. Administración, Gestión Pública, Recursos Humanos, Finanzas		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote,⁰²..... de Junio del 2019


FIRMA DEL VALIDADOR

Nombre: OSCAR A. ROBLES VILLANUEVA

DNI N° 32762171

.....
LIC. OSCAR ANTONIO ROBLES VILLANUEVA
COESPE 98
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ANEXO 4:

**Autorización de la institución donde se aplicó la investigación
Consentimiento de la institución**

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Nuevo Chimbote, 31 Mayo del 2019.

RECIBIDO
HORA: 10:58
FECHA: 31 MAYO 2019
RENIEC
INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN REGIONAL CHIMBOTE

Dra.
Lady Camones Soriano
JEFA REGIONAL DE LA RENIEC CHIMBOTE

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **PERALTA CHAVEZ, NAYSHA CATHERINE** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los usuarios de Nuevo Chimbote de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RENIEC DE NUEVO CHIMBOTE 2019”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



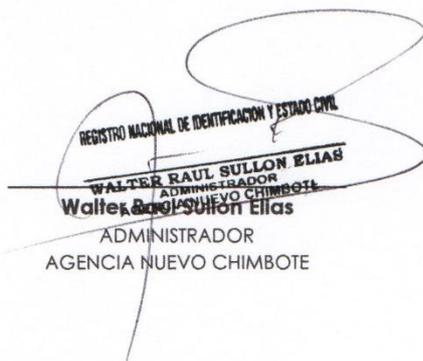
CONSTANCIA

ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA DE NUEVO CHIMBOTE – REGISTROS NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, hace constar:

Que, la Srta. **NAYSHA CATHERINE PERALTA CHAVEZ**, alumna de la Escuela de Post Grado de la UCV, va a aplicar una encuesta a los usuarios de la RENIEC de Nuevo Chimbote por lo que se le autoriza a realizar la misma para su trabajo de investigación titulada **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RENIEC DE NUEVO CHIMBOTE 2019"**

Se extiende la presente constancia a solicitud del (la) interesado(a), para los fines antes expuesto.

Nuevo Chimbote, 04 de junio de 2019


REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
WALTER RAUL SULLON ELIAS
ADMINISTRADOR
Walter Raul Sullon Elias
ADMINISTRADOR
AGENCIA NUEVO CHIMBOTE

Agencia Nuevo Chimbote
CENTRO CIVICO MZ.74-75 LT.1
URB.BS.AS.-NUEVO CHIMBOTE

Anexo 5:

BASE DE DATOS

Programa de Aplicación - Base de datos

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
1	2	1	3	4	1	3	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	1
2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
3	3	4	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2
4	3	1	3	4	2	1	2	3	3	2	1	4	2	2	1	2	2
5	2	4	2	1	4	4	3	2	5	4	3	1	2	1	2	3	3
6	5	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	4	3	5
7	4	2	1	2	1	3	2	2	4	2	2	3	4	3	1	2	3
8	1	1	2	3	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	5	4	3
9	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2
10	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	1	4	2	4	2	1	1
11	5	2	5	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	1	2	2	4
12	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	5
13	3	2	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	4	3	4	1	3
14	2	2	4	3	3	3	1	4	3	4	5	2	3	2	1	2	2
15	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2
16	1	2	1	4	3	1	3	2	5	3	2	2	1	1	4	2	5
17	2	1	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	1
18	2	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1
19	4	1	3	2	2	5	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
20	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	1	3	2	1	
21	3	2	3	2	1	2	1	4	3	1	3	3	2	3	2	1	
22	4	1	2	1	1	2	4	2	1	4	2	1	2	2	2	4	
23	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	
24	1	4	2	1	3	2	2	2	5	3	1	2	4	4	2	1	
25	3	3	3	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	
26	4	1	2	2	2	5	4	2	4	1	2	2	5	1	4	1	
27	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	4	2	4	1	4	
28	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	
29	2	1	2	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	4	3	
30	4	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2	2	4	2	1	
31	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	
32	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	4	
33	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	
34	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	1	3	2	
35	3	2	3	4	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	
36	4	1	2	1	1	3	4	2	1	4	2	4	2	2	2	4	
37	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	
38	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	5	2	4	4	2	1	
39	3	3	2	5	5	4	2	1	4	2	1	5	4	2	1	2	
40	4	1	5	2	3	2	4	2	1	4	2	2	5	1	4	1	
41	4	1	2	4	3	2	4	4	3	1	2	2	5	4	4	4	
42	2	1	2	2	3	3	2	3	5	2	1	4	2	1	1	1	

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
43	1	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2
44	2	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3
45	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	5	2	2	4	1	1	2
46	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	1	2	1	2
47	2	2	4	2	3	2	2	4	4	1	1	2	2	2	2	4	5
48	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	5	2	4	1	2	1	2
49	3	3	4	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
50	4	1	2	2	3	1	4	2	4	5	2	2	5	1	4	1	2
51	5	2	1	4	3	1	3	2	3	3	2	4	1	4	1	3	2
52	2	1	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
53	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1
54	4	1	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
55	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
56	3	5	3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	1	2	2	2
57	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	3
58	3	1	4	3	4	1	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	5
59	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	5	3	4	3	2	1	2
60	1	1	2	1	1	1	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	1
61	2	2	1	4	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
62	2	4	3	2	3	2	2	3	2	5	2	4	2	5	2	2	2
63	1	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1
64	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
65	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
66	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	4	3	5
67	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	1	4	3	4	1	2	2
68	2	4	2	1	3	4	3	4	4	4	3	1	2	1	2	3	3
69	1	3	1	3	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
70	4	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	3	1	2	3
71	1	1	2	2	4	2	1	2	4	3	5	2	1	1	5	1	3
72	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	4	3	3	3	4	2
73	2	2	4	2	3	2	2	4	1	4	1	2	2	4	2	1	1
74	5	3	5	2	2	2	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	4
75	4	1	3	2	2	5	1	2	3	4	3	2	4	4	4	4	2
76	1	3	2	1	2	4	2	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1
77	3	2	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	5
78	4	1	2	1	1	3	4	2	5	4	2	1	2	2	2	4	2
79	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	3
80	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	4	4	2	1	2
81	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
82	4	1	3	2	3	3	4	2	4	1	2	2	5	1	4	1	2
83	4	1	2	4	3	2	4	2	4	4	2	2	5	1	4	4	2
84	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1
85	1	2	1	3	3	2	2	4	2	3	2	1	3	3	3	2	2
86	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	5	2	2	3	4	3	3
87	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2
88	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5

ENCUE STA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
89	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	5	2	2	2	2	4	2
90	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	4	1	2	1	2
91	3	3	3	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
92	4	1	2	2	3	1	4	2	1	5	2	2	5	1	4	1	2
93	1	2	1	2	3	5	3	2	4	3	2	4	1	1	1	3	2
94	2	1	4	3	2	3	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	1
95	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1
96	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	4	4	1	4	2
97	1	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
98	2	3	4	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2
99	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	5	4
100	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	4	2	1	2	2	2
101	5	2	3	3	1	2	4	2	2	4	5	2	2	4	3	2	3
102	4	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
103	2	2	2	1	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	1	2	3
104	1	2	3	2	2	3	3	5	2	2	1	2	2	2	2	4	2
105	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4	1	3	3	1	2	5
106	3	1	1	4	1	5	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2
107	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	5	4
108	3	5	5	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2
109	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	3
110	3	1	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
112	5	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1
113	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
114	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
115	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	4	3	5
116	3	1	3	4	3	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2
117	2	4	2	1	3	4	3	2	4	1	3	1	2	1	2	3	3
118	1	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	1	3	2
119	4	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	4	2	1	2	3
120	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	1	3	1	2	5	1	3
121	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2
122	2	2	4	2	3	2	2	4	5	4	1	2	2	4	2	1	1
123	1	3	5	2	2	3	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	4
124	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	5	2	2	2	1	2	1
125	3	3	3	2	2	1	2	2	4	1	3	2	4	3	4	1	3
126	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2
127	1	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	1	2
128	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	4	1	3	2
129	2	1	4	4	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	2	2	1
130	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	5
131	4	1	2	2	2	4	1	2	3	4	2	2	1	4	1	4	2
132	1	3	4	1	2	4	2	2	2	2	2	4	1	4	3	2	1
133	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1
134	4	1	2	1	1	3	4	2	4	4	2	1	2	2	2	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
135	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	5	4	1	2	4	1	3
136	1	4	2	1	3	3	3	3	5	3	1	2	4	1	2	1	2
137	3	3	3	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
138	4	1	4	2	3	1	4	2	1	4	2	2	5	4	4	1	2
139	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	1	4	2	2	1	4	1
140	5	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2
141	2	1	2	4	4	3	2	2	1	4	2	2	2	3	4	3	3
142	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2
143	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	5
144	2	2	4	2	3	2	2	4	1	4	1	2	2	2	2	4	2
145	1	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	2	2	2	4	2	1
146	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
147	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
148	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	4	2
149	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	1	4	3	1	1	2	2
150	2	4	2	1	2	4	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3
151	1	3	1	3	2	4	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	2
152	4	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	2	4
153	1	1	2	2	4	2	1	2	2	3	1	2	1	2	5	1	4
154	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	4	2
155	2	2	4	2	3	2	2	4	4	1	5	4	2	4	2	1	1
156	5	3	5	2	2	1	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	4
157	2	1	2	4	2	4	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
159	4	1	3	2	2	1	1	4	3	4	3	2	4	4	1	4	2
160	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
161	3	2	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	1
162	4	1	2	1	1	3	4	2	5	4	2	1	2	2	2	4	2
163	1	2	1	3	2	5	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	3
164	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	5	2	4	1	2	1	2
165	3	3	4	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
166	4	1	2	2	3	1	4	2	4	1	2	2	5	1	4	1	2
167	4	1	3	4	3	1	4	2	1	1	2	2	5	4	4	4	2
168	2	1	2	2	3	3	2	4	2	2	1	4	2	1	1	1	1
169	1	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2
170	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	2	3	4	3	3
171	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
172	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	5
173	2	2	4	2	3	2	2	4	1	4	1	2	2	2	2	4	2
174	1	4	2	1	4	3	3	3	2	3	1	2	4	1	2	1	2
175	3	3	2	5	5	4	2	1	5	2	1	5	4	2	1	2	1
176	4	1	2	2	3	1	4	2	3	1	2	2	5	4	4	1	2
177	1	2	1	2	4	4	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	2
178	2	1	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
179	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1
180	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
181	5	3	2	1	2	5	2	4	2	2	2	1	4	1	3	2	1

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
182	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	1	3	3	1	2	5
183	3	1	1	4	4	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2
184	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	1	2	2	5	4
185	3	5	3	2	2	2	2	4	1	2	2	4	2	4	2	2	2
186	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	3
187	3	1	4	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2
188	2	2	1	2	2	4	2	4	3	2	5	3	4	3	2	1	4
189	1	1	2	1	4	1	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1
190	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
191	2	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
192	3	4	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	1	3	4
193	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	1	1	3	1	4	2	2
194	2	4	2	1	3	4	3	2	5	1	3	1	2	1	2	3	3
195	1	3	1	3	2	5	2	3	2	4	2	2	1	2	1	3	2
196	4	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	4	3	1	2	3
197	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	5	2	1	4	5	1	3
198	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2
199	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	2	1	1
200	5	3	5	2	2	1	3	1	3	3	4	2	2	2	2	3	4
201	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1
202	3	2	3	2	2	1	2	4	1	1	3	2	4	3	4	1	3
203	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2
204	1	2	2	2	4	2	2	2	4	1	2	3	2	3	3	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
205	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	4	2	1	1	1	3	2
206	2	1	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1
207	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1
208	4	1	3	2	2	4	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
209	1	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	5
210	3	2	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	4
211	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	4	4	5	2	2	4
212	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	2	3
213	1	2	3	2	2	3	3	5	4	2	4	2	2	2	2	4	2
214	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4	1	3	3	1	2	4
215	3	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2
216	2	2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	5	4
217	3	5	3	2	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2
218	2	2	2	3	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	4
219	3	1	4	3	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
220	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2
221	5	1	2	1	1	4	4	1	5	3	2	2	2	2	1	2	1
222	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	4	5	2	2	4
223	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
224	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
225	3	1	3	4	3	1	2	3	1	2	4	1	3	1	4	2	2
226	2	4	2	1	3	4	3	2	4	1	3	1	2	2	2	3	3
227	1	3	1	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	3	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
228	4	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4
229	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	4	2	1	1	5	1	3
230	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2
231	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	2	1	1
232	1	3	5	2	2	5	3	4	2	2	4	2	2	1	2	3	4
233	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1
234	3	2	3	2	4	1	2	2	4	1	3	2	4	3	4	4	3
235	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2
236	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	1	4
237	5	2	1	4	3	1	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	2
238	2	1	4	3	2	3	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	1
239	2	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1
240	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	4	4	2
241	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
242	3	2	3	2	5	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	1	5
243	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
244	1	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	4	1	2	3	2	1
245	3	2	3	2	4	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	1	1
246	4	1	2	1	1	3	4	2	4	4	2	1	2	2	2	4	2
247	1	2	1	3	2	1	1	4	2	1	2	2	4	2	4	1	3
248	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
249	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	5
250	4	1	3	2	3	1	4	2	4	1	2	2	5	1	4	1	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
251	4	1	4	4	3	1	4	2	1	4	2	2	5	1	4	4	2
252	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	2	1	1	1	1
253	1	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2
254	2	1	2	3	4	3	3	3	5	4	2	2	2	3	4	3	3
255	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
256	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
257	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	4	2
258	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
259	3	3	2	5	5	4	2	4	1	2	1	5	4	2	1	2	1
260	4	1	2	2	3	2	4	2	4	1	2	2	5	2	4	1	2
261	1	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	4	5	3	2
262	2	1	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1
263	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	4
264	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
265	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
266	5	2	2	3	1	3	1	1	5	1	4	2	2	4	2	1	5
267	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
268	3	1	3	4	3	1	2	3	1	2	4	1	3	4	5	2	2
269	2	4	2	1	3	4	3	2	4	4	3	1	2	2	2	3	3
270	1	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	2
271	4	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	3
272	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	4	3	1	1	5	1	3
273	3	1	3	1	1	3	1	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
274	2	2	4	2	3	2	2	4	1	4	1	2	2	4	2	1	1
275	1	3	5	2	2	4	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	4
276	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	4	4	2	2	1	2	1
277	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	3	4	1	3
278	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2
279	5	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	3	2	3	3	4	4
280	1	2	1	2	3	1	3	2	4	3	2	2	1	2	1	3	2
281	2	1	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
282	3	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1
283	4	1	3	2	4	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
284	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	4	1	3	2	4
285	2	2	1	2	4	2	1	1	5	1	3	3	2	3	2	1	1
286	3	2	2	1	1	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	4	4
287	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	4	1	1
288	°	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	4	2	4	1	2	3
289	2	1	1	3	4	2	1	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4
290	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4	1	3	3	1	2	2
291	3	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2
292	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	5	4
293	3	5	3	2	2	2	2	4	5	2	2	4	2	1	2	2	2
294	2	2	2	5	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	3
295	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	5	4	2
296	5	3	2	1	4	1	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	1
297	3	2	°	2	3	2	1	4	3	1	3	3	2	3	2	1	1

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
298	4	1	2	1	5	3	4	2	1	4	2	1	2	2	2	4	2
299	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	3
300	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	4	1	2	4	2
301	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	4	5	4	2	1	2	5
302	4	1	5	2	3	4	4	2	1	1	2	2	5	1	4	1	2
303	4	1	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	5	1	4	1	2
304	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1
305	1	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2
306	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	2	3	4	3	3
307	4	2	3	2	2	4	1	1	5	2	2	2	2	4	1	1	2
308	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	1	2	4	5
309	2	2	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	4	2
310	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
311	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
312	4	1	2	2	3	1	4	2	1	5	2	2	5	1	4	1	2
313	1	2	1	2	3	1	3	2	5	3	2	4	1	1	1	3	2
314	2	1	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1
315	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	4	2	2	4
316	4	1	3	2	2	4	1	2	3	4	3	2	1	4	5	4	2
317	5	3	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	1	1	3	4	1
318	3	1	1	4	1	1	1	2	3	2	5	2	2	2	4	4	2
319	2	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	5	4
320	3	5	3	2	2	2	2	4	1	2	2	4	2	4	2	2	2

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
321	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	1	2	2	4	3	2	3
322	3	1	4	3	4	5	2	4	2	2	2	4	2	5	2	2	2
323	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2
324	1	1	2	1	4	1	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1
325	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	4	1	4	5	2	2	4
326	2	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
327	4	2	1	2	1	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	4	1
328	2	1	2	2	2	2	2	1	5	5	1	2	3	2	2	2	2
329	5	1	1	2	3	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	2
330	2	4	2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1
331	4	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3
332	4	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	3
333	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	1	3	1	1	5	1	3
334	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2
335	2	2	4	2	3	2	2	4	4	1	4	2	2	4	2	1	1
336	5	3	5	2	2	5	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	4
337	2	5	2	4	1	2	2	3	2	2	1	4	2	2	1	2	1
338	3	3	3	2	2	1	2	2	1	5	3	2	4	4	4	4	3
339	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2
340	1	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	3	2	3	3	1	4
341	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	4	1	3	2
342	2	1	4	3	2	3	2	2	5	2	3	2	1	2	2	2	1
343	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
344	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	5	4	2
345	1	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1
346	3	2	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	1	1
347	4	1	2	1	1	3	4	2	1	4	2	1	2	2	2	4	2
348	5	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	3
349	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
350	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1
351	4	1	3	2	3	4	4	2	4	1	2	4	5	4	4	1	2
352	4	1	2	2	4	5	4	4	3	5	2	2	5	1	4	1	5
353	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	4	2	4	1	1	1
354	1	2	1	3	3	2	2	4	2	3	2	1	3	3	3	2	2
355	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	2	3	4	3	3
356	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
357	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
358	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2
359	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	2	1	2
360	3	3	3	5	5	4	2	1	5	2	1	5	4	2	1	2	1
361	4	1	2	2	3	1	4	2	1	1	2	2	5	4	4	1	2
362	5	2	1	2	3	5	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	2
363	2	1	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
364	3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1
365	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	4	2
366	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	5

ENCUESTA	VARIABLE: 1 GOBIERNO ELECTRÓNICO																
	EXTERNA						INTERNA						RELACIONAL				
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17
367	3	2	3	2	1	2	1	4	3	1	3	3	2	4	2	1	1
368	4	1	2	1	1	3	4	2	4	4	2	1	2	2	2	4	2
369	1	2	1	3	2	1	1	1	2	5	2	2	1	2	4	1	3
370	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
371	3	3	2	5	5	4	2	4	4	2	1	5	4	2	1	2	5
372	4	1	3	2	3	1	4	2	1	1	2	2	5	1	4	1	2
373	2	1	2	2	4	3	2	2	2	2	1	4	2	1	1	4	4
374	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2
375	2	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3
376	4	2	3	2	2	4	1	1	5	2	2	2	2	1	1	1	2
377	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
378	2	2	4	2	3	2	2	4	4	1	1	2	2	2	2	4	4
379	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
380	3	3	2	5	5	4	2	1	1	2	4	5	4	2	1	2	4
381	4	1	3	2	3	5	4	2	4	5	2	2	5	1	4	1	2
382	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	1	4	1	4

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
1	4	2	4	2	4	3	3	4	1	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4
2	2	4	1	1	1	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	5
3	2	1	2	4	4	5	2	4	1	3	4	2	4	1	2	3	4	3	2
4	5	2	3	2	4	2	1	5	3	4	3	4	1	2	4	2	2	4	3
5	2	5	1	2	4	4	2	3	1	1	4	4	1	1	3	3	4	5	1
6	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	3	2	4	2	1	3	3	3	4
7	2	1	4	1	2	3	2	3	5	3	2	4	2	2	4	1	2	2	2
8	4	2	3	2	5	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	2	4	5	4
9	2	2	3	1	2	4	1	3	1	4	3	4	5	2	4	2	2	4	3
10	3	5	3	2	4	1	2	2	2	1	4	5	4	2	2	3	4	4	2
11	4	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	4	1	4	1	2	3	2	4
12	5	2	4	1	2	1	2	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
13	1	5	1	2	1	2	5	4	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2
14	4	2	1	4	4	4	2	1	1	4	4	1	5	3	4	2	2	2	4
15	2	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	4	1	2	3	1	4	5	3
16	5	4	4	1	5	5	4	3	3	4	4	3	2	1	2	2	2	5	2
17	2	2	4	1	3	3	3	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4
18	4	2	3	1	2	4	2	4	3	3	4	3	1	2	4	1	3	3	1
19	2	2	1	2	5	4	2	1	3	4	3	4	4	1	3	1	4	2	4

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
20	3	3	2	1	4	2	4	3	2	5	4	4	2	4	3	2	1	4	1
21	3	2	4	2	3	1	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
22	2	4	2	1	1	1	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	1	1	5
23	1	4	2	2	4	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
24	4	2	1	4	4	4	3	4	3	2	4	4	1	1	1	2	2	4	2
25	2	2	4	2	3	2	2	3	2	5	3	5	2	2	4	2	4	5	2
26	1	4	2	1	3	4	1	4	1	4	4	3	2	2	1	4	3	2	5
27	3	3	3	5	5	3	5	2	4	3	4	2	4	1	3	3	4	3	4
28	4	1	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4
29	5	2	1	2	3	5	3	4	4	2	4	4	2	1	4	3	2	4	1
30	2	1	4	3	4	3	2	4	3	1	3	2	4	3	4	2	5	3	2
31	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	4	1	2	3	2	1	2	4
32	5	1	3	2	2	5	1	2	3	4	4	3	2	2	4	1	2	3	5
33	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	3	4	3	3	1	4	2
34	3	2	3	2	5	4	1	1	2	3	2	5	2	2	3	1	1	1	4
35	4	1	2	1	1	3	4	3	5	2	3	3	3	1	3	3	4	4	4
36	1	2	1	3	4	1	1	1	2	5	2	4	2	2	2	2	3	4	1
37	5	4	2	1	3	3	3	3	2	5	5	5	1	2	3	2	2	2	2
38	3	3	2	5	5	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	4	5
39	4	1	3	2	3	2	4	2	1	4	3	2	2	2	2	2	4	2	3
40	4	1	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	1
41	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	5	2	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
42	2	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	1	3	1	1	5	5	4
43	4	2	3	2	2	4	1	1	5	3	4	2	2	2	3	3	3	4	5
44	2	1	1	1	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2
45	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	1	4	3	2
46	5	4	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	1	4	2	4	1	4	1
47	3	3	2	5	5	4	2	1	1	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4
48	4	1	3	2	3	5	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	1	2	4
49	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	4	5	2	3	2	3	3	3	1
50	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	1	3	2	2	1	4	1	3	2
51	2	4	2	2	3	2	2	4	2	4	5	4	3	2	1	2	2	4	2
52	4	2	1	2	5	4	2	2	3	3	4	4	4	1	2	1	2	4	5
53	2	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	1	4	5	4	2
54	4	1	1	2	3	4	2	4	5	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4
55	4	4	2	1	2	2	3	2	5	1	3	4	3	3	2	3	4	1	1
56	2	2	1	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	1	3	2	3	4	2
57	4	2	1	2	1	3	2	2	1	1	4	1	2	2	1	2	4	1	3
58	1	1	2	3	4	2	1	4	1	3	2	3	4	2	4	1	2	1	2
59	3	1	3	1	5	3	1	2	2	3	3	4	1	5	4	2	5	4	1
60	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	4	5	2	4	5	4	4	5	4
61	5	3	5	2	4	5	3	1	4	4	3	5	2	2	5	1	4	3	5
62	4	5	2	4	1	2	2	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	4	2
63	3	3	3	2	2	1	2	2	4	5	3	3	3	2	2	1	5	1	1

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
64	2	3	4	3	3	3	1	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	
65	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	5	1	1	2	3	4	3	3
66	2	2	1	2	3	5	3	4	3	1	1	4	2	2	4	1	1	1	4
67	3	1	4	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	4	2	3	5
68	5	4	1	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2
69	4	1	3	2	4	2	1	1	1	5	4	4	1	2	1	1	3	3	2
70	1	3	2	1	4	4	2	1	2	2	5	4	4	1	2	2	1	2	5
71	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	5	1	3	2	4	4	1	2
72	4	1	2	1	5	3	4	3	3	4	1	3	2	2	1	1	1	3	2
73	5	2	1	3	2	3	1	2	4	1	2	4	2	2	1	4	2	2	1
74	1	4	2	1	3	3	3	4	3	4	5	5	1	4	2	1	2	4	5
75	3	3	2	5	5	4	2	4	2	5	2	3	3	2	5	4	1	4	2
76	4	1	3	2	3	4	4	1	3	3	4	4	2	1	1	1	3	2	1
77	5	1	2	2	4	5	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	1	4	5
78	3	2	3	2	1	4	1	2	2	2	5	4	4	1	3	2	4	4	2
79	2	3	2	2	3	1	3	2	4	2	4	1	2	1	2	2	2	5	4
80	3	2	1	3	4	2	2	1	1	5	4	4	1	2	5	4	4	2	4
81	4	2	2	5	3	4	2	3	4	4	5	1	4	1	2	4	3	2	3
82	4	1	4	3	1	2	2	2	2	4	4	5	1	4	4	2	4	2	4
83	2	3	3	2	2	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	5	2
84	3	2	2	3	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	2	1
85	2	1	1	2	2	4	2	3	2	5	4	1	1	1	2	5	4	4	4

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
86	4	3	4	3	5	2	3	2	3	3	3	4	2	1	3	5	2	4	2
87	5	2	1	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	4	4	2	1	3	4
88	3	4	3	1	1	4	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	4	2	2
89	2	1	2	3	4	1	1	2	2	4	4	2	1	2	4	1	2	3	3
90	3	2	2	2	4	2	2	1	4	3	5	1	4	1	2	2	1	3	2
91	2	3	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	4	1	4	3	1	4	3
92	4	2	1	2	1	3	2	3	3	4	3	4	2	2	1	4	5	3	3
93	1	1	2	3	4	2	1	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4
94	5	1	3	1	1	3	1	4	2	2	5	3	4	2	2	4	4	5	5
95	2	2	4	2	3	4	2	4	1	4	3	3	2	2	4	2	3	3	4
96	1	3	5	2	2	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	2	1	2	5
97	4	5	2	4	5	2	2	3	2	2	3	5	1	2	4	3	4	3	3
98	3	2	3	2	4	1	2	2	1	3	4	2	2	2	3	2	5	4	2
99	2	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	1	3	2	3	3	4	4
100	5	2	3	2	4	2	2	4	2	5	4	3	4	2	1	1	1	3	2
101	1	2	1	2	3	3	3	2	4	3	1	1	4	2	1	2	2	2	1
102	2	1	4	3	2	3	2	2	1	2	3	4	1	1	2	4	2	2	1
103	3	4	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	2	1	4	1	4	2
104	4	1	3	2	4	4	1	2	3	4	1	4	2	1	1	2	3	2	5
105	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	1	3	2	3	4	1	4
106	4	2	1	2	4	2	1	1	5	1	2	3	2	2	4	5	2	2	4
107	3	2	2	1	1	4	2	2	2	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
108	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2
109	3	2	1	2	1	3	2	1	2	4	3	3	3	1	3	3	1	2	4
110	2	1	1	3	4	4	1	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2
111	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	5	4
112	5	1	1	4	5	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2
113	4	2	2	1	2	4	2	1	2	2	1	1	3	2	3	4	4	3	4
114	3	5	3	2	2	2	2	4	5	4	4	3	2	2	3	2	2	4	5
115	4	2	2	5	1	2	4	2	2	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4
116	4	1	3	2	2	4	1	2	3	4	4	5	1	2	4	2	2	4	1
117	2	3	2	1	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	3	2	5	2
118	3	2	2	2	3	2	1	4	3	1	3	3	4	2	1	4	4	3	2
119	4	2	2	2	3	1	2	4	2	5	2	4	2	2	4	1	3	4	4
120	1	3	3	5	3	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	2	4	3	2
121	4	2	2	2	4	3	1	4	4	2	3	2	5	2	4	2	2	2	4
122	5	5	1	2	4	4	2	1	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3
123	2	2	1	5	1	2	1	3	2	1	4	2	1	2	1	2	3	4	4
124	2	2	4	2	5	4	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2
125	1	1	3	1	3	3	2	5	5	4	2	5	1	2	4	5	4	4	1
126	2	2	2	4	4	1	5	3	3	4	4	2	1	1	4	4	5	3	4
127	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	5	4	4	4	2	2	5	5	4
128	1	2	4	2	2	1	2	2	3	3	5	1	2	2	1	4	2	1	1
129	4	5	2	2	1	4	1	3	3	4	4	5	2	3	2	1	3	3	3

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
130	4	2	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	4	3	4
131	1	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	4	1
132	3	1	2	4	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	4	1	4	1	2
133	1	2	1	4	2	2	4	4	3	2	2	4	1	1	1	2	2	3	4
134	3	2	4	2	1	4	2	1	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2
135	2	1	1	1	3	3	2	5	5	4	4	4	1	2	1	5	4	4	1
136	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	1	5	2	3	5	1	4
137	4	2	1	2	5	4	1	2	3	1	3	2	5	3	2	4	1	3	1
138	5	1	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	2	3	2	1	4	2
139	4	2	4	2	3	4	1	2	3	2	4	3	2	2	4	1	4	4	4
140	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	3	5	3	2	3	2	1	4	5
141	2	2	1	1	5	3	2	1	2	1	4	4	2	2	4	1	5	5	3
142	3	3	4	2	3	1	1	4	1	5	3	2	3	2	5	2	2	2	4
143	4	2	1	3	2	2	2	1	2	4	4	3	2	2	3	2	1	4	2
144	1	2	1	2	3	5	3	3	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4
145	3	1	2	1	4	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	2	3	4	3
146	4	3	2	3	1	4	4	3	4	5	4	4	2	2	4	4	2	5	2
147	5	1	3	2	4	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	4
148	3	3	1	2	2	1	2	1	4	3	4	1	2	3	4	2	2	2	5
149	5	4	2	5	5	4	1	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5
150	2	4	4	2	1	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	2	1	4	3
151	5	3	5	1	4	1	4	4	1	5	3	4	2	2	2	1	4	1	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
154	4	3	4	2	5	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	1	3	4	2
155	3	3	1	3	4	3	1	2	3	1	4	4	1	3	1	4	2	4	2
156	4	2	4	2	1	3	4	3	2	4	1	3	1	2	2	2	3	3	4
157	2	1	3	1	3	4	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	3	2	2
158	3	4	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4
159	5	1	1	2	3	4	2	1	2	2	3	4	2	1	1	5	1	3	2
160	4	3	1	3	5	1	3	1	1	4	2	5	3	3	3	3	4	4	2
161	4	2	2	4	2	3	2	2	4	3	3	1	2	2	4	2	5	1	3
162	4	1	3	5	4	2	5	3	4	2	2	4	2	2	1	4	3	4	4
163	2	2	5	2	4	5	2	2	3	4	4	3	2	2	4	1	2	5	4
164	5	3	2	3	2	4	1	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2
165	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	2	1	2	2	4
166	4	1	2	2	2	4	2	3	2	2	1	4	3	2	2	3	1	4	2
167	5	5	3	1	4	3	1	3	2	4	3	2	2	1	1	1	3	4	3
168	2	2	1	4	3	2	3	2	4	1	4	3	2	1	2	2	4	3	3
169	1	2	4	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2
170	1	4	1	3	4	2	1	1	2	3	4	3	2	1	4	4	4	2	5
171	4	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1	1	1	3	4	1	2
172	3	2	2	3	2	5	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	5	1
173	2	1	1	5	4	2	1	2	5	4	1	3	2	2	1	1	3	3	3

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
174	3	2	2	2	5	2	4	1	2	5	3	4	1	2	5	2	2	4	4
175	1	5	2	2	5	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	1	5	3	4
176	3	3	5	4	2	1	1	1	1	4	5	2	1	1	3	4	2	4	2
177	2	4	2	1	3	3	3	2	2	3	2	5	3	2	1	1	4	2	4
178	4	1	3	2	4	3	4	3	3	1	4	4	1	2	3	3	3	4	3
179	3	2	2	2	4	1	1	1	2	3	3	3	5	5	4	3	1	1	2
180	4	3	2	1	5	1	2	1	2	4	3	3	2	3	1	4	4	4	1
181	4	2	1	2	2	4	2	4	2	4	1	4	4	2	1	4	3	3	4
182	2	2	4	2	4	1	2	1	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2
183	2	3	1	5	4	2	1	3	1	1	4	1	3	3	2	2	1	4	3
184	5	2	2	2	5	2	4	1	2	2	1	4	3	4	3	3	3	5	4
185	4	1	2	2	1	4	5	3	2	4	4	3	2	2	4	1	1	3	2
186	2	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	4	2
187	4	3	4	1	4	2	2	2	4	4	2	4	2	3	3	2	4	1	5
188	2	3	3	2	1	4	1	4	2	5	4	2	1	2	3	3	3	2	3
189	1	2	2	1	5	5	3	4	1	3	3	4	5	5	4	2	4	5	4
190	2	1	4	2	2	4	2	1	5	4	1	5	2	2	2	4	4	4	1
191	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
192	4	2	4	1	3	4	5	2	2	4	1	4	3	2	3	4	2	4	4
193	2	4	3	1	4	2	2	3	3	3	4	5	2	3	2	2	3	2	2
194	5	5	3	2	1	2	1	3	2	4	1	3	2	2	1	1	2	3	4
195	3	2	2	3	4	3	1	2	3	5	3	3	1	2	1	2	4	4	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
196	2	3	4	3	5	4	5	1	3	4	4	1	2	3	2	2	1	4	3
197	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3
198	1	2	1	2	2	4	2	1	1	3	2	5	2	3	3	4	2	1	4
199	4	1	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	1	3	4	3
200	1	3	4	4	4	4	1	2	1	3	4	4	1	2	4	4	4	1	3
201	3	2	3	2	4	3	4	1	3	1	3	4	1	1	1	3	1	3	2
202	4	1	2	2	3	2	1	2	4	4	3	2	2	4	4	2	5	4	1
203	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	1	1	1	2	3	4
204	4	4	3	2	1	2	1	3	1	4	5	4	2	3	3	1	3	5	5
205	3	1	3	2	4	2	2	4	2	5	4	3	4	2	3	3	1	4	2
206	4	3	4	1	5	2	2	3	4	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2
207	3	2	3	2	1	4	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
208	2	3	2	1	4	5	3	2	2	4	4	2	3	2	2	4	1	4	1
209	2	2	3	3	2	3	2	1	1	4	2	4	4	3	3	3	2	3	5
210	1	3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	5	5	2	3	1	5	4	1
211	2	1	2	2	1	2	4	1	4	1	4	4	3	1	4	2	3	1	2
212	2	1	2	4	4	4	1	2	1	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2
213	5	4	1	2	2	4	2	4	2	5	4	3	2	2	2	2	1	4	3
214	2	2	4	1	3	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4
215	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	1	1	2	3	4	3
216	2	1	3	2	4	4	2	5	5	3	4	1	2	5	2	4	4	2	2
217	4	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
218	2	3	1	2	4	4	3	2	3	1	1	4	4	1	1	3	3	2	2
219	5	2	3	2	1	4	5	4	2	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3
220	2	3	2	1	5	4	3	2	3	5	3	2	2	2	2	4	5	4	2
221	1	1	3	3	2	3	2	1	2	2	4	2	1	2	4	2	2	4	5
222	4	2	3	4	1	3	2	2	3	1	4	3	4	1	2	2	3	2	2
223	3	1	3	2	3	4	2	2	2	4	1	4	2	2	2	4	3	4	5
224	4	4	2	1	4	2	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	2	3	2
225	4	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3
226	2	3	2	1	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2
227	5	2	1	3	2	1	2	3	3	4	2	4	2	2	1	4	3	2	2
228	1	2	1	2	5	3	2	4	3	3	3	4	3	1	2	3	4	2	1
229	4	4	2	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	4	3	2	5	1	3
230	4	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	5	4	3	2	4	2
231	5	1	4	2	3	2	2	4	4	2	5	2	1	3	2	2	3	4	2
232	2	4	5	2	4	4	3	1	1	1	4	3	4	2	1	2	2	3	5
233	4	5	2	4	5	2	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2
234	5	2	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	3	2	2	4	1	5	1
235	2	2	4	3	3	3	1	4	5	3	5	4	2	1	3	1	3	3	4
236	4	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	4	1	2	2	3	2	2	1
237	1	2	1	4	3	5	3	2	3	2	3	2	2	1	2	4	1	1	3
238	4	1	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	4
239	5	4	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	4	1	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
240	4	1	3	2	2	5	1	2	1	4	3	2	3	1	3	4	5	3	4
241	2	2	2	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2	3
242	3	2	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4
243	4	1	2	1	5	2	4	2	4	3	3	5	2	4	1	2	3	4	3
244	4	2	1	3	4	3	1	1	1	3	4	3	2	5	2	2	2	2	4
245	3	4	2	1	3	4	2	2	3	4	3	3	1	2	1	1	3	1	3
246	3	3	3	5	5	4	2	1	2	4	3	3	3	2	1	2	1	2	3
247	4	1	2	2	4	5	4	2	2	2	4	1	4	2	2	2	1	4	2
248	2	1	2	4	4	2	2	4	1	4	3	2	2	3	3	5	4	4	4
249	1	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4
250	2	1	2	3	4	3	3	2	3	5	5	4	1	1	1	2	3	2	2
251	4	2	3	2	2	4	1	3	2	2	1	4	2	2	2	2	1	4	4
252	2	1	1	1	4	2	2	2	2	1	4	3	3	1	3	2	4	5	2
253	4	2	4	2	3	2	2	4	1	2	4	3	5	2	3	4	3	4	1
254	4	1	3	2	2	1	1	2	4	3	1	2	3	1	1	3	2	3	2
255	1	3	2	1	4	3	2	2	1	3	5	4	3	2	3	3	3	2	5
256	3	2	3	4	1	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	1	5	4	2
257	4	1	2	1	5	3	4	2	2	4	2	1	1	1	2	4	2	2	2
258	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	4	2	2	4	3	2	1	4	2
259	3	1	1	1	4	5	2	2	2	4	2	5	1	1	2	1	4	1	4
260	5	2	4	2	3	4	2	4	1	4	3	3	2	3	2	1	1	3	2
261	1	1	2	1	1	1	4	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	1

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
262	4	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	4	4	5	2	2	4	4	4
263	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	2	1	3	4	5
264	3	4	2	1	4	2	1	1	2	2	4	3	3	2	1	4	4	2	1
265	3	1	3	4	3	1	2	3	4	4	3	4	3	1	1	4	2	1	4
266	2	4	2	1	2	4	3	4	1	5	3	1	2	2	4	5	1	4	5
267	4	3	1	3	4	4	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	4	1	4
268	4	2	1	2	5	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2
269	2	1	2	2	4	4	1	2	2	3	5	2	1	2	5	2	2	4	3
270	3	1	3	1	1	3	1	1	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	1
271	3	2	4	2	3	4	2	4	4	1	5	4	2	4	2	1	5	2	5
272	5	3	5	2	2	4	3	1	3	3	4	4	2	1	2	2	2	4	4
273	2	1	2	4	2	4	1	1	1	4	4	2	2	4	1	1	4	5	4
274	3	1	1	2	5	3	4	3	1	4	2	1	2	2	2	4	1	3	2
275	4	1	3	2	2	1	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	3	2	1
276	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1	3	2	2	4	2
277	3	2	3	2	1	4	1	1	3	5	3	3	2	3	4	2	4	4	4
278	4	1	3	1	5	3	4	2	5	4	4	5	2	2	3	3	4	4	1
279	4	2	1	3	4	5	1	1	2	3	2	4	1	2	4	3	5	3	4
280	2	4	2	1	3	3	3	3	2	3	5	2	4	1	2	2	4	2	1
281	5	3	4	5	5	4	2	1	1	4	3	5	4	2	1	1	3	3	3
282	4	1	2	2	3	3	4	4	4	1	4	2	5	1	2	2	4	4	2
283	4	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	4	3	1	4	5	3	2	3

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
284	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	5	2	4	4
285	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	4	3	1
286	3	2	1	4	3	4	3	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2
287	5	4	3	1	2	5	3	4	3	4	4	1	3	1	2	1	2	3	3
288	2	1	2	2	1	3	2	4	2	2	4	4	2	2	1	2	1	3	2
289	4	2	2	3	5	4	1	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	2	2
290	2	2	1	2	4	3	4	2	1	2	4	3	1	2	1	2	5	3	1
291	3	2	2	2	3	4	1	3	1	5	4	2	2	3	3	3	3	4	2
292	4	4	1	4	4	2	3	2	2	4	5	4	1	2	2	4	4	1	1
293	4	3	4	2	5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	2
294	3	2	1	2	2	4	1	2	2	3	2	4	5	2	2	2	5	4	5
295	2	1	3	2	3	2	2	1	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
296	3	4	5	2	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2	1	4	4
297	4	1	2	3	2	4	4	4	2	4	4	1	2	3	2	2	2	5	2
298	5	3	2	2	5	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	4	1	3	2
299	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	2	2	1
300	3	2	4	1	1	4	3	2	2	3	4	3	4	1	2	1	2	4	5
301	3	4	3	2	4	2	2	4	1	4	3	4	2	2	1	4	1	4	2
302	2	2	2	4	4	5	2	4	2	4	2	2	2	4	1	4	3	4	1

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
303	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	4	2	2	5	1
304	4	4	2	1	2	1	1	3	4	2	4	4	2	1	3	4	2	4	2
305	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	4	5	4	1	2	4	1	3
306	5	3	1	2	2	1	3	3	3	3	5	3	1	2	4	1	2	1	4
307	1	2	1	5	3	5	5	4	2	5	5	2	1	5	4	2	1	2	1
308	4	1	2	2	4	4	3	1	4	4	3	4	2	2	5	4	4	1	4
309	5	2	1	4	4	4	2	4	2	4	4	5	1	2	2	2	5	4	1
310	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	4	2
311	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3
312	5	2	2	2	1	2	5	2	2	4	4	3	1	1	1	3	3	1	2
313	2	2	2	1	5	4	2	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1	5	1
314	4	1	1	2	3	4	4	2	1	5	4	2	5	1	4	1	4	5	4
315	3	4	3	2	3	5	3	2	4	3	4	4	1	1	1	3	4	3	2
316	3	2	2	1	2	3	2	4	1	4	3	2	1	2	2	2	5	4	5
317	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	1	1	2
318	1	4	2	4	4	3	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	2	3	1

319	2	2	2	1	4	5	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	5
320	3	3	4	3	5	1	1	2	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2
321	5	2	2	2	2	4	2	1	2	4	3	4	1	2	2	5	4	2	4
322	3	4	2	2	2	2	2	4	1	4	2	4	2	1	2	4	2	4	3
323	2	2	3	3	1	2	4	2	2	4	5	4	2	2	3	3	3	2	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																			
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION									
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	
324	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	5	
325	1	4	2	1	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	1	2	3	2	5	
326	4	4	3	2	2	3	3	5	2	4	1	2	2	2	4	4	2	4	2	
327	1	1	2	2	4	2	2	2	2	5	4	1	3	3	1	2	5	4	5	
328	3	3	1	4	1	5	1	3	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	5	
329	3	4	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	5	4	3	2	
330	2	1	5	4	4	4	2	4	1	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	
331	1	2	2	2	5	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	2	3	2	5	
332	2	2	4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	4	

33 3	1	2	1	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2
33 4	4	1	2	1	1	1	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	1	3
33 5	1	4	1	1	1	2	1	3	2	1	2	4	1	3	1	2	1	4	2
33 6	4	1	3	3	3	2	3	5	2	4	4	4	1	2	1	4	2	1	4
33 7	5	5	4	2	1	4	2	1	5	4	4	3	2	5	3	3	2	4	1
33 8	2	3	2	4	4	5	4	2	2	5	3	4	1	2	4	1	5	3	3
33 9	4	3	2	4	4	3	1	2	2	5	4	5	4	2	4	1	2	2	3
34 0	2	3	3	2	3	5	2	1	4	2	1	4	1	1	2	1	2	4	4
34 1	2	3	2	2	1	4	3	2	1	3	3	3	2	2	1	4	1	4	3
34 2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	1	2	5	4
34 3	5	2	4	1	1	4	2	5	2	2	4	1	1	2	4	2	3	4	1
34 4	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	3	4	1	2	3	1	1	2	2
34 5	4	3	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	4	5	4	2	4	3	2
34 6	1	3	3	3	3	4	3	5	2	4	3	2	1	2	1	4	2	2	2

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
347	5	5	4	2	5	3	2	1	5	4	4	1	2	1	3	3	4	3	1
348	2	3	1	4	4	4	5	2	2	5	3	4	1	2	4	1	2	4	2
349	4	3	1	3	4	3	3	3	4	1	4	1	3	2	5	2	1	3	5
350	3	2	3	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	4	4	4
351	5	3	2	2	3	4	2	4	1	4	1	4	2	1	3	4	5	3	1
352	2	2	3	1	2	3	4	3	2	5	4	1	4	2	4	1	3	2	2
353	1	2	3	2	2	2	2	4	1	3	5	3	2	1	1	3	2	5	5
354	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	3	5	3	4	2
355	2	1	2	4	2	2	4	1	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4
356	4	4	1	2	3	5	2	2	2	2	4	4	2	5	3	1	4	3	2
357	2	2	4	2	4	3	2	5	3	4	3	5	1	2	2	2	1	3	1
358	1	1	1	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	1	1	1	2	4	4
359	4	3	2	1	2	2	2	3	1	4	5	2	2	2	2	2	1	5	3
360	4	3	2	2	3	4	5	4	4	2	5	4	2	2	2	4	3	4	2
361	1	1	1	4	1	4	3	2	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	5
362	2	3	2	1	4	5	2	3	1	4	5	4	2	4	2	3	1	3	5

36 3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	4	5	3	2	2	5	1	3	2	2
36 4	1	2	3	1	5	2	2	2	2	3	2	4	3	5	3	4	5	1	3
36 5	5	3	1	2	3	4	2	1	4	3	4	1	2	2	2	1	5	2	5
36 6	4	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
36 7	3	4	1	2	2	2	1	2	2	5	4	5	2	2	4	4	2	4	3
36 8	1	3	2	1	4	4	2	4	4	2	4	4	1	1	3	2	1	3	4
36 9	3	2	3	2	5	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	1	5	3	4

ENCUESTA	VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN AL USUARIO																		
	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL										SATISFACCION DE INFORMACION								
	PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19
370	4	1	3	1	5	3	4	3	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	5
371	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	4	2	1	2	4	1	3	3	4
372	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	1	4	4	1
373	3	3	2	5	5	4	2	1	1	4	5	5	4	2	1	4	1	1	3
374	4	1	3	2	3	3	4	2	4	5	4	4	5	1	4	1	2	3	2
375	4	1	2	4	3	2	4	2	4	4	2	3	5	1	4	4	2	4	5
376	3	1	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	1	1	1	5	1	2
377	1	2	1	3	3	2	2	4	2	3	4	5	3	3	3	4	2	5	2
378	3	1	3	3	4	3	3	3	1	4	5	2	2	2	4	3	3	3	3
379	5	2	3	2	4	4	1	1	4	2	2	4	2	1	1	1	2	4	1
380	2	1	1	1	3	5	2	4	2	4	4	3	1	2	2	1	5	4	5
381	3	2	4	2	3	4	2	4	1	1	5	4	2	2	4	4	4	5	4
382	1	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	3	4	1

ANEXO 6:

ARTICULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

“Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019”

“Electronic government and its influence on user satisfaction in the RENIEC of Nuevo Chimbote, 2019”

2. AUTORA:

PERALTA CHÁVEZ Naysha Catherine, SICHEZ MUÑOZ, Víctor Alejandro 2

3. RESUMEN

El objetivo general del presente estudio se centró en comprobar estadísticamente la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019. El estudio aplicado fue de nivel causal- correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 382 ciudadanos. El recojo de información se realizó a través de dos cuestionarios de tipo cerrado. Los hallazgos permitieron identificar que el nivel de influencia del gobierno electrónico es malo con un 74%, donde se ve reflejado que la dimensión externa es malo con un 64%, la interna es malo con un 72,5% y la dimensión relacional también es malo con un 46%. A su vez, el nivel de influencia de satisfacción al usuario es medio con un 68%. La dimensión de satisfacción dirigida al personal es medio con un 53% y la satisfacción de información es medio con un 71% Finalmente se comprobó que existe una relación positiva alta ($r=0.796$) significativa ($p<0,05$) entre las variables gobierno electrónico y satisfacción al usuario.

4. Palabras claves: administración pública, eficiencia, gestión

5. ABSTRACT

The general objective of this study focused on statistically checking the relationship between electronic government and user satisfaction in the RENIEC of Nuevo Chimbote 2019. The study applied was causal-correlational level. The study sample consisted of 382 citizens. The information collection was carried out through two closed type questionnaires. The findings allowed us to identify that the level of influence of electronic government is bad with 74%, where it is reflected that the external dimension is bad with 64%, the internal one is bad with 72.5% and the relational dimension is also Bad with 46%. In turn, the level of influence of user satisfaction is medium with 68%. The dimension of satisfaction aimed at staff is medium with 53% and information satisfaction is medium with 71% Finally it was found that there is a significant positive relationship ($r = 0.796$) significant ($p < 0.05$) between government variables electronic and user satisfaction.

6. Keywords: public administration, efficiency, management

7. INTRODUCCION

Hoy en día se requiere realizar un cambio dentro de las organizaciones públicas que cuenten con un sistema más actualizado que permita reducir los tiempos de espera hacia los usuarios.

La implementación del gobierno electrónico ha permitido que se reduzcan las brechas entre las entidades estatales mediante un sistema que permite que exista la interconectividad y a su vez genera que el ciudadano cree una especie de relación con la entidad al hacerse partícipe e interactuar con el sistema realizando pagos vía web, trámites en línea, etc.

Entre los trabajos previos en los que se sustenta la presente estudio se encuentra , Auad (2017), concluyó que dentro de lo que involucra tener una modernización del estado aplicada al servicio público, es cierto que los componentes hoy puestos para poder modernizar están sometidos y limitados por problemas externos que se generan, en los cuales se involucra las quejas respecto a las remuneraciones para los servidores públicos; Bieito (2015), concluyó que la tercera barrera que se encontró es la falta de capital humano y profesionales capacitados en las disciplinas claves para realizar procesos de planificación. No hay formación en Uruguay para preparar gestores públicos municipales; no existe formación en gestión pública o modernización al nivel nacional. Hay falta de diversidad de perfiles técnicos (solo contadores, abogados y arquitectos); Fernández (2017) concluyó que existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana se evidencia un coeficiente de correlación de $r=, 276$, con una $p=0.000$ ($p< .05$); Reynoso (2017), concluyó que el 67,27% de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización 127 Ambiental, consideraron inadecuado la implementación del gobierno electrónico, el 25,91% lo considera adecuado y el 6,82% muy adecuado, concluyendo que se ha demostrado que la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico; Palacios (2016), concluyó que la institución municipal tiene una perspectiva de riesgo importante que se identifica de manera informal proyecto por proyecto; Chicana (2017), concluyó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio.

(Holden y Millett, 2005), definen e-Gobierno como una de las mejores alternativas en tendencia del sector público para la evolución tecnología de las entidades del estado, con el objetivo de que se establezcan relaciones y a su vez se interactúe entre los pobladores y los Entidades del Estado.

En cuanto a la segunda variable que es satisfacción a los usuarios:

Kotler (2003), precisa la satisfacción al usuario como el grado anímico de un ciudadano luego de comparar el beneficio obtenido de un producto o servicio, respecto a las expectativas generadas inicialmente.

Pérez (2010), define como la primera sensación que se genera en un usuario cuando

interactúa en la página web de una entidad pública, dependiendo de esta sensación la preferencia de esta herramienta electrónica o no.

Baroudi, Olson e Ives (1986), en un estudio práctico donde se evaluaba la interacción del usuario en el uso de los sistemas y herramientas de las TICS y la satisfacción que esto generaría, se concluyó que, si la interacción de los usuarios es mayor en el uso de los sistemas, mayor será la satisfacción.

El objetivo general del estudio consistió en comprobar la relación existente entre gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote; y, como objetivos específicos: Identificar el nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 ;Identificar el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 ;Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 ; Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de la información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019. La finalidad de esta investigación es implementar una solución a la problemática de cómo mejorar para tener una buena implementación de gobierno electrónico dentro de la RENIEC de Nuevo. El estudio dará a conocer de qué manera influye el gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios.

8. MÉTODO

El estudio está enmarcado en el enfoque cuantitativo, de tipo causal y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 382 ciudadanos del Distrito de Nuevo Chimbote. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: el primero para medir el gobierno electrónico; y, el segundo, para medir la satisfacción a los usuarios. Esta técnica consiste en preguntar de forma escrita a una o más personas, con el fin de obtener información necesaria para la investigación (Hernández et al., 2014). Se determinó la validez de los instrumentos de recolección de datos por medio del criterio de jueces o validación de expertos por parte de cuatro profesionales especializados en materia de investigación Se aplicó el Alfa de Cronbach y para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de medición. Para el análisis de los datos descriptivos se empleó los estadísticos descriptivos como las tablas de distribución de frecuencias y figuras.

Para la comprobación de la correlación entre las variables de estudio y entre las dimensiones de las variables de estudio se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

9. RESULTADOS

TABLA N° 01: Prueba de la normalidad del Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en el RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EXTERNA	,367	382	,000	,772	382	,000
INTERNA	,405	382	,000	,695	382	,000
RELACIONAL	,255	382	,000	,855	382	,000
GOBIERNO ELECTRONICO	,430	382	,000	,637	382	,000
SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL	,330	382	,000	,747	382	,000
SATISFACCION DE INFORMACION	,417	382	,000	,672	382	,000
SATISFACCION AL USUARIO	,429	382	,000	,617	382	,000

Comentario: En la Tabla 1 se observa la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 50 ($n \geq 50$) que valora la costumbre de los testimonios de las variables en estudio, donde se muestra que las variable y espacios tienen niveles de significancia menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se comercializan de manera NO normal; por lo cual es preciso utilizar la prueba NO paramétrica la cual es la correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre el Gobierno electrónico y Satisfacción de los Usuarios.

Objetivo General: Determinar la relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019.

ABLA N°02: Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019

		GOBIERNO ELECTRONICO	SATISFACCION AL USUARIO
Rho de Spearman	GOBIERNO ELECTRONICO	Coeficiente de correlación	,796
		Sig. (bilateral)	,012
		N	382
	SATISFACCION AL USUARIO	Coeficiente de correlación	,796
		Sig. (bilateral)	,012
		N	382

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, Chimbote - 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Comentario: En la Tabla 2 se observa que el factor de correlación de Rho Spearman es $R = 0.796$ (existiendo una alta

relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.012$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en RENIEC de Nuevo Chimbote 2019.

TABLA N° 03: Nivel de influencia de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MALO	14	3,7
	MALO	283	74,1
	REGULAR	85	22,3
	BUENO	0	0
	MUY BUENO	0	0
	Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario de Gobierno Electrónico, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 3 se observa que el 74.1% de los ciudadanos califica como nivel malo la influencia del gobierno electrónico, en tanto que el 22.3% obtienen nivel de tendencia regular. Determinándose que el gobierno electrónico en la RENIEC tiene un nivel malo con un 74.1%

TABLA N° 04: Nivel de las dimensiones de Gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

	EXTERNA		INTERNA		RELACIONAL	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
MUY MALO	34	8,9%	25	6,5%	58	15,2%
MALO	247	64,7%	277	72,5%	176	46,1%
REGULAR	82	21,5%	76	19,9%	129	33,8%
BUENO	19	5,0%	4	1,0%	19	5,0%
MUY BUENO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, Chimbote – 2019

Comentario: En la Tabla 4 se observa que el 72.5% de los ciudadanos nos dan a conocer que la dimensión interna es malo, siguiéndole la dimensión externa con un 64,7% y por consiguiente, la dimensión relacional con un 46,1%.

TABLA N° 05: Nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	PESIMO	0	0
	BAJO	117	30,6
	MEDIO	262	68,6
	ALTO	3	,8
	EXCELENTE	0	0

Total	382	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Cuestionario de

satisfacción del Usuario, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 5 se observa que el 68.6% de los ciudadanos afirman que el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote es media, mientras que el 30,6% cree que es bajo, siguiéndole un 8% el cual afirma que presenta un nivel alto.

TABLA N° 06: Nivel de las dimensiones de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL		SATISFACCION DE INFORMACION	
	Recuento	%	Recuento	%
PESIMO	5	1,3%	2	0,5%
BAJO	161	42,1%	94	24,6%
MEDIO	204	53,4%	272	71,2%
ALTO	12	3,1%	14	3,7%
EXCELENTE	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción del Usuario, Chimbote - 2019.

Comentario: En la Tabla 6 se observa que el 53.4% de los colaboradores obtienen nivel Medio de la satisfacción dirigida al personal y el 42.1% tienen nivel bajo, el 71.2% de los colaboradores obtienen nivel Medio de la satisfacción de información y el 24.6% tienen nivel Bajo, Determinándose que las dimensiones en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019 es en promedio nivel medio (46.5%).

TABLA N°07: Determinar la relación entre Gobierno Electrónico y su influencia en la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

			EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DIRIGIDA AL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,724	-,676	-,572
		Sig. (bilateral)	,047	,011	,042
		N	382	382	382

Fuente: Cuestionario de las Clima Social Familiar y Resiliencia en adolescentes, Chimbote - 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Comentario: En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de promedio $R = 0.657$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia promedio $p = 0.033$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión Satisfacción dirigido al personal se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

TABLA N°08: Relación entre Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

			EXTERNA	INTERNA	RELACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DE INFORMACION	Coefficiente de correlación	,800	,727	,636
		Sig. (bilateral)	,008	,009	,048
		N	382	382	382

Fuente: Cuestionario de satisfacción de información, Chimbote - 2019.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Comentario: En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de promedio $R = 0.657$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia promedio $p = 0.033$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión Satisfacción de información se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

DISCUSIÓN

La presente investigación se basó en el estudio de las variables de gobierno electrónico y satisfacción al usuario en la RENIEC de Nuevo Chimbote, en el cual las dos variables asumen un papel de gran importancia dentro de las entidades públicas puesto que, mediante ellos, vamos a poder determinar si por medio del gobierno electrónico, los usuarios van a sentirse más satisfechos recibiendo una mejor atención, haciendo uso de su portal Web, reduciendo los tiempos de espera, etc. Hoy en día, se observa que aún no se ha logrado una total implementación del gobierno electrónico en la administración pública, lo cual debería convertirse en una gran ventaja para lograr una mayor eficacia y eficiencia en las instituciones que a su vez permiten que el ciudadano tenga una mayor participación.

Este problema no sólo se ve reflejado en nuestro país, sino también en otros países como lo viene demostrando Bieito (2015), el cual ha realizado una investigación de Planificación Estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay, concluyendo que la tercera barrera que se encontró es la falta de capital humano y profesionales capacitados en las disciplinas claves para realizar procesos de planificación puesto que, no hay formación en Uruguay para preparar gestores públicos municipales.

Por otro lado, Reynoso (2017), en su trabajo de investigación sobre la Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017, llegó a concluir que el 67,27% de los colaboradores de la OEFA, consideraron inadecuada la implementación del gobierno

electrónico. No obstante, esto se refleja en la Tabla N°04, donde se observa que el 74,1 % de los ciudadanos consideran que el nivel de influencia de Gobierno Electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote es malo. Lo que indica que se le está dando un mal uso y no se tiene la confianza necesaria en la implementación de un Gobierno electrónico.

Por su parte, Palacios (2016) realizó una investigación acerca del Nivel del dominio de planificación y organización de las Tecnologías de Información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2015 teniendo como resultado que el 68% de encuestados consideró que el 68% estima que el Plan estratégico de TI en Nivel 1-Inicial viene a ser reemplazado y repetible por el de Nivel 2, lo cual viene a significar el riesgo estratégico que se identifica de manera informal proyecto por proyecto. A su vez, esto también puede afectar las dimensiones interna y relacional del gobierno electrónico, teniendo en cuenta como indicadores a la utilización de las TIC, eficiencia, Intercambio de recursos e interrelación. Esto se puede ver en la Tabla N°05 en la dimensión relacional con un 46,1% donde los ciudadanos lo consideran regular y con un 72,5 % que lo considera malo en la dimensión interna.

Po último, Chicana (2017), realizó una investigación acerca de la Gestión de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima 2016, donde el concluyó que los niveles bajo y moderado alcanzan un 75,7% en la intangibilidad de la gestión de calidad de servicio. Asimismo, podemos observar en la tabla N° 06 que el nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote viene a ser medio con un 68,6 %, dando a conocer que existe una baja gestión en cuanto a la calidad del servicio que se está brindado a los ciudadanos.

10. CONCLUSIONES

La relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019; es positiva, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de ,0.796**, y nivel de significancia $p = 0.012$ que determinó un nivel de relación significativa y directa entre las variables.

El nivel de influencia del gobierno electrónico en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019; es malo, esta calificación lo dio el 74.1% de los usuarios encuestados, por otro lado, el 72.5% de los ciudadanos afirma que la dimensión interna es la que más influye en esta calificación.

El nivel de influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019; es media, esta calificación lo dio el 68.6% de los usuarios encuestados, esto en relación a que el 53.4% de los colaboradores obtienen nivel medio en cuanto a la satisfacción dirigida al personal y el 71.2% obtienen el nivel medio en cuanto a la satisfacción de información, teniendo un nivel medio promedio de 46.5%.

El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la satisfacción del personal en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019; existiendo una alta relación positiva, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman promedio de ,0.657**, y nivel de significancia promedio $p = 0.033$.

El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la satisfacción de información en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019; existiendo una alta relación positiva, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman promedio de ,0.657**, y nivel de significancia promedio $p = 0.033$.

11. REFERENCIAS

- Allauca, W. (2017). Gobierno Electrónico como herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014-2015. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/UNFV_ALLAUCA_CASTILLO_WENDY_JULY_DOCTORADO_2018.pdf
- Arias F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Sexta edición, Editorial Episteme, ISBN: 980-07-8529-9
- Auad, V. (2017) Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. (Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo). Recuperado de: <http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bieito, M. (2015). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay. (Tesis doctoral, Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa.pdf>

- Cardona, D (2002), *El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*". En I Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona.
- Cegarra, J. (2012). Metodología de la investigación científica y tecnológica.
- Chicana, L. (2017). Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duarte, G. (2017). El Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) En El Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/5B42FCE54C752C0E05258282006099CD/\\$FILE/INFORTEMA_N_018_2017_2018_gobierno_tecnologia_infor_comun.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/5B42FCE54C752C0E05258282006099CD/$FILE/INFORTEMA_N_018_2017_2018_gobierno_tecnologia_infor_comun.pdf)
- Fernández, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%20P%C3%ABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Mayta y León. (2009). El uso de las TIC en la enseñanza profesional. Recuperado de: https://www.redalyc.org/html/816/81620150008/?fbclid=IwAR0S7Dg4bTWIBzkz3oEluTyG8tsBhALV_GEJZT41ae4ey8aMMrjuNg0YbX4
- Moon, M. Jae (2002): "The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?". *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4, July/august, pp. 424-433.
- Neyra y Díaz. (2014). Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario del Reniec en la Oficina Registral del Distrito del Porvenir - Trujillo. (Tesis de Licenciatura,

- Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1970/1/RE_ADMI_JAIME.NEIR_A_ERIKA.DIAZ_EVALUACION.SATISFACCION.RENIEC_DATOS.pdf
- OEA (2018). ¿Qué es el Gobierno Electrónico? Recuperado de:
<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Palacios, Y. (2016). Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tic) en la Municipalidad Provincial de Piura. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/793/GESTION_%20TIC_PALACIOS%20_VILLALTA_YIMMY_%20ALI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, Begoña (2010). Validity of delone and Mclean's model of information systems success at the website level of analysis. The E.J. Ourso College of Business Information Systems and Decision Sciences, 128
- Pérez, E. (2015). Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública del Distrito de Miraflores, 2015. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/P%C3%A9rez_RED.pdf
- Radio Programas del Perú. (2016). Recuperado de: <https://rpp.pe/politica/elecciones/asi-esta-el-peru-que-impide-la-implementacion-de-un-gobierno-electronico-noticia-946575>
- Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. (2008). Recuperado de:
<https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reynoso, O. (2017). La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Congreso llevado a cabo en el CLAD, Lisboa, Portugal.

VOGT, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de servicios. Madrid. : Diaz de Santos.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Naysha Catherine Peralta Chávez estudiante (x), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 72451491, con el artículo titulado

“Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, Agosto del 2019



Naysha Catherine Peralta Chávez

DNI 72451491

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1156524774&lang=es&s=1&u=1082660447

Naysha Catherine PERALTA CHAVEZ | segunda entrega



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019

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

AUTORA:
 Bc. Naysha Catherine Peralta Chávez (0000-0002-9609-1052)

ASESOR:
 Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz (0000-0002-6823-2620)

SECCIÓN:
 Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE, PERÚ

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	12 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	6 %	>
3	repositorio.uladech.ed... <small>Fuente de Internet</small>	2 %	>
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
6	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PP-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ, docente del Programa MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo de la sede/filial CHIMBOTE. Revisor (a) de la tesis titulada:

"Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019", del (de la) estudiante, PERALTA CHAVEZ NAYSHA CATHERINE, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Chimbote, 07 agosto 2019.

Firma

Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz

DNI: 18091999

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PERALTA CHAVEZ NAYSHA CATHERINE

D.N.I. : 32451491

Domicilio : URBANIZACIÓN SANTA ROSA H2 Z LOTE 78

Teléfono : Fijo : 312600 Móvil : 945889725

E-mail : nayska_c7995@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : MAESTRA

Doctorado

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PERALTA CHAVEZ NAYSHA CATHERINE

Título de la tesis:

Gobierno Electrónico y su influencia en la
satisfacción de los usuarios en la REMEC de Nuevo Chumbate 20

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 11-08-19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE**

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PERALTA CHAVEZ, NAYSHA CATHERINE

INFORME TITULADO:

**Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los
usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobar por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles